



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y DEL SER
HUMANO**

ESCUELA DE ENFERMERIA

**TÍTULO DEL PROYECTO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE LICENCIADOS
EN CIENCIAS DE LA ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS
CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL
ALFREDO NOBOA MONTENEGRO DE LA CIUDAD DE
GUARANDA – ECUADOR DURANTE EL PERIODO
OCTUBRE – DICIEMBRE DEL 2016**

-AUTORES-

**EDWARD ALBERTO ROLDAN OCAMPO
MARLON ELICIO VEGA GARCIA**

TUTOR:

DR. HECTOR ORTEGA

-Guaranda – Ecuador-

DEDICATORIA

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre Beatriz. Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por creer en mí y por su amor infinito que me brinda día a día.

A mi padre Gustavo. Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante por sus consejos por ese apoyo diario que me brinda y como no, por la pureza de tan grande amor de padre que me brinda.

A mis Hermanos. Por ser el motivo de lucha y ejemplo, por ser la razón de superación, por su apoyo incondicional, por ese amor de hermanos que pese a todo momento nos mantenemos siempre juntos.

Edward Roldán

DEDICATORIA

Al culminar esta etapa universitaria cuyo recuerdo siempre estará presente en mi mente, quisiera agradecerle a Dios por darme la fuerza y la esperanza, al guiar e iluminar mi camino, y ser aquella mano amiga que me levanto en los momentos difíciles de mi carrera.

A mi familia, a mis amigos y a todas aquellas personas quienes de una forma u otra con su ayuda, apoyo y comprensión me alentaron a lograr esta hermosa realidad. Mi agradecimiento, va dirigido especialmente a mis padres, quienes me apoyaron arduamente día tras día.

Así como también una infinita gratitud al personal de salud y a todos los pacientes de los servicios de Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología, quienes desinteresadamente y con amabilidad, contribuyeron a la realización de la presente investigación.

Marlon Vega

AGRADECIMIENTO

A todos los pacientes quienes aceptaron y participaron en este proyecto de investigación.

Al personal de enfermería de cada servicio del Hospital Alfredo Noboa Montenegro por su amabilidad y por brindarnos la oportunidad de realizar con éxito este proyecto de investigación.

A la **Universidad Estatal de Bolívar**, forjadora del conocimiento vital de experiencias transformadoras del que hacer educativo la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

A la Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser humano, a nuestros docentes a quienes debemos gran parte de nuestros conocimientos, gracias a su paciencia, y enseñanza.

Al **Dr. Héctor Ortega** que fue nuestro tutor y quien supo creer en nuestras capacidades y orientarnos sin interés alguno para culminar con éxito esta investigación para demostrar todo nuestro conocimiento durante nuestra vida universitaria.

Edward Roldán

Marlon Vega

TEMA

“Satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado de enfermería en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el período Octubre – Diciembre del 2016”.

INDICE

DEDICATORIA	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
TEMA	V
INDICE	VI
Certificación	IX
RESUMEN EJECUTIVO	X
ABSTRACT	12
Introducción	14
CAPITULO I	16
1. Problema	16
1.1 Planteamiento del problema:	16
1.2. Formulación del problema	18
1.3 Objetivos	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4. Justificación de la Investigación	20
1.5. Limitaciones	20
1.6 Marco referencial	21
1.6.1 Diagnostico situacional del Hospital Alfredo Noboa Montenegro Historia del Hospital	21
1.6.2 VALORES DEL HANM	23
1.6.3 PINCIPIOS DEL HANM	23
1.6.4 Producción del Hospital Alfredo Noboa Montenegro en las áreas de Medicina Interna, Cirugía, Ginecología y Pediatría desde Octubre a Diciembre en el año 2016.	24
1.6.5 FODA	25
1.6.6 Visión del Hospital Alfredo Noboa Montenegro	29
1.6.7 Misión del Hospital Alfredo Noboa Montenegro	29

1.6.8 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO	30
CAPITULO II	31
2. Marco teórico	31
2.1 Bases teóricas	31
2.1.1 Satisfacción del usuario y/o paciente	31
2.1.1.1 ¿Qué consideramos un buen trato ?	32
2.1.1.2 Trato humanizado	32
2.2.2.1 Atención con calidad y calidez	33
2.2.2.2 Atención eficiente y eficaz	34
2.2.2.3 Trato cordial y amable	34
2.2.2.4 Calidad en salud	37
2.2.2 Calidad de atención	38
2.2.2.5 Atención sanitaria de buena calidad	39
2.2.2.6 Dimensiones de la calidad	40
2.2.2.7 Atributos o componentes de la calidad	41
2.2.2.8 Los principales componentes de la calidad del servicio:	41
2.2.3 Personal de enfermería	42
2.2.3.1 Cualidades del personal de enfermería	42
2.2.3.2 El Rol de la enfermera frente al paciente	43
2.2.3.3 El personal de enfermería en su labor de cuidadores	45
2.2.3.4 La importante labor del personal de enfermería	45
2.2.3.5 Relación enfermero/a paciente	45
2.2.4 Atención de enfermería	46
2.2.4.1 Consulta de enfermería	47
2.2.5 Derecho a la salud	47
2.2.5.1 Ley de derechos y amparo al paciente	47
2.3. Definición de términos (Glosario)	48
2.4. Métodos y escalas para medir la calidad de atención	48

2.5 Sistemas de variables	51
2.5.1 Operacionalización de las variables:	52
CAPITULO III	63
3. Marco metodológico	63
3.1 Nivel de investigación	63
3.2 DISEÑO Y METODOLOGÍA	64
3.3 POBLACION Y MUESTRA:	64
3.3.1 Tipo de muestreo	65
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.4.1. Procesamiento de datos	66
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	66
3.5.1 Herramientas informáticas utilizadas para el procesamiento de datos	66
3.5.2 Tabulación de las encuestas:	67
CAPITULO IV	129
4. Resultados o logros alcanzados:	128
CAPITULO V	130
5. Conclusiones y recomendaciones	130
5.1. CONCLUSIONES.	130
5.2RECOMENDACIONES:	131
BIBLIOGRAFIA	132
ANEXOS	134
Anexo N° 1 Carta de concentimiento informado	135
Anexo N° 2 Encuesta	139
Anexo N° 3 Evidencia del trabajo de campo	140
Anexo N° 4 Marco administrativo	150
Anexo N° 5 Cronograma de actividades desarrollo del trabajo de investigacion	152

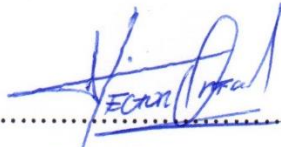
Guaranda, 30 de Enero del 2017

CERTIFICACION DEL DIRECTOR/A

El suscrito Dr. Héctor Ortega Director del proyecto de investigación, como modalidad de titulación.

CERTIFICA

Que el proyecto de investigación como requisito para la titulación de grado, con el tema. **SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO DE LA CIUDAD DE GUARANDA – ECUADOR DURANTE EL PERIODO OCTUBRE – DICIEMBRE DEL 2016**, realizado por los estudiantes: **Marlon Elicio Vega García y Edward Alberto Roldán Ocampo**, han cumplido con los lineamientos metodológicos contemplados en la unidad de titulación de la carrera de enfermería, para ser sometido a revisión y calificación por los miembros del tribunal nombrado por el Consejo Directivo de la Facultad y posteriormente a la sustentación publica respectiva.



DR. HÉCTOR ORTEGA

DIRECTOR

RESUMEN EJECUTIVO

Estimado lector, el siguiente proyecto de investigación titulado; “Satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado de enfermería en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el período Octubre – Diciembre del 2016”, Tiene como **objetivo** evaluar el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado de enfermería en los servicios de: Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el período Octubre – Diciembre del 2016.

Diseño y metodología: Se llevó a cabo un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo, con el fin de lograr el objetivo planteado, utilizando como instrumento de recolección de datos un cuestionario, el cual nos permitirá evaluar la satisfacción de los usuarios con el cuidado que brinda el personal de enfermería tomando como muestra 296 pacientes que al momento se encontraban con el alta.

Una vez obtenida la muestra se divide para los 4 servicios en estudio el cual nos indica a cuantos paciente se debe aplicar las encuestas.

El número de personas a encuestar por cada uno de los servicios antes mencionados en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro es de 74 pacientes dándonos un total de 296 encuestas.

Resultados: Una vez aplicadas las encuestas a los pacientes de la muestra seleccionada en cada servicio, hemos podido evidenciar que en los servicios de cirugía, medicina interna, y ginecología la satisfacción del usuario fluctúa entre mala y regular, mientras que en el servicio de pediatría la satisfacción del usuario fluctúa entre regular y buena.

Conclusiones: La mayoría de los pacientes que participaron en el estudio manifiestan un nivel de satisfacción bajo con la atención de Enfermería en términos de fiabilidad, confianza, comunicación, competencia y agilidad.

La gran demanda de pacientes, con recursos humanos insuficientes para brindar atención, determinara una condicionante para la satisfacción baja del usuario.

Recomendaciones: Realizar evaluaciones integrales (conocimientos, habilidades técnicas y trato al usuario) al personal de enfermería de manera periódica. Abordar en las sesiones de hospital, el tema de “Atención de calidad al usuario” dirigido a todo el prestador del servicio. Y por último tenemos los **Anexos** como prueba del trabajo realizado.

Palabras clave: Calidad de atención, Cuidado de enfermería, Satisfacción, Salud, Eficiencia.

ABSTRACT

Dear reader, the following titled research project; “Satisfaction of the users hospitalized with the care of infirmary in the Hospital Alfredo Noboa Montenegro of the city of Guaranda – Ecuador during the period October – December, 2016”. It takes as a target to evaluate the grade of satisfaction of the users hospitalized with the care of infirmary in the services of: Surgery, Medicine Interns, Paediatrics and Gynecology in the Hospital Alfredo Noboa Montenegro of the city of Guaranda – Ecuador during the period October – December, 2016.

Design and methodology: There was carried out a descriptive, transverse and quantitative study, in order to achieve the raised target, using as instrument of compilation of information a questionnaire, which will allow us to evaluate the satisfaction of the users with the care that offers the infirmary personnel taking as proves to be 296 patients who to the moment were with high.

As soon as the sample was obtained it splits for 4 services into study which indicates us patient one must apply the surveys to all that.

The number of persons to be polled for each of the services earlier mentioned in the Hospital Alfredo Noboa Montenegro belongs to 74 patients giving us a whole of 296 surveys.

Results: As soon as the surveys were applied to the patients of the sample selected in every service, we could have demonstrated that in the services of surgery, internal medicine, and gynecology the satisfaction of the user fluctuates between bad and regular, while in the paediatrics service the satisfaction of the user fluctuates between regular and good.

Conclusions: Most of the patients who took part in the study show a low satisfaction level with the Infirmary attention in terms of reliability, confidence, communication, competition and agility.

The patients' big demand, with insufficient human resources to offer attention, will determine the determining one for the low satisfaction of the user.

Recommendations: To realize integral evaluations (knowledge, technical skills and I treat the user) to the personnel of infirmary of a periodic way. To dock in the meetings of hospital, the topic of “quality Attention to the user” directed to the whole lender of the service. And finally we take the **Annexes** as a test of the realized work.

Key words: Quality of attention, Care of infirmary, Satisfaction, Health, Efficiency.

INTRODUCCIÓN

A través de la historia el profesional de Enfermería se ha preocupado por adquirir conocimientos que fundamenten sus acciones, para brindar a los usuarios una mejor calidad de atención. Nuestro trabajo es identificar el grado de SATISFACCION DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS CON EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO DE LA CIUDAD DE GUARANDA – ECUADOR DURANTE EL PERÌODO OCTUBRE – DICIEMBRE DEL 2016.

En el Hospital Alfredo Noboa Montenegro se pudo identificar una gran molestia en los usuarios con la atención que reciben por parte del personal de enfermería. También se pudo evidenciar que una de las causas que provoca malestar en los usuarios, es el escaso recurso de personal de enfermería en los servicios para poder brindar una atención de calidad; Para brindar una atención de calidad, hay que tomar en cuenta dos dimensiones: la técnica (el mejor diagnóstico y tratamiento al menor riesgo), que consistente en seguir la mejor estrategia de atención que la ciencia actual hace posible; Y la interpersonal (trato humano), que consistente en lograr la mayor satisfacción posible en los pacientes hospitalizados respetando su autonomía y sus preferencias.

Un sistema de salud que no ubica a la calidad y satisfacción de los usuarios en el centro de sus preocupaciones corre el riesgo de gastar su valioso recurso sin lograr el efecto deseado o peor aún, de producir insatisfacción; En el contexto de la calidad, el personal de enfermería tiene gran relación pues identifica necesidades y expectativas de los pacientes.

Según la Organización Mundial de la Salud define la calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del personal de enfermería logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario”. El trabajo diario que desempeña enfermería en el cuidado a la salud de los usuarios en todos los ámbitos demuestra de manera

tangible y legítima la importancia de la calidad de atención del profesional de enfermería.

A continuación, se resumen los siguientes capítulos.

CAPITULO I: Se identificó el problema de la investigación en base al planteamiento del problema, la formulación del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación de la investigación y limitación del problema.

CAPITULO II: Se ha sustentado científicamente la operacionalización de las variables a través de la cita de teorías relacionados con el tema.

CAPITULO III: se delimitaron las estrategias de investigación en el Marco metodológico se aplicará en la investigación diseño de investigación, métodos de investigación, técnicas e instrumentos útiles para el desarrollo de la investigación de campo, con estas herramientas se podrá obtener de donde parte el problema.

CAPITULO IV: Se logró establecer los logros o resultados, respondiendo a los objetivos planteados.

CAPITULO V: Se demuestra de forma crítica y objetiva el resultado de la investigación a través de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. Problema

1.1 Planteamiento del problema:

Siguiendo los nuevos enfoques en cuanto a gerencia en salud, la satisfacción del usuario muestra que brindar calidad significa corresponder a los intereses de los usuarios, razón por la cual no brindar una atención de enfermería de calidad trae consigo problemas para los usuarios, sintiéndose insatisfechos y esto puede traer consecuencias en su estado de salud, creando tratamientos más largos, hospitalizaciones más prolongadas y aumentando la inconformidad en los pacientes.

Por lo general los usuarios llegan a la institución de salud en busca de ayuda, de comprensión y de atención, pero desafortunadamente muchos de ellos no lo consiguen.

En los últimos tiempos se ha visto que las competencias administrativas que se le han otorgado al personal de enfermería, hacen que en algunas ocasiones se aleje de su centro de atención y olvide la esencia de su quehacer, por eso es importante integrar la calidad y cuidado para así lograr la satisfacción del usuario.

Los servicios de Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología de las instituciones de salud, a raíz de la creciente demanda de pacientes, hacen que la exigencia en cuanto a los servicios que prestan, se incremente cada vez más, generando en el profesional de enfermería un mayor reto, teniendo en cuenta que el cuidado es la esencia de la enfermería.

Por consiguiente la atención de enfermería en los servicios: Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, se hace indispensable para el buen funcionamiento de los servicios, teniendo en cuenta el gran volumen de pacientes.

Por ende, salen a flote las fortalezas y debilidades del personal de enfermería para poder cubrir las necesidades de los pacientes que exigen atención donde el personal suele ser insuficiente para satisfacer y brindar una atención de calidad.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado de enfermería en los servicios de: Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el período Octubre – Diciembre del 2016?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado de enfermería en los servicios de: Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el período Octubre – Diciembre del 2016.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Identificar el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado que brinda el personal de enfermería en los servicios de Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología.
2. Determinar las actividades que realiza el personal de enfermería en el cuidado a los pacientes hospitalizados en los servicios de Pediatría, Medicina Interna, Ginecología y Cirugía.
3. Elaborar un instrumento de valoración de la calidad de atención, referente al cuidado de enfermería y entregarlos como guía en los servicios involucrados.

1.4. Justificación de la investigación

Este tema es importante, ya que nos ayudara a evaluar el grado de satisfacción en los pacientes, promocionar la salud, contribuir y lograr una óptima relación entre el personal de enfermería y los pacientes que se encuentran hospitalizados, ayudando a mejorar la atención y la calidad de vida en los pacientes.

La satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, constituyen un elemento importante en la atención de salud y por ello es un aspecto primordial en el sector de salud.

El personal de enfermería mantiene un vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las áreas de hospitalización; Por tal motivo, es de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad y su control durante la hospitalización de los pacientes, dada la vigencia actual de los conocimientos de enfermería, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud. El personal de enfermería es protagonista principal de la problemática de la conservación de la salud y deberá considerar que los pacientes requieren de una preparación y recuperación óptima.

El tema de investigación es novedoso por el hecho de integrar a los pacientes que se encuentran hospitalizados, al equipo de salud y a las autoridades de la institución, quienes podrán informarse de la situación actual para poder intervenir en bien de los pacientes y del personal de salud.

El estudio es factible ya que contamos con el recurso humano necesario, además del aporte del equipo de salud, especialmente del personal de enfermería ya que son los profesionales quienes más conocen e interactúan con los pacientes.

1.5. Limitaciones

- Dificultad para aplicar las encuestas a personas con analfabetismo.
- Tiempo de espera para poder reunir el total de encuestas propuestas.
- Falta de Colaboración de familiares de los usuarios hospitalizados.

1.6 MARCO REFERENCIAL

1.6.1 Diagnostico situacional del Hospital Alfredo Noboa Montenegro historia del Hospital.

El Hospital General Alfredo Noboa Montenegro nace en el año de 1860, cuando se establece en Guaranda como hospital de emergencia a cargo de la sociedad de mujeres con la finalidad de atender a los heridos de los combates de Tumbaco y Yaruqui. El 3 de Mayo de 1884 el presidente José María Caamaño sanciona el decreto legislativo, mediante el cual, se establece un hospital en Guaranda bajo la dirección de las Hermanas de la Caridad.

El 8 de Marzo de 1894, se inauguró el Hospital de Guaranda con el nombre de Jesús iniciándose con dos salas para hombres y mujeres, una sala para religiosas, capilla, botica y cocina.

En Diciembre de 1926 a partir de la época en que la Junta de Beneficencia pasa a ser asistencia pública, comenzó una etapa de verdadero progreso material y técnico, iniciándose la atención clínica y quirúrgica del paciente de acuerdo a las exigencias médicas de ese tiempo.

Con el paso de los años la infraestructura del Hospital de Jesús fue deteriorándose, por este motivo y considerando el crecimiento de la población, así como el desarrollo tecnológico y científico de la medicina fue necesario contar con una planta física funcional con instalaciones y equipamientos modernos, luego de gestiones realizadas por las autoridades pueblo Bolivarense se inaugura el nuevo Hospital de Guaranda el 13 de Julio de 1992, durante la presidencia del Doctor Rodrigo Borja con el nombre de Hospital Alfredo Noboa Montenegro, con una capacidad de 120 camas.

El Hospital Provincial “HANM” es una unidad del Sistema Nacional de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública, ubicado en el segundo nivel de complejidad, se encuentra dentro del área uno ubicado en las calles José María Cisneros y Selva Alegre, contando con una cobertura poblacional de 185.049 habitantes de la Provincia Bolívar, la misma que está distribuida en las cuatro áreas de salud como son: Área 1 Guaranda, Área 2 San Miguel, Área 3 Chillanes y Área 4 Echeandía.

El Hospital Provincial Docente “ALFREDO NOBOA MONTENEGRO” tiene una dotación normal de 120 camas (instaladas 106 camas), y una población asignada de aproximadamente 185.049 habitantes.

El Hospital Provincial “HANM” que por el tipo de atención es general, con las cuatros especialidades básicas: Cirugía, Clínica, Pediatría y Gineco-Obstetricia, pero por el tiempo de permanencia de los pacientes es un hospital agudo, por su ubicación geográfica es un Hospital Provincial que presta una atención de salud integral a los usuarios ambulatorio y de hospitalización de la ciudad de Guaranda y su área de influencia.

Cumple acciones coordinadas multisectoriales de prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud con la participación de la comunidad organizada. Colabora con la formación y capacitación permanente de personal y desarrolla actividades de investigación científica y operatividad.

La atención que brindaba era de las especialidades básicas anteriormente mencionadas a los que se han ido sumando otras como: Traumatología, Oftalmología, Sicología Clínica, Rehabilitación, Audiología.

Los servicios Técnicos Complementarios son: Electrocardiografía, Imágenes con Rayos X, Mamografía, Ecografía, Tomografía, Laboratorio Clínico, además esta Casa de Salud cumple con los Programas del Ministerio de Salud Pública como: Prevención de la Retinopatía en prematuros, Programa del Adulto Mayor, Programa de la Ley de Maternidad Gratuita y Atención a la Infancia, VIH/SIDA, Audiometría/Audiología, Enfermedades Catastróficas, DOTS.

La implementación del nuevo modelo de atención integral de salud, que establece la gratuidad total de todos los servicios y la mejora en la capacidad resolutive de nuestra Casa de Salud, ha generado un incremento desmesurado de la demanda del portafolio de servicio ofertado por nuestra casa asistencial. En ese sentido y, como una estrategia del nuevo modelo de atención implementado, consiste en que el nivel primario se constituya en la puerta de entrada a los servicios hospitalarios y que refieran al hospital únicamente aquellos casos que por su complejidad no puedan ser resueltos en el nivel primario.

1.6.2 Valores

- **Trabajo en equipo:** Es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común.
- **Honestidad:** Constituye una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad.
- **Servicio al cliente:** Son actividades identificables y esencialmente intangibles que satisfacen las necesidades de los seres humanos, vinculados a los productos y servicios que se ofrecen.
- **Liderazgo:** Se denomina al conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas, motivándolos para hacer que las tareas sean realizadas de manera eficiente.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética en base a la moral. Puesto en práctica, se establece la magnitud de dichas acciones y de cómo afrontarlas de la manera más positiva e integral para ayudar en un futuro.
- **Enfoque Social:** Sirve para determinar cómo difieren los resultados, experiencias y riesgos sanitarios entre hombres y mujeres, niños y niñas, y para actuar en consecuencia.

1.6.3 Principios

- **Equidad:** Cualidad que mueve a dar a cada uno lo que merece sin exceder o disminuir, imparcialidad en un trato o un reparto. Tratar a todos por igual respetando y teniendo en cuenta sus diferencias.
- **Calidad:** Es una herramienta básica para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie

- **Eficiencia:** Es la capacidad de hacer la cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea.
- **Participación:** El término se utiliza para nombrar y medir las capacidades de las personas, profesionales en decisiones tomadas con beneficio personal o institucional.
- **Pluralidad:** Cuando hay más de una cosa o persona, existe una pluralidad. Por lo tanto, es un concepto cuantitativo que se aplica normalmente en aquellas circunstancias en las que coexisten varias cosas, ideas o personas.
- **Solidaridad:** Es uno de los valores humanos más importantes y esenciales de todos, la solidaridad es lo que hace una persona cuando otro necesita de su ayuda, la solidaridad es la colaboración que alguien puede brindar para se pueda terminar una tarea en especial, es ese sentimiento que se siente y da ganas de ayudar a los demás sin intención de recibir algo a cambio.

1.6.4 Producción del hospital Alfredo Noboa Montenegro en las áreas de medicina interna, cirugía, ginecología y pediatría desde Octubre a Diciembre en el año 2016.

MESES	PACIENTES ATENDIDOS (Medicina Interna, Cirugía, Ginecología y Pediatría)
OCTUBRE	473
NOVIEMBRE	420
DICIEMBRE	428
TOTAL	1321

1.6.5 FODA

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">• Somos parte de una red sanitaria de alta cobertura.• Recurso humano con experiencia.• Líderes naturales informales positivos.• Sentido de pertenencia del personal médico, de enfermería y administrativo.• Implementación de nuevos sistemas informáticos en uso a nivel nacional como REDACCA y otros para apoyar la Gestión.• Organización interna, acorde al nuevo modelo de atención integral de salud y en Base al Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos.• Sistema de gestión centralizado de camas funcionando en forma eficiente.• Disposición de nuevos pabellones quirúrgicos, equipados con tecnología de punta.• Disposición de una nueva emergencia, equipados con tecnología de punta.• Disposición de mayores recursos humanos, para la implementación de mayor atención en la emergencia y	<ul style="list-style-type: none">• Escaso interés de los profesionales médicos capacitados y competentes por concursar y asumir cargos directivos.• Descalificaciones de las competencias entre los diferentes niveles de la Red, más que la falta de reconocimiento de los diferentes estamentos.• No existe carrera funcionaria para directivos superiores, situación que los pone en desmedro ante sus pares.• Insuficiente coordinación y comunicación entre los niveles de la Red.• Insuficiente Recurso Humano médico especialista.• Disminución insuficiente de la tasa de ausentismo laboral.• Insuficiente desarrollo de la prevención de salud ocupacional en el Establecimiento.• Insuficiente distribución de recursos, que se hace sólo en base a criterios históricos y lesiona el desarrollo del hospital.• Distribución de recursos a

<p>consulta externa.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personal con mayores competencias para continuar el cambio que exige el establecimiento. • Espíritu solidario interno y espíritu de servicio. • Capacidad de conformar equipos de trabajo efectivos y responsables. • Permanente sistema de capacitación interna y externa para todos los estamentos tanto para el desarrollo laboral como el personal. • Buenas relaciones laborales con agrupaciones gremiales y colegios A.G. • El Hospital es campo clínico para la práctica de alumnos de Universidades, Institutos y Centros de formación, permitiendo el desarrollo de la docencia y crecimiento profesional, • Además de constituir una fuente de ingreso. • Comité Consultivo de Usuarios organizado a nivel del hospital y funcionando. • Incorporación progresiva y utilización de nuevas tecnologías a los procesos administrativos, asistenciales e industriales en el 	<p>destiempo generando rupturas de stock en la adquisición de medicamentos e insumos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La existencia de la cartera de servicios del Establecimiento no satisface las necesidades de salud de la población. • Obsolescencia de la infraestructura del establecimientos para el modelo propuesto • Obsolescencia del parque automotriz del establecimiento. • Falta de integralidad en la atención de salud de los pacientes de la Red.
--	---

hospital.	
<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política social de gobierno orientada a mejorar la calidad de vida de la población, con un aumento en la inversión social enfocada a reducir los factores de riesgo para la salud de la población. • Reforma en salud, cuyo principio orientador, es mejorar la salud y la calidad de atención de salud de todos los ecuatorianos. • Valor a la salud individual, familiar y colectiva que le confieren tanto el estado como la comunidad. • Obligatoriedad de la autorización sanitaria para operar como establecimiento de Salud, de acuerdo a estándares. • Acreditación en calidad como prestador de salud. • Acreditación Sanitaria. • Proyecto de repotenciación y reconstrucción de nuevo Hospital para Guaranda. • Mejoramiento de la red vial en la provincia que facilita la accesibilidad de la población a los establecimientos de salud, permitiendo el funcionamiento más expedito de la Red Vial y disminuyendo el riesgo de 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rigidez legal en la nueva normativa del Código Penal, generando preocupación en el personal de mandil blanco. • Falta de equidad nacional en la distribución de los recursos perjudica a nuestra Provincia. • Bajo índice de desarrollo humano de la Provincia de Bolívar, que la sitúa en una de las más bajas del país. • Alto porcentaje de pobreza determina ya que la población depende del Sistema Público para satisfacer sus necesidades de salud y un porcentaje significativo no posee previsión. • Bajo nivel de desarrollo socioeconómico de la Provincia, desincentiva la inversión privada en salud, exigiendo un mayor esfuerzo del hospital para satisfacer las necesidades de salud. • Transición demográfica y epidemiológica genera nuevos problemas de salud que aumentan la demanda, complejidad y los costos de salud. • Aumento progresivo de la

<p>accidentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acceso de la población a medios de comunicación social masivos, facilita la tarea educativa en acciones de promoción de la salud, permite darnos a conocer a la opinión pública. • Disponibilidad en el mercado de tecnología de punta para apoyar diagnóstico y tratamiento en salud. • Avances en el desarrollo de la investigación científica que favorecen la calidad y solución a problemas de salud. • Creciente formación de profesionales y técnicos en el país. • Existencia de una mayor cartera de proveedores y de sistemas de compras públicas permitiendo obtener mejores precios. • Ubicación geográfica de la Provincia, facilita el acceso a polos de desarrollo, norte y sur del país. 	<p>población adulta y adulta mayor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de condiciones ambientales adversas, especialmente el saneamiento básico no resueltas, son un factor de riesgo para la salud de la Provincia. • Alto índice de desempleo en el grupo de jóvenes de la Provincia de Bolívar que favorece la drogadicción, alcoholismo, delincuencia y prostitución. • Los estilos de vida de nuestra población favorecen los problemas de salud emergentes. • El analfabetismo y el bajo promedio de escolaridad aumentan la vulnerabilidad de la salud física y mental de la población. • Provincia poco atractiva para la provisión de recurso humano calificado y su permanencia especialmente la oferta de Profesionales Médicos Especialistas. • El aumento progresivo en las expectativas de los usuarios del sistema de salud y su bajo nivel de satisfacción.
--	--

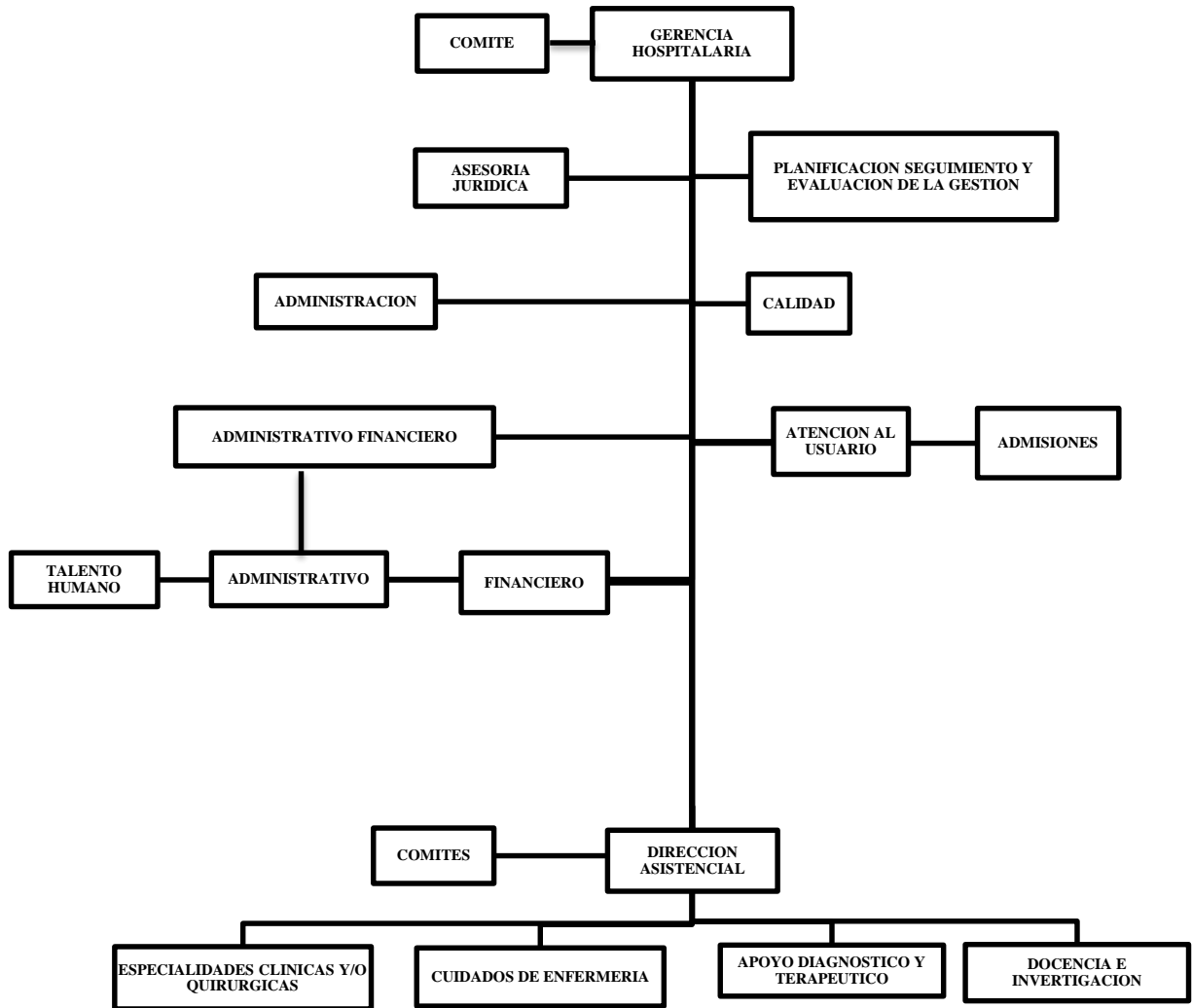
1.6.6 Visión del Hospital Alfredo Noboa Montenegro

Ser reconocidos por la ciudadanía como Hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

1.6.7 Misión del Hospital Alfredo Noboa Montenegro

Prestar servicios con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del MSP y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

1.6.8 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO



CAPITULO: II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas

2.1.1 Satisfacción del usuario y/o paciente

La satisfacción del usuario es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto la definición de satisfacción varía según el contexto social.

El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad de los servicios.

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas y el resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad que el servicio brinda. (Gomez, 2015)

La calidad de la atención de salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos de los encargados de prestar servicios de salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios.

Esta situación está condicionada por los retos organizacionales y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada de sus derechos. Respecto a la calidad de atención brindada por el personal de enfermería, Donabedian propone abordar o evaluar la calidad en los servicios a partir de tres dimensiones: la dimensión humana, técnico-científica y del entorno de la calidad; en cada una de las cuales se pueden establecer atributos o requisitos de calidad que caracterizan al servicio de salud.

Los atributos de calidad expresan las cualidades de toda buena atención en salud y que debe ser percibida por los usuarios tanto externos como internos. (Rosa María Ortiz EspinosaI, Sergio Muñoz JuárezI, CampoI, & CarreñoI, 2003)

2.1.1.1 ¿Qué consideramos un Buen Trato?

Trato digno y respetuoso; lenguaje adecuado y comprensible aplicando las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptada que las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre, protegiendo la privacidad de las personas durante la atención. (Pérez, dspace, 2015)

2.1.1.2 Trato humanizado

Es importante destacar en este mismo orden e idea que la Profesión de Enfermería se basa en el cuidado bajo teorías prácticas y ética, pero lo más importante es la calidad humana de cada profesional, la moral, el amor por su carrera y el deseo de realizar una buena práctica de enfermería, empatía, espiritualidad, conocimientos entre otros, que son características propias de cada profesional de enfermería, por lo cual el cuidado es interpersonal y debemos evaluarnos individualmente para dar un trato de excelencia y confort de la persona enferma. Por tal motivo, el Profesional de Enfermería transforma la ciencia en el “arte de cuidar”. (Quintero Ahilud, 2015)

2.1.1.3 Grado de satisfacción

Términos que influyen para medir el grado de satisfacción:

Accesibilidad: Hace alusión a comportamientos de cuidado administrados de forma oportuna y son esenciales en la relación de apoyo y ayuda como son acercarse al paciente dedicándole tiempo disponible.

Explica y facilita: Se refiere a los cuidados que hace el personal de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

Conforta: Se refiere a los cuidados que ofrece la enfermera con el fin de que el paciente hospitalizado en el servicio de medicina interna se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor al paciente, a su familia y a sus allegados, en un entorno que favorezca el bienestar.

Se anticipa: Son los cuidados que las enfermeras planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del paciente con el fin de prevenir complicaciones.

Mantiene relación de confianza: Son los cuidados que ofrece la enfermera para que el paciente hospitalizado tenga esperanza firme en ella y en que los cuidados ofrecidos van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, sereno y seguro; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el paciente.

Monitorea y hace seguimiento: Se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada paciente y dominio de lo científico-técnico y de los procedimientos que realiza para su recuperación. Incluye los comportamientos que ella hace para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar dichos procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo. (Olarte, 2004)

2.1.1.4 Atención con Calidad y Calidez

Se define como el esfuerzo que se realiza para complacer las necesidades de los clientes y no solo conformarse con resolver sus problemas de forma inmediata. Básicamente la calidad es el nivel con que se cumplen los requisitos de forma sistemática para así poder satisfacer los requerimientos de nuestros pacientes o usuarios.

La calidad es la percepción de la confianza que inspira el servicio, tanto por experiencias anteriores que hayan tenido los clientes como por el desarrollo eficiente de la prestación actual del servicio.

Calidad es el “grado en el que un conjunto de características esenciales cumple con los requisitos”, comprendiéndose por requisito a toda “necesidad o expectativa implantada, habitualmente implícita u obligatoria”.

Por otra parte la calidez es la atención abierta, agradable y sincera que se le brinda a los demás; es resultado de la educación, de la ética y las costumbres con la que hemos crecido y la cual tiene fuertes raíces espirituales. Es la confianza que coloca una persona en otra, o cuando acude a ella para realizar algún tipo de consulta, o cuando necesita ayuda, en un entorno de paz, respeto y de optimismo. Es una

facultad que se realiza con sumo respeto al momento de tratar a los demás, al momento de iniciar un diálogo o simplemente frente a la oportunidad de remediar un requerimiento.

Entonces decimos que la calidad de la atención de enfermería es el cuidado oportuno, personalizado, continuo, humanizado y eficiente que otorga el personal de enfermería, de acuerdo con modelos definidos para una práctica profesional competente y responsable, con la intención de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios, es decir del enfermero. (Michelle, 2015)

2.1.2.2 Atención Eficiente y Eficaz

La eficacia se refiere al impacto o efecto de una acción sobre el nivel de salud o bienestar de una población, ejecutado en circunstancias óptimas.

La eficiencia se refiere a la producción de los bienes o servicios más valorados por la sociedad al menor coste social posible. (Alejandra, 2015)

2.1.2.3 Trato cordial y amable

El trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona). El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales.

Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida. Así mismo, el usuario externo se constituye en el foco de atención en sus percepciones y juicios de valor que son medidos a través de encuestas, cuyo análisis de resultados son utilizados para mejorar y sensibilizar permanentemente a todos los actores sociales dentro y fuera de la organización.

- Personal de salud correctamente uniformado

El uniforme es una prenda de vestir peculiar y distintivo que usan los individuos pertenecientes a un mismo cuerpo, a un mismo colegio y que tiene la misma forma.

La utilización de una vestimenta adecuada, responde a las normas y exigencias de la profesión, así como respeto que le tiene la sociedad; elementos que favorecen una adecuada imagen social.

- Respeto al orden de llegada

El personal de salud debe comprometerse a atender a los pacientes referidos respetando el orden correlativo de llegada.

- Interés en la persona y su problema de salud

El equipo de salud debe demostrar interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas.

El reto para la gestión es el de establecer mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios de los servicios de salud y, a su vez, permitan retroalimentar el sistema en función de los mismos.

- Respeto a la privacidad

Según el Manual de la Comisión Conjunta para Acreditación de Organizaciones de Salud, el paciente tiene derecho de recibir el tratamiento respetuosamente en todo momento y bajo todas circunstancias como reconocimiento de su dignidad.

El paciente tiene derecho, de acuerdo a ley, a su privacidad personal, es decir, a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. Esto incluye el derecho a pedir que se tenga una persona del mismo sexo presente durante ciertos exámenes médicos, durante el tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto; así como el derecho a no permanecer desnudo más tiempo que el necesario para llevar a cabo el procedimiento médico para el cual se le pidió desnudarse. (Angeles)

El usuario y su individualidad representan el eje central de la medición de privacidad en la atención en los servicios de salud donde el equipo de gestión y el personal de la organización de salud que se desempeña establecerán la forma de garantizar la privacidad en la atención del usuario externo.

- Información completa, oportuna y entendida por el usuario

El usuario externo debe recibir, comprender y aceptar la información que se le brinda acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento referidos a su caso. Este aspecto en un estándar de resultado, basado en la percepción de los usuarios externos respecto al conocimiento, comprensión y aceptación acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento de la dolencia que lo aqueja.

La información completa al usuario externo contribuye a generar en el usuario externo una actitud crítica y de colaboración con el desempeño de la prestación de servicios de salud que le permitan tomar decisiones en este aspecto.

Preventivo y curativo que se detalla a continuación:

Recomendaciones sobre el uso de los medicamentos:

- Deberá explicarle al paciente, los intervalos de cómo debe cumplir los medicamentos.
- Deberá explicarle claramente al paciente, de acuerdo al nivel educativo, los efectos no deseados que podrían desencadenar los medicamentos.
- Deberá explicarle claramente la importancia de cumplir con la prescripción establecida, así como las consecuencias y complicaciones que traería al no acatar las indicaciones correspondientes.
- El personal de Enfermería está en la obligación de orientar al paciente y/o acompañante, en la forma adecuada y segura para conservar sus medicamentos, la temperatura y el ambiente adecuado para preservarlos en buenas condiciones así como estar pendientes de la fecha de vencimiento de los mismos.
- El personal de Enfermería deberá explicar las consecuencias de una sobredosis y el mal uso de los medicamentos.

Dentro del área de evaluación de satisfacción al usuario es importante determinar la comprensión y aceptación de los contenidos que le son entregados por el personal de salud lo cual se puede medir mediante encuestas para lograr el cumplimiento de estándar e indicador. Ellos se constituirán en fuente de cambio sostenido de las actitudes del personal, quienes velarán por brindar contenidos que el usuario comprenda. (Angeles)

2.1.2.4 Calidad En Salud

Calidad en Salud no significa atención exclusiva o sofisticada, pero sí está relacionada con la satisfacción total de necesidades de aquellos que más necesitan. En esta definición se pueden resaltar tres elementos importantes: Equidad, Eficiencia y Efectividad.

Equidad (aquellos que más lo necesitan), teniendo en cuenta que muchas veces los grupos más vulnerables son los que reciben la peor atención de calidad.

Eficiencia (al menor costo de la organización), esto es lograr los objetivos con el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles. Los efectos o resultados finales obtenidos en relación con el esfuerzo realizado en términos de dinero, recursos y tiempo.

Eficacia cuando las acciones que realizamos sobre los pacientes nos permiten obtener los resultados esperados o deseados es decir; es el efecto de una acción. Efectividad es la medida del impacto de un procedimiento, contempla el nivel con que las pruebas, procedimientos, tratamientos y servicios son proporcionados.

En la eficiencia se consideran los gastos y costos relacionados con la eficacia o efectividad alcanzadas. En este contexto se trata de tres conceptos interrelacionados y que solo pueden alcanzarse de forma escalonada. No se concibe eficiencia sin efectividad y ésta pierde sentido sin eficacia. De igual manera antes de introducir una intervención sanitaria cualquiera en la práctica primero debe evaluarse su eficacia; luego su efectividad y, cumplidas captablemente estas dos cualidades, entonces se debería buscar la eficiencia.

Un sistema de salud se considera eficiente cuando es capaz de brindar un producto sanitario aceptable para la sociedad con un uso mínimo de recursos. Lograr eficiencia en salud, significa también alcanzar los mejores resultados con los recursos disponibles, que, como se conoce, son limitados.

Se han propuesto muchas otras definiciones, pero varios autores plantean que no captan todo lo que se necesita para comprenderlas plenamente y todavía no están totalmente claras, además, consideran que las definiciones cambian con el transcurso del tiempo y con las diferentes facetas de la actividad humana.

Un aspecto a destacar es que el producto o resultado de la atención de salud no está en un objeto, sino intrínsecamente unido a las personas que reciben la atención, por tanto, estas personas, junto al profesional de salud, deben tener una participación muy activa durante el proceso de atención y también en la solución de los problemas de salud. (angelcontrera)

2.1.2 Calidad de Atención

La calidad de la atención médica ha sido definida de diversas maneras, dependiendo quizás del contexto concreto en que el término quiera emplearse. Para algunos autores la calidad significa mérito o excelencia, pero otros piensan que puede tener diversas interpretaciones y por tanto requiere de establecer los requisitos, y otros plantean que es una meta difícil de alcanzar en la realidad. Algunas definiciones consideran la calidad como concepto clave para la salud y la definen incluyendo varios aspectos, como la de Gilmore y Moraes que es la siguiente:

- Un alto nivel de excelencia profesional.
- Uso eficiente de los recursos.
- Un mínimo de riesgo para el paciente.
- Un alto grado de satisfacción por parte del paciente.
- Impacto final en la salud.

Existen otras propuestas como la de Vanormelingen, que expresa que la calidad es la satisfacción de las necesidades de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas, o como la de Zeithmal: que define la calidad de un servicio como la discrepancia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios. (González RRM, 2008)

“La calidad de atención técnica trata de la ejecución de las ciencias y tecnologías médicas, de una manera que propague sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. Por ende el grado de calidad es la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más propicio de riesgos y beneficios”.

Según Donabedian la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

Componente técnico: Se refiere al conjunto de elementos que forma parte del proceso de ofrecimiento de servicios para la salud, como la expresión de la adecuación del servicio que se presta, los adelantos científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que incluye la construcción de todos los procedimientos a través de 6 aspectos primordiales: Accesibilidad, Competencia, Continuidad, Eficiencia, Profesional y Seguridad.

Componente interpersonal: Son todas aquellas relaciones que se manifiestan entre el profesional y el paciente, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario.

Componente del entorno (confort): Se refiere a las condiciones de comodidad que ofrece el servicio, en otras palabras es el conjunto de cosas y circunstancias que permiten que el paciente se sienta a gusto, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados. (Michelle, 2015)

¿A quién beneficia la calidad óptima de un servicio?

Beneficiará tanto a los clientes como los trabajadores, más población deseará utilizar los servicios, se logrará mejorar la imagen de las instituciones en la prestación de servicios de buena Calidad y mejorar mucho más la atención, de modo que la calidad beneficia a la comunidad, a los pacientes, a los propios trabajadores y en sentido más amplio a la institución. (angelcontrera)

2.1.2.3 Atención sanitaria de buena calidad

Quizá la definición más sencilla de la calidad haya sido inspirada por el trabajo de W. Edwards Deming, un pionero del movimiento de calidad en la industria y que indica de Calidad es "hacer lo correcto en la manera correcta".

En los campos de salud, esto significa ofrecer una gama de servicios que sean seguros y eficaces y que cubran las necesidades y los deseos del cliente. La calidad en los campos de salud ha sido definida en muchas formas.

Desde una perspectiva de salud pública, la calidad significa ofrecer los mayores beneficios a la salud, con la menor cantidad de riesgos a la salud, a la mayor cantidad de personas, dados los recursos disponibles. No obstante, otros definirían la calidad principalmente como el hecho de cubrir los deseos del cliente. Además,

una buena calidad puede significar cubrir los estándares mínimos para una atención adecuada o alcanzar altos estándares de excelencia. (asturias, 2015)

2.1.2.4 Dimensiones de la calidad

Siempre que se analice la calidad deben de tratarse los atributos o las dimensiones fundamentales de la calidad, estas son diferentes categorías en que la atención de calidad puede abordarse. Las dimensiones de calidad son: accesibilidad (geográfica, económica, organizacional, lingüística, física), aceptación social, relacionado con necesidades, efectividad, equidad, eficiencia.

El enfoque de calidad puede mirar a cualquiera de las dimensiones en forma separada o puede mirar a todas ellas en conjunto.

Existe una diversidad de dimensiones de la calidad de atención, según diversos esquemas o investigadores del tema:

Palmer (1983) considera las siguientes dimensiones:

- Competencia Profesional.
- Accesibilidad.
- Aceptabilidad y satisfacción.
- Efectividad.
- Eficiencia.

Programa (1990):

- Calidad científico-técnica.
- Accesibilidad.
- Satisfacción.

SERVQUAL (1990):

- Elementos tangibles.
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatía. (Peneque, 2004)

2.1.2.5 Atributos o Componentes de la Calidad

Los atributos o componentes de la calidad que aparecen más frecuentemente en la literatura son: eficiencia, efectividad, calidad científico técnica (competencia y desempeño profesional), accesibilidad y satisfacción o aceptabilidad del usuario. Por la importancia que reviste el significado de algunos de los atributos se definirán algunos de ellos.

- **Adecuación:** Es la relación entre la cantidad de servicios disponibles y la necesidad de ellos.
- **Accesibilidad:** Los servicios son utilizados por quienes lo necesitan.
- **Calidad científico-técnico:** Es el grado de aplicación de los conocimientos y tecnologías más actuales.
- **Calidad experimentada o percibida:** Los servicios satisfacen las necesidades y las expectativas de los usuarios. (M., 2005)

2.1.2.6 Los principales componentes de la calidad del servicio:

- **Carácter tangible:** es el aspecto del soporte material del servicio, del personal y de los soportes de comunicación. (Como se lo atiende por teléfono, las condiciones de confort y limpieza del consultorio, como lo reciben, etc.).
- **Fiabilidad:** consiste en realizar correctamente el servicio desde el primer momento. Hay que tener cuidado porque normalmente los pacientes insatisfechos no realizan reclamaciones pero no vuelven al consultorio y no lo recomiendan. Si atiende un paciente mal o no le preste la debida atención en la primera consulta, esa es la impresión que el va a tener y luego es muy difícil de modificarla.
- **Rapidez:** se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el paciente. No retener a un paciente mucho tiempo en la sala de espera y no dar turnos por períodos muy largos.
- **Competencia:** del personal que debe poseer la información y la capacitación necesaria para la realización del servicio. El profesional debe conocer todas las indicaciones del servicio de manera de poder

transmitirlas claramente al paciente y evitarle molestias y trámites innecesarios.

- **Cortesía:** expresada través de la educación, la amabilidad y el respeto del personal y del profesional hacia el paciente.
- **Credibilidad:** es decir, honestidad del profesional que presta el servicio tanto en sus palabras como en sus actos.
- **Seguridad:** ausencia de peligro, riesgo o dudas a la hora de utilizar el servicio.
- **Accesibilidad:** que se traduce por la facilidad con la que el paciente puede utilizar el servicio en el momento que lo desee o necesite.
- **Comunicación:** se debe informar al paciente con un lenguaje que éste entienda, eliminar vocablos técnicos que lo confunden y asustan.
- **Conocimiento del paciente:** se trata del esfuerzo realizado por el profesional para entender a sus pacientes y sus necesidades, para poder atenderlo y contenerlo. (Cerezo, 2015)

2.1.3 Personal de 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 circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (Kjeldsen)

2.1.3.1 Cualidades del personal de enfermería

- **Responsabilidad:** La enfermera responde a sus propias acciones que realiza para prevenir el daño al paciente.
- **Formalidad:** La enfermera puede distinguir lo correcto de lo incorrecto, realizando buenas acciones con seguridad.
- **Veracidad:** La enfermera practica la verdad ante cualquier circunstancia.
- **Confidencialidad:** Deben asegurar que los diagnósticos o pronósticos no se informen a los demás si el paciente no lo desea.
- **Confianza:** La enfermera está segura de la capacidad propia para lograr realizar una tarea o alcanzar un objetivo.

- **Imparcial:** La enfermera debe enfrentarse a situaciones sin preferencia y sin perjuicios.
- **Fiable:** Es responsable de las acciones que hace con el paciente. Una enfermera responsable es fiable en la toma de decisiones.
- **Perseverante:** La enfermera halla soluciones eficaces para los problemas de cuidado al paciente.
- **Creativa:** Porque hace que los procedimientos más complicados se vuelvan simples.
- **Curiosa:** Ante cualquier situación clínica aprende mucho de la información del paciente.
- **Humilde:** Es capaz de admitir su falta de habilidad para enfrentarse a un problema de la práctica.
- **Posee una integridad personal:** Es honesta, confiable por parte de sus compañeros y subordinados, y está dispuesta a admitir sus equivocaciones o contradicciones. (Hernandez, 2014)

2.1.3.2 El rol de la enfermera frente al paciente

El personal de Enfermería es ser integral con componentes biológicos, psicológicos y espirituales que interactúan entre sí y tienden al máximo desarrollo de su potencial y alcanzar la independencia, por la que lucha continuamente.

El entorno está referido a la naturaleza dinámica y cambiante de lo que rodea a la persona y a su impacto sobre esa persona y sobre la enfermera.

El rol profesional del personal de enfermería es un servicio de ayuda a la persona en la satisfacción de las necesidades básicas. Se orienta específicamente a suplirla cuándo esta no puede hacerlo o a ayudarla a desarrollar lo que le falta para lograr su independencia y de esa manera las satisfaga por sí misma.

La satisfacción de cada una de las necesidades está condicionada por los aspectos biológicos, psicológicos, socioculturales y espirituales de la persona, interrelacionándose con las restantes de tal modo, que considerar cualquiera de ellas sin tener en cuenta las demás, constituye la negación de la persona.

Los profesionales de enfermería asumen diversos roles cuando prestan asistencia a los usuarios.

Estos roles se suelen desempeñar simultáneamente, ya que no se excluyen entre sí. Por ejemplo puede actuar como consejera, a la vez que proporciona cuidados físicos, mientras enseña y educa.

Las funciones requeridas en un momento determinado dependen de las necesidades del paciente y de aspectos específicos del entorno: (Pariona, 2004)

- **Rol de cuidador:** el papel de cuidadora tradicionalmente ha incluido aquellas actividades que ayudan al paciente física y psicológicamente, a la vez que preservan su dignidad. Las actuaciones de enfermería necesarias, pueden ser el cuidado completo de un paciente dependiente y la asistencia de apoyo educativo para ayudar a los pacientes a lograr el máximo nivel de salud. Los cuidados engloban aspectos físicos, psicológicos, de desarrollo, culturales y espirituales.
- **Rol de comunicador:** la comunicación forma parte de todas las funciones del personal de enfermería. Se comunican con el paciente, con las personas que lo cuidan, con otros profesionales sanitarios y con la gente de la comunidad. Gracias a este rol, identifican los problemas de los pacientes y luego los comunican a otros miembros del equipo sanitario. Deben ser capaces de comunicarse con claridad y precisión con el fin de cubrir las necesidades de la asistencia sanitaria del paciente.
- **Rol de educador:** El personal ayuda al paciente a aprender sobre su salud y sobre los procedimientos sanitarios que necesita realizar para recuperarla y mantenerla. Valora las necesidades de aprendizaje del paciente y su disposición a aprender, establece objetivos conjuntamente con él, lleva a la práctica la enseñanza y evalúa el aprendizaje adquirido. También enseña al personal en prácticas, en quien delega cuidados y comparte sus conocimientos con otras enfermeras/os y con otros profesionales de la Salud.
- **Defensor del paciente:** Actúa como defensora del paciente para protegerlo. En este rol puede representar las necesidades y los deseos del paciente ante otros profesionales sanitarios.

- **Rol de asesor:** El asesoramiento es el proceso de ayudar a un paciente a reconocer y a enfrentarse a problemas sociales o psicológicos, a desarrollar mejores relaciones interpersonales y a promocionar el progreso personal mediante apoyo intelectual, emocional y psicológico.

2.1.3.3 El personal de enfermería en su labor de cuidadores

La obra *Nursing in Today's World* señala que “la enfermería se ocupa de atender a la persona en diversas situaciones relativas a su salud. De modo que vinculamos la medicina con la curación del paciente, y la enfermería con los cuidados que recibe”. (JW.ORG, 2000)

2.1.3.4 La importante labor del personal de enfermería

“Los enfermeros alientan, cuidan y protegen; son personas con preparación para atender a los enfermos, los lesionados y los ancianos “El médico cura, pero la enfermera cuida del paciente. Esto implica, con frecuencia, fortalecerlo tanto en sentido emocional como físico cuando, por ejemplo, se le comunica que padece una enfermedad crónica o que está a punto de morir. Tienes que ser una madre para el enfermo.”—Carmen Gilmartín, de España.

“El enfermero ha de ser capaz de sentir el dolor y la angustia del paciente, y desear ayudarlo. Se requiere bondad y mucha paciencia. Siempre debes estar dispuesto a aprender más de enfermería y medicina.”—Tadashi Hatano, de Japón.

“Hay varias cualidades indispensables: flexibilidad, tolerancia y paciencia. También hay que ser de mente abierta y saber llevarse bien con los compañeros y la jerarquía médica. Para no quedarte desfasado, es importante asimilar con rapidez las nuevas técnicas.” Marc Koehler, de Francia. (JW.ORG, 2000)

2.1.3.5 Relación enfermero/a Paciente

La satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe y con la calidad de la relación enfermera-paciente, es un objetivo importante del Sistema Nacional de Salud (SNS) y proporciona información sobre el éxito del proveedor (SNS) en alcanzar los valores y expectativas del paciente en aspectos en los que en última instancia, es árbitro definitivo. Es importante dedicarle al paciente una buena atención afectiva y de preocupación por sus problemas personales y

sociales, además de ocuparse de sus problemas de salud. 3,4 La satisfacción del paciente es un componente importante en la calidad de la atención, pero también es parte del estado de la población en relación con los servicios de salud que recibe, por lo que alcanzar la máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial de la atención primaria de salud.

La relación enfermera-paciente es un aspecto muy importante pues una relación basada en la confianza constituye un requisito necesario para la buena marcha del proceso terapéutico. Una comunicación propicia que permita obtener una información adecuada y generar en el enfermo un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a la sugerencia y recomendaciones de la enfermera, son aspectos que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad.

2.1.4 Atención de enfermería

Según el Consejo Internacional de Enfermeras, la enfermería se define del siguiente modo:

La enfermería abarca los cuidados, autónomos y en colaboración, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, y los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas. Funciones esenciales de la enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la participación en la política de salud y en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, y la formación. Se encarga del estudio de las respuestas reales o potenciales de la persona, familia o comunidad tanto sana como enferma en los aspectos biológico, psicológico, social y espiritual».

La primera Teoría de enfermería nace con Florence Nightingale, a partir de allí nacen nuevos modelos cada uno de los cuales aporta una filosofía de entender la enfermería y el cuidado. Las enfermeras comenzaron a centrar su atención en la adquisición de conocimientos técnicos que les eran delegados, lo que sentó bases al desempeño de la enfermera.

2.1.4.1 Consejería de enfermería

La consejería de enfermería ha sido utilizada de diversas formas en función de su aplicación a diferentes actividades profesionales. Son varios los autores que han definido la consejería de enfermería, pero podríamos destacar dos definiciones:

"Una vía de interacción en el proceso de buscar, facilitar y recibir ayuda" (Lippit/Lippit 1978).

"Un proceso que engloba una serie de actividades para ayudar al cliente a percibir, comprender y actuar ante los eventos que ocurren en el medio ambiente del cliente" (Egan 1975).

Según Guirao A. (1998). Se realizó una encuesta por la Red Española de Atención Primaria, la consulta de enfermería presenta cuatro características:

- Se realiza por un profesional de enfermería.
- Atiende a la población sana o enferma.
- Existe consulta directa (cara a cara).
- Utiliza algún sistema de registro en su actividad. Por lo tanto, el denominador común de todas las definiciones es que la consulta de enfermería es una interacción profesional entre el usuario y la enfermera(o) con el fin de resolver el problema actual del cliente. (Comunitaria, 1998)

2.1.5 Derecho a la Salud

2.1.5.1 Ley de derechos y amparo al paciente

Para mejorar la atención a los pacientes se debe crear un ambiente de integración adecuado, en el cual se hagan cumplir los derechos a las personas para que tengan un buen servicio de salud es por eso que según la ley 77 capítulo II Art. 2 de la Ley de derechos y Amparo al Paciente norma lo siguiente:

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

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

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

Art5.- DERECHO A LA INFORMACION.- Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al apaciente, reciba de centro de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que medicamento está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse. Exceptuase las situaciones de emergencia.

El paciente tiene derecho a que el centro de salud le informe quien es el médico responsable de su tratamiento.

Art 6.- DERECHO A DECIDIR.-Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el centro de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión. (MSP, 2006)

2.2. Definición de términos (Glosario)

- **Calidad de atención.**

Es el conjunto de actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos; con unas prestaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida.

- **Enfermería**

La enfermería tiene como preocupación especial la necesidad del individuo para la acción de autocuidado y su provisión y administración del modo continuo, para

sostener la vida y la salud, recuperarse de la enfermedad o daño y adaptarse a sus efectos. (Conceptos de autocuidado) (**Dorothea Orem**) La función única de enfermería es asistir al individuo sano o enfermo en la ejecución de aquellas actividades que contribuyan a la salud o recuperación (muerte placentera) para que pueda ejecutar sin ayuda y si tiene la fortaleza, deseo y conocimiento para hacerlo de tal forma que le ayude a ganar independencia en su cuidado propio lo más pronto posible. (**Virginia Henderson**).

- **Educación**

Se refiere a la influencia ordenada y voluntaria ejercida sobre una persona para formarle o desarrollarle; de ahí que la acción ejercida por una generación adulta sobre una joven para transmitir y conservar su existencia colectiva. Es un ingrediente fundamental en la vida del hombre y la sociedad.

- **Personal de enfermería**

Se refiere a los profesionales que se dedican al cuidado personal e intensivo de un paciente, ya sea en el centro hospitalario o de salud como en su domicilio particular.

- **Eficiencia**

Es la capacidad de hacer las cosas bien, la eficiencia comprende y un sistema de pasos e instrucciones con los que se puede garantizar calidad en el producto final de cualquier tarea.

- **Paciente**

En la medicina y en general en las ciencias de la salud, el paciente es alguien que sufre dolor o malestar (muchas enfermedades causan molestias diversas, y un gran número de pacientes también sufren dolor). Es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de la salud y se somete a un examen, a un tratamiento o a una intervención.

- **Confort**

Se trata de aquello que brinda comodidades y genera bienestar al usuario.

- **Deambulación**

Termino que define la manera en que el paciente camina sin rumbo fijo.

- **Signos vitales**

Son mediciones de las funciones más básicas del cuerpo. Los cuatro signos vitales principales que los médicos y los profesionales de salud examinan de forma rutinaria (temperatura, pulso, frecuencia respiratoria, presión arterial).

2.3 Métodos/ escalas para medir la calidad de atención:

Instrumento de recolección de datos "CARE_Q" creado por la enfermera Patricia Larson en el 1998. Esta escala fue validada en su versión en español por estudiantes de la universidad del Bosque, para la población Colombiana en Abril del 2008, con indicadores de validez y confianza del 0.88% a 0,97% ha sido utilizada en varios países del mundo como Australia ,Estados Unidos y China esta escala permite determinar el comportamiento que percibe el usuario como importante para sentirse satisfecho

Otra escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988.

Ha experimentado mejoras y revisiones y ha sido validada en América Latina por Michelsen Consulting, con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en Junio de 1992.

2.4 Sistemas de Variables

Variable Independiente

Satisfacción de los usuarios.

Variable Dependiente

Cuidado de enfermería.

2.4.1 Operacionalización de las variables:

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES DE EVALUACIÓN	ESCALA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
<p>Satisfacción del usuario.</p>	<p>El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad de los servicios.</p>	<p>Tiempo de espera.</p>	<p>Cuándo ha necesitado ayuda, el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A Veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	<p>Encuesta</p>

			<p>Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado) el personal de enfermería los resolvió con rapidez y precisión.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A Veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	
		Comunicación e información.	<p>Durante su ingreso el personal de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A Veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	

			<p>El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía, administración de medicación).</p> <p>¿Le informaban acerca del procedimiento?</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A Veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	
--	--	--	---	--	--

			<p>Al momento de preguntar al personal de enfermería, ha recibido respuestas claras y concisas.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	
			<p>Ha recibido información clara a lo largo de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	

			<p>Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuesen su enfermedad.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	
			<p>Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalaria</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	

		Trato.	El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.	Siempre () A veces () Nunca ()	
			Las/os enfermeras/os inspiran la suficiente confianza como para contarles mis preocupaciones.	Siempre () A veces () Nunca ()	

			El personal de enfermería ¿le llamaba por su nombre?	Siempre () A veces () Nunca ()	
--	--	--	--	--	--

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES DE LA EVALUACIÓN	ESCALA	INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN
Cuidados de enfermería.	La noción de cuidado está vinculada a la preservación o la conservación de algo o a la asistencia y ayuda que se brinda a otro ser vivo. El término deriva del verbo cuidar (del latín cuidar). Enfermería , por otra parte, se asocia a la atención y vigilancia del estado de un enfermo.	Aplicación de procedimientos.	Las(os) enfermeras(os) me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso), varias veces al día.	Siempre () A veces () Nunca ()	Encuesta

			<p>Las(os) enfermeras(os) cumplen con darme mis medicamentos a su hora.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	
			<p>El personal de enfermería cumple con un horario al momento de aplicar medidas de higiene, confort físico, nutrición e hidratación.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	

		Medidas de confort.	La sala de hospitalización se encuentra arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación es cómoda, segura y brinda privacidad.	Siempre () A veces () Nunca ()	
			El personal de enfermería ha respetado su intimidad.	Siempre () A veces () Nunca ()	

			<p>Las(os) enfermeras(os) se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulaci3n y reposo del paciente.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	
		Prevencci3n de accidentes.	<p>Las(os) enfermeras(os) tienen cuidado conmigo para prevenir caídas o lesiones al momento de realizar un procedimiento.</p>	<p>Siempre ()</p> <p>A veces ()</p> <p>Nunca ()</p>	

CAPÍTULO III

3. Marco metodológico

3.1 Nivel de investigación

Investigación descriptiva.

Este trabajo se caracteriza por recoger datos de diferentes aspectos los mismos que van a aportar en la descripción de los hechos de la calidad de atención brindada por parte del personal de enfermería a los pacientes hospitalizados en las áreas de Cirugía, Pediatría, Ginecología y Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda.

Investigación documental

La investigación documental se fundamenta en textos, libros, revistas, folletos e internet los mismos que tendrán que tener plena relación con la calidad de atención brindada por parte del personal de enfermería a los usuarios que se encuentran hospitalizados quienes tendrán descripciones de los distintos eventos al respecto, su sustento científico estará basado en la investigación bibliográfica.

Investigación participativa

Esta investigación se caracteriza precisamente en el estudio de un problema específico, en este caso, la satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado de enfermería.

En otras palabras, nos ayuda a describir cada uno de los distintos acontecimientos y fenómenos que se está investigando, las causas y los efectos de la investigación.

Investigación de campo

Esta investigación tiene su peculiaridad, en razón que se acude al lugar de los hechos, en esta situación, se ubica el Hospital Alfredo Noboa Montero en las áreas de Cirugía, Pediatría, Ginecología y Medicina Interna en donde se está ejecutando la investigación. Por lo tanto, las encuestas, testimonios y observaciones directas e indirectas, servirán para dar un juicio de valor al respecto.

3.2 DISEÑO Y METODOLOGIA

Se llevó a cabo un estudio descriptivo, transversal, cuantitativo con el fin de lograr el objetivo planteado, utilizando como instrumento un cuestionario el cual nos permitirá evaluar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes, teniendo un tiempo de duración de tres meses desde el mes de Octubre a Diciembre del 2016.

3.3 POBLACION Y MUESTRA:

Población de referencia: Son los pacientes hospitalizados en el servicio de Medicina Interna, Cirugía, Ginecología y Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, durante el período comprendido entre Octubre - Diciembre del año 2016.

Muestra: La muestra fue seleccionada en base a un listado de pacientes que al momento se encontraban con el alta en los servicios antes mencionados.

Para esta investigación se tomó como referencia a los pacientes egresados en un periodo de tres meses, obteniendo como resultado 1251 pacientes egresados.

A continuación procederemos a obtener la muestra.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times N + Z^2 \times p \times q}$$

Dónde:

- N = Universo (1251) egresos.
- Z= 1.96 al cuadrado (el Nivel de Confianza es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- e = precisión (se usó un 0,0 5%).

$$n = \frac{Z^2 x N x p x q}{e^2 x N + Z^2 x p x q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(1251)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(1251) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3,84)(312,75)}{3,12 + 0,96}$$

$$n = \frac{1200,96}{4,08}$$

$$n = 296$$

Una vez obtenida la muestra se divide para los cuatro servicios en estudio, el cual nos indicara a cuantos pacientes con egreso de cada sala se debe aplicar las encuestas.

$$n = \frac{296}{4}$$

$$n = 74$$

El número de personas a encuestar en el HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO en las áreas de Cirugía, Pediatría, Ginecología y Medicina Interna es de 74 pacientes por área dando un total de 296 encuestas.

3.3.1 Tipo de muestreo

En las encuestas que se aplicó a los usuarios hospitalizados en el hospital Alfredo Noboa Montenegro se utilizó el Muestreo Probabilístico (Muestreo aleatorio Simple) ya que este nos permitió aplicar las encuestas a la población en estudio, 296 pacientes.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para que se viabilice la obtención de información se definieron las siguientes técnicas:

TÉCNICA	INSTRUMENTO
Encuesta	Cuestionario para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados con el cuidado de enfermería en los servicios de: Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología en el Hospital Alfredo Noboa Montenegro durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

3.4.1. Procesamiento de datos

Los pasos a seguir fueron:

- Aplicación de la encuesta al grupo objetivo de la investigación.
- Tabulación de resultados.
- Representación de resultados a través de barras, pasteles de frecuencia y tablas.
- Análisis e interpretación de resultados.

3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

3.5.1 Herramientas informáticas utilizadas para el procesamiento de datos

El procesamiento se realizó en base a la recolección de datos mediante la realización de encuestas, conteo de preguntas, tabulación de las mismas, elaborado en el programa de Excel y Word y luego analizadas e interpretadas mediante tablas y gráficos los mismos que posibilitaran obtener las conclusiones y recomendaciones.

3.5.2 Tabulación de las encuestas aplicadas a los pacientes.

Sala de Cirugía enunciados (Tiempo de respuesta).

Pregunta N°1. Cuando ha necesitado ayuda el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.

Cuadro N°1. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	13	18%
2	A VECES	20	27%
3	NUNCA	41	55%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación; Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 55% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 27% respondió con la opción A VECES, y un 18% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°2. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado), el personal de enfermería lo resolvió con rapidez y precisión.

Cuadro N°2. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentajes
1	SIEMPRE	19	26%
2	A VECES	8	11%
3	NUNCA	47	63%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 63% respondió con

la opción NUNCA, mientras que un 11% respondió con la opción A VECES, y un 26% en la opción SIEMPRE.

Enunciados (Comunicación)

Pregunta N°3. Durante su ingreso el profesional de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.

Cuadro N°3. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	30	41%
2	A VECES	40	54%
3	NUNCA	4	5%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 5% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 54% respondió con la opción A VECES, y un 41% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°4. El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía y administración de medicamentos). Le informaban acerca del procedimiento.

Cuadro N°4. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	45	61%
2	A VECES	20	27%
3	NUNCA	9	12%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 12% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 27% respondió con la opción A VECES, y un 61% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°5. Al momento de preguntar al personal de enfermería, ha obtenido respuestas claras y concisas.

Cuadro N°5. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	10	13%
2	A VECES	14	19%
3	NUNCA	50	68%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 68% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 19% respondió con la opción A VECES, y un 13% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°6. El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.

Cuadro N°6. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentajes
1	SIEMPRE	15	20%
2	A VECES	18	24%
3	NUNCA	41	56%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 56% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 24% respondió con la opción A VECES, y un 20% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°7. Las(os) enfermeras(os) inspiran la suficiente confianza como para contarles mis preocupaciones.

Cuadro N°7. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Frecuencia
1	SIEMPRE	9	12%
2	A VECES	20	27%
3	NUNCA	45	61%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 61% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 27% respondió con la opción A VECES, y un 12% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°8. El personal de enfermería le llamaba por su nombre.

Cuadro N°8. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Frecuencia
1	SIEMPRE	30	41%
2	A VECES	32	43%
3	NUNCA	12	16%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 16% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 43% respondió con la opción A VECES, y un 41% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°9. Ha recibido información clara a lo largo de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.

Cuadro N°9. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	13	17%
2	A VECES	25	34%
3	NUNCA	36	49%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 49% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 34% respondió con la opción A VECES, y un 17% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°10. Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuese su enfermedad.

Cuadro N°10. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	16	22%
2	A VECES	26	35%
3	NUNCA	32	43%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 43% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 35% respondió con la opción A VECES, y un 22% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°11. Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalaria.

Cuadro N°11. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	34	46%
2	A VECES	25	34%
3	NUNCA	15	20%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la Ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 20% respondió con

la opción NUNCA, mientras que un 34% respondió con la opción A VECES, y un 46% en la opción SIEMPRE.

Enunciados (Calidad de atención).

Pregunta N°12. Las(os) enfermeras(os) tienen cuidado con usted para prevenir caídas o lesiones al momento de realizar un procedimiento.

Cuadro N°12. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	35	47%
2	A VECES	24	33%
3	NUNCA	15	20%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 20% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 33% respondió con la opción A VECES, y un 47% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°13. Las(os) enfermeras(os) me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso) varias veces al día.

Cuadro N°13. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	25	34%
2	A VECES	45	61%
3	NUNCA	4	5%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 5% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 61% respondió con la opción A VECES, y un 34% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°14. En el turno de la noche el personal de enfermería se encuentra al pendiente de usted.

Cuadro N°14. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	20	27%
2	A VECES	30	41%
3	NUNCA	24	32%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 32% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 41% respondió con la opción A VECES, y un 27% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°15. El personal de enfermería cumple con horario al momento de aplicar medidas de higiene, confort físico, nutrición e hidratación.

Cuadro N°15. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	45	61%
2	A VECES	22	30%
3	NUNCA	7	9%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 9% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 30% respondió con la opción A VECES, y un 61% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°16. Se ha sentido seguro/a con los cuidados de enfermería recibidos.

Cuadro N°16. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	40	54%
2	A VECES	20	27%
3	NUNCA	14	19%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 19% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 27% respondió con la opción A VECES, y un 54% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°17. La sala de hospitalización se encuentra arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación es cómodo, segura y brinda privacidad.

Cuadro N°17. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	45	61%
2	A VECES	20	27%
3	NUNCA	9	12%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 12% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 27% respondió con la opción A VECES, y un 61% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°18. El personal de enfermería ha respetado su intimidad.

Cuadro N°18. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	14	19%
2	A VECES	25	34%
3	NUNCA	35	47%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 47% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 34% respondió con la opción A VECES, y un 19% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°19. Las(os) enfermeras(os) se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulación y reposo del paciente.

Cuadro N°19. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	20	27%
2	A VECES	35	47%
3	NUNCA	19	26%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 26% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 47% respondió con la opción A VECES, y un 27% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°20. Las(os) enfermeras(os) cumplen con darme mis medicamentos a su hora. **Cuadro N°20.** Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	35	47%
2	A VECES	21	28%
3	NUNCA	18	25%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 25% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 28% respondió con la opción A VECES, y un 47% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°21. El personal de enfermería ha trabajado de forma coordinada al momento de brindar atención.

Cuadro N°21. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	22	30%
2	A VECES	34	46%
3	NUNCA	18	24%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 24% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 46% respondió con la opción A VECES, y un 30% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°22. Respecto a la atención que ha recibido valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermería.

Cuadro N° 22. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	22	30%
2	A VECES	16	22%
3	NUNCA	36	48%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 48% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 22% respondió con la opción A VECES, y un 30% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°23. Valore globalmente la calidad de la atención de enfermería recibida.

(0-4 MALA, 5-8 REGULAR, 9-10 BUENA).

Cuadro N°23. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Personas con egreso	Calificación	Porcentaje
1	45	(0-4) MALA	61%
2	17	(5-8) REGULAR	23%
3	12	(9-10) BUENA	16%
Total	74		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 61% respondió con la opción MALA, mientras que un 23% respondió con la opción REGULAR, y un 16% en la opción BUENA.

Días de hospitalización en la sala de Cirugía.

N°	Personas con egreso	N° de días de Hospitalización	Porcentaje
1	19	(0-3) DIAS	26%
2	45	(4-7) DIAS	61%
3	10	(8-10) DIAS	13%
Total	74		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, el 26% estuvo de 0 a 3 días, mientras que un 61% de 4 a 7 días, y un 13% de 8 a 10 días de hospitalización.

Días promedio de hospitalización en la sala de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Días Mínimo de Hospitalización	Días Promedio de Hospitalización	Días máximo de Hospitalización
3(DIAS)	5(DIAS)	12(DIAS)

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Cirugía, los días mínimos de hospitalización son de 3, días promedio de hospitalización de 5 y días máximo de hospitalización 12.

Rendimiento de satisfacción de los cuidados de enfermería en la población de estudio.

ENUNCIADO	CALIFICACION	ESCALA
1. Cuando ha necesitado ayuda, el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.	31.08%	MALA
2. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado), el personal de enfermería lo resolvió con rapidez y precisión.	31.08%	MALA
3. Durante su ingreso, el profesional de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.	67.56%	REGULAR
4. El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía, administración de medicación), ¿le informaba acerca del procedimiento?	74.32%	BUENA
5. Al momento de preguntar al personal de enfermería, a obtenidas respuestas claras y concisas.	22.97%	MALA
6. El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.	32.43%	MALA
7. Las/os enfermeras/os inspiran la suficiente confianza como para contarles sus preocupaciones.	25.67%	MALA

8. El personal de enfermería le ha llamado por su nombre.	62.16%	REGULAR
9. Ha recibido información clara a lo largo de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.	34.45	MALA
10. Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuese su enfermedad.	39.18%	MALA
11. Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalario.	62,83%	REGULAR
12. Las/os enfermeras/os tienen cuidado con usted para prevenir caídas o lesiones en el momento de realizar un procedimiento.	63.51%	REGULAR
13. Las/os enfermeras/os me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso) varias veces al día.	64.18%	REGULAR
14. En el turno de la noche, el personal de enfermería se encuentra pendiente de usted.	47,29%	MALA
15. El personal de enfermería cumple con el horario al momento de aplicar medida de higiene, confort físico, nutrición e hidratación.	75,67%	BUENA
16. Se ha sentido seguro/a con los cuidados de enfermería recibidos.	67,56%	REGULAR
17. La sala de hospitalización se encuentra	74,32%	BUENA

arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación, es cómoda, segura y brinda privacidad.		
18. El personal de enfermería ha respetado su intimidad.	35.80%	MALA
19. Las/os enfermeras/os se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulaci3n y reposo del paciente.	50,67%	REGULAR
20. Las/os enfermeras/os cumplen con darme mis medicamentos a su hora.	61.48%	REGULAR
21. El personal de enfermería trabaja de forma coordinada al momento de brindar atenci3n.	50.54%	REGULAR
22. Respecto a la atenci3n que ha recibido, valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermería.	40.54%	MALA
TOTAL	50,69% (51%)	REGULAR

Referencia.

Escala de calificaci3n.

MALA	MENOR DEL 50%
REGULAR	51% - 70%
BUENA	71% - 90%
EXCELENTE	91% - 100%

La satisfacci3n de usuario en el servicio de Ciru3a fluctúa entre mala y regular.

Sala de Medicina Interna enunciados (Tiempo de respuesta)

Pregunta N°1. Cuando ha necesitado ayuda, el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.

Cuadro N°1. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	20	27%
2	A VECES	25	34%
3	NUNCA	29	39%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 39% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 34% respondió con la opción A VECES, y un 27% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°2. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado), el personal de enfermería lo resolvió con rapidez y precisión.

Cuadro N°2. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	38	51%
2	A VECES	22	30%
3	NUNCA	14	19%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 19% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 30% respondió con la opción A VECES, y un 51% en la opción SIEMPRE.

Enunciados (Comunicación).

Pregunta N°3. Durante su ingreso el profesional de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.

Cuadro N°3. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	30	41%
2	A VECES	37	50%
3	NUNCA	7	9%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 9% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 50% respondió con la opción A VECES, y un 41% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°4. El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía y administración de medicamentos). Le informaban acerca del procedimiento.

Cuadro N°4. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	40	54%
2	A VECES	19	26%
3	NUNCA	15	20%
Total		74%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 20%

respondió con la opción NUNCA, mientras que un 26% respondió con la opción A VECES, y un 54% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°5. Al momento de preguntar al personal de enfermería, ha obtenido respuestas claras y concisas.

Cuadro N°5. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	12	16%
2	A VECES	17	23%
3	NUNCA	45	61%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 61% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 23% respondió con la opción A VECES, y un 16% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°6. El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.

Cuadro N°6. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	17	23%
2	A VECES	22	30%
3	NUNCA	35	47%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 47%

respondió con la opción NUNCA, mientras que un 30% respondió con la opción A VECES, y un 23% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°7. Las(os) enfermeras(os) inspiran la suficiente confianza como para contarles mis preocupaciones.

Cuadro N°7. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	15	20%
2	A VECES	19	26%
3	NUNCA	40	54%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 54% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 26% respondió con la opción A VECES, y un 20% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°8. El personal de enfermería le llamaba por su nombre.

Cuadro N°8. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	28	38%
2	A VECES	31	42%
3	NUNCA	15	20%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 20% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 42% respondió con la opción A VECES, y un 38% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°9. Ha recibido información clara a lo largo de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.

Cuadro N°9. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	18	24%
2	A VECES	25	34%
3	NUNCA	31	42%
Total		74%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 42% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 34% respondió con la opción A VECES, y un 24% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°10. Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuese su enfermedad.

Cuadro N°10. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	15	20%
2	A VECES	27	37%
3	NUNCA	32	43%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 43% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 37% respondió con la opción A VECES, y un 20% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°11. Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalaria.

Cuadro N°11. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	28	38%
2	A VECES	25	34%
3	NUNCA	21	28%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la Ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 28% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 34% respondió con la opción A VECES, y un 38% en la opción SIEMPRE.

Enunciados (Calidad de atención).

Pregunta N°12. Las(os) enfermeras(os) tienen cuidado con usted para prevenir caídas o lesiones al momento de realizar un procedimiento.

Cuadro N°12. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	31	42%
2	A VECES	26	35%
3	NUNCA	17	23%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 23% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 35% respondió con la opción A VECES, y un 42% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°13. Las(os) enfermeras(os) me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso) varias veces al día.

Cuadro N°13. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	27	37%
2	A VECES	35	47%
3	NUNCA	12	16%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 16% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 47% respondió con la opción A VECES, y un 37% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°14. En el turno de la noche el personal de enfermería se encuentra al pendiente de usted.

Cuadro N°14. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	15	20%
2	A VECES	32	43%
3	NUNCA	27	37%
Total		74%	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 37% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 43% respondió con la opción A VECES, y un 20% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°15. El personal de enfermería cumple con horario al momento de aplicar medidas de higiene, confort físico, nutrición e hidratación.

Cuadro N°15. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	39	53%
2	A VECES	21	28%
3	NUNCA	14	19%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 19% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 28% respondió con la opción A VECES, y un 53% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°16. Se ha sentido seguro/a con los cuidados de enfermería recibidos.

Cuadro N°16. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	35	47%
2	A VECES	23	31%
3	NUNCA	16	22%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 22% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 31% respondió con la opción A VECES, y un 47% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°17. La sala de hospitalización se encuentra arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación es cómodo, segura y brinda privacidad.

Cuadro N°17. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	37	50%
2	A VECES	25	34%
3	NUNCA	12	16%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 16% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 34% respondió con la opción A VECES, y un 50% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°18. El personal de enfermería ha respetado su intimidad.

Cuadro N°18. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	15	20%
2	A VECES	27	37%
3	NUNCA	32	43%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 43% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 37% respondió con la opción A VECES, y un 20% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°19. Las(os) enfermeras(os) se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulaci3n y reposo del paciente.

Cuadro N°19. Satisfacci3n de los usuarios hospitalizados en el 1rea de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacci3n	Porcentaje
1	SIEMPRE	19	26%
2	A VECES	17	23%
3	NUNCA	38	51%
Total		74	100

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

An1lisis e interpretaci3n: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 51% respondi3 con la opci3n NUNCA, mientras que un 23% respondi3 con la opci3n A VECES, y un 26% en la opci3n SIEMPRE.

Pregunta N°20. Las(os) enfermeras(os) cumplen con darme mis medicamentos a su hora.

Cuadro N°20. Satisfacci3n de los usuarios hospitalizados en el 1rea de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacci3n	Porcentaje
1	SIEMPRE	29	39%
2	A VECES	26	35%
3	NUNCA	19	26%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

An1lisis e interpretaci3n: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 26% respondi3 con la opci3n NUNCA, mientras que un 35% respondi3 con la opci3n A VECES, y un 39% en la opci3n SIEMPRE.

Pregunta N°21. El personal de enfermería ha trabajado de forma coordinada al momento de brindar atención.

Cuadro N°21. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de medicina interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	19	26%
2	A VECES	35	47%
3	NUNCA	20	27%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 27% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 47% respondió con la opción A VECES, y un 26% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°22. Respecto a la atención que ha recibido valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermería.

Cuadro N°22. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	26	35%
2	A VECES	18	24%
3	NUNCA	30	41%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 41% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 24% respondió con la opción A VECES, y un 35% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°23. Valore globalmente la calidad de la atención de enfermería recibida.

(0-4 MALA, 5-8 REGULAR, 9-10 BUENA).

Cuadro N°23. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Personas con Egreso	Calificación	Porcentaje
1	44	(0-4) MALA	59%
2	19	(5-8) REGULAR	26%
3	11	(9-10) BUENA	15%
Total	74		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 59% respondió con la opción MALA, mientras que un 26% respondió con la opción A REGULAR, y un 15% en la opción BUENA

Días de hospitalización en la sala de Medicina Interna.

N°	Personas con egreso	N° de días de Hospitalización	Porcentaje
1	19	(0-3) DIAS	26%
2	44	(4-7) DIAS	59%
3	11	(8-10) DIAS	15%
Total	74		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, el 26% estuvo de 0 a 3 días, mientras que un 59% de 4 a 7 días, y un 15% de 8 a 10 días de hospitalización.

Días promedio de hospitalización en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Días Mínimo de Hospitalización	Días Promedio de Hospitalización	Días Máximo de Hospitalización
3 (Días)	6(Días)	11(Días)

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Medicina Interna del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Medicina Interna, los días mínimos de hospitalización son de 3, días promedio de hospitalización es de 6 y días máximo de hospitalización 11.

Rendimiento de satisfacción de los cuidados de Enfermería en la población de estudio.

ENUNCIADO	CALIFICACION	ESCALA
1. Cuando ha necesitado ayuda, el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.	43,90%	MALA
2. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado), el personal de enfermería lo resolvió con rapidez y precisión.	66,21%	REGULAR
3. Durante su ingreso, el profesional de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.	64,18%	REGULAR
4. El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía, administración de medicación), ¿le informaba acerca del procedimiento?	66,88%	REGULAR
5. Al momento de preguntar al personal de enfermería, a obtenidas respuestas claras y	27,70%	MALA

concisas.		
6. El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.	37,83%	MALA
7. Las/os enfermeras/os inspiran la suficiente confianza como para contarles sus preocupaciones.	33,10%	MALA
8. El personal de enfermería le ha llamado por su nombre.	58,78%	REGULAR
9. Ha recibido información clara a lo largo de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.	41,21%	MALA
10. Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuese su enfermedad.	38,51%	MALA
11. Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalario.	54,72%	REGULAR
12. Las/os enfermeras/os tienen cuidado con usted para prevenir caídas o lesiones en el momento de realizar un procedimiento.	59,45%	REGULAR
13. Las/os enfermeras/os me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso) varias veces al día.	60,13%	REGULAR
14. En el turno de la noche, el personal de enfermería se encuentra pendiente de usted.	41,89%	MALA
15. El personal de enfermería cumple con el horario al momento de aplicar medida de higiene, confort físico, nutrición e hidratación.	66,89%	REGULAR
16. Se ha sentido seguro/a con los cuidados de enfermería recibidos.	62,83%	REGULAR
17. La sala de hospitalización se encuentra		

arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación, es cómoda, segura y brinda privacidad.	66,89%	REGULAR
18. El personal de enfermería ha respetado su intimidad.	38,51%	MALA
19. Las/os enfermeras/os se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulaci3n y reposo del paciente.	37,16%	MALA
20. Las/os enfermeras/os cumplen con darme mis medicamentos a su hora.	56,75%	REGULAR
21. El personal de enfermería trabaja de forma coordinada al momento de brindar atenci3n.	49,32%	MALA
22. Respecto a la atenci3n que ha recibido, valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermería.	47,29%	MALA
TOTAL	50,91% (51%)	REGULAR

Referencia.

Escala de calificaci3n.

MALA	MENOR DEL 50%
REGULAR	51% - 70%
BUENA	71% - 90%
EXCELENTE	91% - 100%

La satisfacci3n de los usuarios en el servicio de Medicina Interna fluctúa entre mala y regular.

Sala de Pediatría enunciado (Tiempo de respuesta).

Pregunta N°1. Cuando ha necesitado ayuda el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.

Cuadro N°1. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	45	61%
2	A VECES	25	34%
3	NUNCA	4	5%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 5% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 34% respondió con la opción A VECES, y un 61% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°2. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado), el personal de enfermería lo resolvió con rapidez y precisión.

Cuadro N°2. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	55	74%
2	A VECES	10	14%
3	NUNCA	9	12%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 12% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 14% respondió con la opción A VECES, y un 74% en la opción SIEMPRE.

Enunciado (Comunicación).

Pregunta N°3. Durante su ingreso el profesional de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.

Cuadro N°3. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	55	74%
2	A VECES	11	15%
3	NUNCA	8	11%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 11% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 15% respondió con la opción A VECES, y un 74% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°4. El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía y administración de medicamentos). Le informaban acerca del procedimiento.

Cuadro N°4. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	38	51%
2	A VECES	27	37%
3	NUNCA	9	12%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría,

El 12% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 37% respondió con la opción A VECES, y un 51% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°5. Al momento de preguntar al personal de enfermería, ha obtenido respuestas claras y concisas.

Cuadro N°5. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	43	58%
2	A VECES	20	27%
3	NUNCA	11	15%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 15% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 27% respondió con la opción A VECES, y un 58% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°6. El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.

Cuadro N°6. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	48	65%
2	A VECES	18	24%
3	NUNCA	8	11%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 11% respondió con

la opción NUNCA, mientras que un 24% respondió con la opción A VECES, y un 65% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°7. Las(os) enfermeras(os) inspiran la suficiente confianza como para contarles mis preocupaciones.

Cuadro N°7. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	43	58%
2	A VECES	17	23%
3	NUNCA	14	19%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 19% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 23% respondió con la opción A VECES, y un 58% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°8. El personal de enfermería le llamaba por su nombre.

Cuadro N°8. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	37	50%
2	A VECES	26	35%
3	NUNCA	11	15%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 15% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 35% respondió con la opción A VECES, y un 50% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°9. Ha recibido información clara a lo largo de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.

Cuadro N°9. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	51	69%
2	A VECES	13	17%
3	NUNCA	10	14%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 14% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 17% respondió con la opción A VECES, y un 69% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°10. Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuese su enfermedad.

Cuadro N°10. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	44	59%
2	A VECES	16	22%
3	NUNCA	14	19%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 19% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 22% respondió con la opción A VECES, y un 59% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°11. Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalaria.

Cuadro N°11. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	53	71%
2	A VECES	16	21%
3	NUNCA	5	8%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la Ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 8% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 21% respondió con la opción A VECES, y un 71% en la opción SIEMPRE.

Enunciados (Calidad de atención).

Pregunta N°12. Las(os) enfermeras(os) tienen cuidado con usted para prevenir caídas o lesiones al momento de realizar un procedimiento.

Cuadro N°12. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	33	45%
2	A VECES	21	28%
3	NUNCA	20	27%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 27% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 28% respondió con la opción A VECES, y un 45% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°13. Las(os) enfermeras(os) me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso) varias veces al día.

Cuadro N°13. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	41	55%
2	A VECES	19	26%
3	NUNCA	14	19%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 19% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 26% respondió con la opción A VECES, y un 55% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°14. En el turno de la noche el personal de enfermería se encuentra al pendiente de usted.

Cuadro N°14. Satisfacción de los usuarios hospitalizados el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	33	45%
2	A VECES	28	37%
3	NUNCA	13	18%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 18% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 37% respondió con la opción A VECES, y un 45% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°15. El personal de enfermería cumple con horario al momento de aplicar medidas de higiene, confort físico, nutrición e hidratación.

Cuadro N°15. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	38	51%
2	A VECES	26	35%
3	NUNCA	10	14%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 14% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 35% respondió con la opción A VECES, y un 51% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°16. Se ha sentido seguro/a con los cuidados de enfermería recibidos.

Cuadro N°16. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	39	53%
2	A VECES	26	35%
3	NUNCA	9	12%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 12% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 35% respondió con la opción A VECES, y un 53% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°17. La sala de hospitalización se encuentra arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación es cómodo, segura y brinda privacidad.

Cuadro N°17. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	37	50%
2	A VECES	24	32%
3	NUNCA	13	18%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 18% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 32% respondió con la opción A VECES, y un 50% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°18. El personal de enfermería ha respetado su intimidad.

Cuadro N°18. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría, del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	39	53%
2	A VECES	24	32%
3	NUNCA	11	15%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 15% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 32% respondió con la opción A VECES, y un 53% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°19. Las(os) enfermeras(os) se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulaci3n y reposo del paciente.

Cuadro N°19. Satisfacci3n de los usuarios hospitalizados en el 1rea de Pediatr3a del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacci3n	Porcentaje
1	SIEMPRE	42	57%
2	A VECES	17	23%
3	NUNCA	15	20%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatr3a del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

An1lisis e interpretaci3n: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatr3a, el 20% respondi3 con la opci3n NUNCA, mientras que un 23% respondi3 con la opci3n A VECES, y un 57% en la opci3n SIEMPRE.

Pregunta N°20. Las(os) enfermeras(os) cumplen con darme mis medicamentos a su hora. **Cuadro N°20.** Satisfacci3n de los usuarios hospitalizados en el 1rea de Pediatr3a del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacci3n	Porcentaje
1	SIEMPRE	50	68%
2	A VECES	13	17%
3	NUNCA	11	15%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatr3a del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

An1lisis e interpretaci3n: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatr3a, el 15% respondi3 con la opci3n NUNCA, mientras que un 17% respondi3 con la opci3n A VECES, y un 68% en la opci3n SIEMPRE.

Pregunta N°21. El personal de enfermería ha trabajado de forma coordinada al momento de brindar atención.

Cuadro N°21. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	55	74%
2	A VECES	10	14%
3	NUNCA	9	12%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 12% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 14% respondió con la opción A VECES, y un 74% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°22. Respecto a la atención que ha recibido valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermería.

Cuadro N° 22. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	64	86%
2	A VECES	6	9%
3	NUNCA	4	5%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, egresados de la sala de Pediatría, el 5% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 9% respondió con la opción A VECES, y un 86% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°23. Valore globalmente la calidad de la atención de enfermería recibida.

(0-4 MALA, 5-8 REGULAR, 9-10 BUENA).

Cuadro N°23. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Personas con egresos	Calificación	Porcentaje
1	3	(0-4) MALA	4%
2	7	(5-8) REGULAR	10%
3	64	(9-10) BUENA	86%
Total	74		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la Pediatría de cirugía del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 4% respondió con la opción MALA, mientras que un 10% respondió con la opción REGULAR, y un 86% en la opción BUENA.

Días de hospitalización en la sala de Pediatría.

N°	Personas con egreso	N° de días de Hospitalización	Porcentaje
1	9	(0-3) DIAS	12%
2	53	(4-7) DIAS	72%
3	12	(7-10) DIAS	16%
Total	74		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, el 12% estuvo de 0 a 3 días, mientras que un 72% de 4 a 7 días, y un 16% de 8 a 10 días de hospitalización.

Días promedio de hospitalización en la sala de Pediatría del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Días Mínimo de Hospitalización	Días Promedio de Hospitalización	Días Máximo de Hospitalización
3(Días)	6(Días)	12(Días)

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Pediatría el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Pediatría, los días mínimos de hospitalización son de 3, días promedio de hospitalización es de 6 y días máximo de hospitalización de 12.

Rendimiento de satisfacción de los cuidados de Enfermería en la población de estudio.

ENUNCIADO	CALIFICACION	ESCALA
1. Cuando ha necesitado ayuda, el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.	77,70%	BUENA
2. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado), el personal de enfermería lo resolvió con rapidez y precisión.	81,08%	BUENA
3. Durante su ingreso, el profesional de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.	81,75%	BUENA
4. El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía, administración de medicación), ¿le informaba acerca del procedimiento?	69,59%	REGULAR
5. Al momento de preguntar al personal de enfermería, a obtenidas respuestas claras y	71,62%	BUENA

concisas.		
6. El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.	77,02%	BUENA
7. Las/os enfermeras/os inspiran la suficiente confianza como para contarles sus preocupaciones.	69,59%	REGULAR
8. El personal de enfermería le ha llamado por su nombre.	67,56%	REGULAR
9. Ha recibido información clara a lo largo de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.	77,70%	BUENA
10. Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuese su enfermedad.	70,27%	BUENA
11. Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalario.	82,43%	BUENA
12. Las/os enfermeras/os tienen cuidado con usted para prevenir caídas o lesiones en el momento de realizar un procedimiento.	58,78%	REGULAR
13. Las/os enfermeras/os me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso) varias veces al día.	68,24%	REGULAR
14. En el turno de la noche, el personal de enfermería se encuentra pendiente de usted.	63,51%	REGULAR
15. El personal de enfermería cumple con el horario al momento de aplicar medida de higiene, conforto físico, nutrición e hidratación.	68,91%	REGULAR
16. Se ha sentido seguro/a con los cuidados de enfermería recibidos.	70,27%	REGULAR

17. La sala de hospitalización se encuentra arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación, es cómoda, segura y brinda privacidad.	66,21%	REGULAR
18. El personal de enfermería ha respetado su intimidad.	68,91%	REGULAR
19. Las/os enfermeras/os se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulaci3n y reposo del paciente.	68,24%	REGULAR
20. Las/os enfermeras/os cumplen con darme mis medicamentos a su hora.	76,35%	BUENA
21. El personal de enfermería trabaja de forma coordinada al momento de brindar atenci3n.	81,75%	BUENA
22. Respecto a la atenci3n que ha recibido, valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermería.	90,54%	BUENA
TOTAL	73,09	BUENA

Referencia.

Escala de calificaci3n.

MALA	MENOR DEL 50%
REGULAR	51% - 70%
BUENA	71% - 90%
EXCELENTE	91% - 100%

La satisfacci3n del usuario en la sala de Pediatría fluctúa entre regular y buena.

Sala de Ginecología enunciados (Tiempo de respuesta)

Pregunta N°1. Cuando ha necesitado ayuda el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.

Cuadro N°1. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	21	28%
2	A VECES	23	31%
3	NUNCA	30	41%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 41% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 31% respondió con la opción A VECES, y un 28% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°2. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado), el personal de enfermería lo resolvió con rapidez y precisión.

Cuadro N°2. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	41	55%
2	A VECES	20	27%
3	NUNCA	13	18%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 18% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 27% respondió con la opción A VECES, y uno 55% en la opción SIEMPRE.

Enunciados (Comunicación).

Pregunta N°3. Durante su ingreso el profesional de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.

Cuadro N°3. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	31	42%
2	A VECES	39	53%
3	NUNCA	4	5%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 5% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 53% respondió con la opción A VECES, y un 42% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°4. El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía y administración de medicamentos). Le informaban acerca del procedimiento.

Cuadro N°4. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	43	58%
2	A VECES	19	26%
3	NUNCA	12	16%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 16% respondió

con la opción NUNCA, mientras que un 26% respondió con la opción A VECES, y un 58% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°5. Al momento de preguntar al personal de enfermería, ha obtenido respuestas claras y concisas.

Cuadro N°5. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	10	14%
2	A VECES	15	20%
3	NUNCA	49	66%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 66% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 20% respondió con la opción A VECES, y un 14% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°6. El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.

Cuadro N°6. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	16	22%
2	A VECES	20	27%
3	NUNCA	38	51%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 51% respondió

con la opción NUNCA, mientras que un 27% respondió con la opción A VECES, y un 22% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°7. Las(os) enfermeras(os) inspiran la suficiente confianza como para contarles mis preocupaciones.

Cuadro N°7. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	13	17%
2	A VECES	19	26%
3	NUNCA	42	57%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 57% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 26% respondió con la opción A VECES, y un 17% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°8. El personal de enfermería le llamaba por su nombre.

Cuadro N°8. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	28	38%
2	A VECES	32	43%
3	NUNCA	14	19%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 19% respondió

con la opción NUNCA, mientras que un 43% respondió con la opción A VECES, y un 38% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N° 9. Ha recibido información clara a lo largo de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.

Cuadro N°9. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	17	23%
2	A VECES	23	31%
3	NUNCA	34	46%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 46% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 31% respondió con la opción A VECES, y un 23% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°10. Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuese su enfermedad.

Cuadro N°10. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	16	22%
2	A VECES	28	38%
3	NUNCA	30	40%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 40% respondió

con la opción NUNCA, mientras que un 38% respondió con la opción A VECES, y un 22% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°11. Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalaria.

Cuadro N°11. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	32	43%
2	A VECES	26	35%
3	NUNCA	16	22%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la Ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 22% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 35% respondió con la opción A VECES, y un 43% en la opción SIEMPRE.

Enunciados (Calidad de atención).

Pregunta N°12. Las(os) enfermeras(os) tienen cuidado con usted para prevenir caídas o lesiones al momento de realizar un procedimiento.

Cuadro N°12. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	32	43%
2	A VECES	26	35%
3	NUNCA	16	22%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 22% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 35% respondió con la opción A VECES, y un 43% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°13. Las(os) enfermeras(os) me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso) varias veces al día.

Cuadro N°13. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	25	34%
2	A VECES	40	54%
3	NUNCA	9	12
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 12% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 54% respondió con la opción A VECES, y un 34% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°14. En el turno de la noche el personal de enfermería se encuentra al pendiente de usted.

Cuadro N°14. Satisfacción de los usuarios hospitalizados el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	19	26%
2	A VECES	30	40%
3	NUNCA	25	34%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 34% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 40% respondió con la opción A VECES, y un 26% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°15. El personal de enfermería cumple con horario al momento de aplicar medidas de higiene, confort físico, nutrición e hidratación.

Cuadro N°15. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	43	58%
2	A VECES	20	27%
3	NUNCA	11	15%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 15% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 27% respondió con la opción A VECES, y un 58% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°16. Se ha sentido seguro/a con los cuidados de enfermería recibidos.

Cuadro N°16. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	38	51%
2	A VECES	21	29%
3	NUNCA	15	20%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 20% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 29% respondió con la opción A VECES, y un 51% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°17. La sala de hospitalización se encuentra arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación es cómodo, segura y brinda privacidad.

Cuadro N°17. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	40	54%
2	A VECES	23	31%
3	NUNCA	11	15%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 15% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 31% respondió con la opción A VECES, y un 54% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°18. El personal de enfermería ha respetado su intimidad.

Cuadro N°18. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología, del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	14	19%
2	A VECES	26	35%
3	NUNCA	34	46%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 46% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 35% respondió con la opción A VECES, y un 19% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°19. Las(os) enfermeras(os) se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulaci3n y reposo del paciente.

Cuadro N°19. Satisfacci3n de los usuarios hospitalizados en el 1rea de Ginecolog1a del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacci3n	Porcentaje
1	SIEMPRE	21	28%
2	A VECES	18	25%
3	NUNCA	35	47%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecolog1a del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

An1lisis e interpretaci3n: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecolog1a, el 47% respondi3 con la opci3n NUNCA, mientras que un 25% respondi3 con la opci3n A VECES, y un 28% en la opci3n SIEMPRE.

Pregunta N°20. Las(os) enfermeras(os) cumplen con darme mis medicamentos a su hora.

Cuadro N°20. Satisfacci3n de los usuarios hospitalizados en el 1rea de Ginecolog1a del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacci3n	Porcentaje
1	SIEMPRE	31	42%
2	A VECES	23	31%
3	NUNCA	20	27%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecolog1a del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 27% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 31% respondió con la opción A VECES, y un 42% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°21. El personal de enfermería ha trabajado de forma coordinada al momento de brindar atención.

Cuadro N°21. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	22	30%
2	A VECES	33	44%
3	NUNCA	19	26%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 26% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 44% respondió con la opción A VECES, y un 30% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°22. Respecto a la atención que ha recibido valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermería.

Cuadro N°22. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Variable	Satisfacción	Porcentaje
1	SIEMPRE	17	23%
2	A VECES	22	30%
3	NUNCA	35	47%
Total		74	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 47% respondió con la opción NUNCA, mientras que un 30% respondió con la opción A VECES, y un 23% en la opción SIEMPRE.

Pregunta N°23. Valore globalmente la calidad de la atención de enfermería recibida.

(0-4 MALA, 5-8 REGULAR, 9-10 BUENA).

Cuadro N°23. Satisfacción de los usuarios hospitalizados en el área de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

N°	Personas con Egreso	Calificación	Porcentaje
1	53	(0-4) MALA	72%
2	13	(5-8) REGULAR	17%
3	8	(9-10) BUENA	11%
Total	74		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la Pediatría de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 11% respondió

con la opción MALA, mientras que un 17% respondió con la opción A REGULAR, y un 72% en la opción BUENA.

Días de hospitalización en la sala de Ginecología.

N°	Personas con egreso	N° de días de Hospitalización	Porcentaje
1	45	(0-3) DIAS	61%
2	23	(4-7) DIAS	31%
3	6	(7-10) DIAS	8%
Total	74		100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, el 61% estuvo de 0 a 3 días, mientras que un 31% de 4 a 7 días, y un 8% de 8 a 10 días de hospitalización.

Días promedio de hospitalización en la sala de Ginecología del Hospital Alfredo Noboa Montenegro.

Días Mínimo de Hospitalización	Días Promedio de Hospitalización	Días Máximo de Hospitalización
1(Día)	4(Días)	10(Días)

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes con egreso en la sala de Ginecología el Hospital Alfredo Noboa Montenegro, de la ciudad de Guaranda – Ecuador durante el periodo Octubre – Diciembre del 2016.

Elaborado: Marlon Vega y Edward Roldan.

Análisis e interpretación: Se puede evidenciar que de los 74 pacientes encuestados al momento de su egreso en la sala de Ginecología, los días mínimos de hospitalización son de 1, días promedio de hospitalización es de 4 y días máximo de hospitalización de 10.

Rendimiento de satisfacción de los cuidados de Enfermería en la población de estudio.

ENUNCIADO	CALIFICACION	ESCALA
1. Cuando ha necesitado ayuda, el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.	43,91%	MALA
2. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado), el personal de enfermería lo resolvió con rapidez y precisión.	68,91%	REGULAR
3. Durante su ingreso, el profesional de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.	68,24%	REGULAR
4. El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía, administración de medicación), ¿le informaba acerca del procedimiento?	70,94%	REGULAR
5. Al momento de preguntar al personal de enfermería, a obtenidas respuestas claras y concisas.	23,64%	MALA
6. El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.	35.13%	MALA
7. Las/os enfermeras/os inspiran la suficiente confianza como para contarles sus preocupaciones.	30,40%	MALA
8. El personal de enfermería le ha llamado por su nombre.	59.45%	REGULAR
9. Ha recibido información clara a lo largo de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.	38,51%	MALA

10. Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuese su enfermedad.	40,54%	MALA
11. Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalario.	60,81%	REGULAR
12. Las/os enfermeras/os tienen cuidado con usted para prevenir caídas o lesiones en el momento de realizar un procedimiento.	60,81%	REGULAR
13. Las/os enfermeras/os me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso) varias veces al día.	60,81%	REGULAR
14. En el turno de la noche, el personal de enfermería se encuentra pendiente de usted.	45,94%	MALA
15. El personal de enfermería cumple con el horario al momento de aplicar medida de higiene, confort físico, nutrición e hidratación.	71,62%	BUENA
16. Se ha sentido seguro/a con los cuidados de enfermería recibidos.	65,54%	REGULAR
17. La sala de hospitalización se encuentra arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación, es cómoda, segura y brinda privacidad.	68,24%	REGULAR
18. El personal de enfermería ha respetado su intimidad.	36,48%	MALA
19. Las/os enfermeras/os se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulación y reposo del paciente.	40,74%	MALA
20. Las/os enfermeras/os cumplen con darme mis medicamentos a su hora.	57,43%	REGULAR
21. El personal de enfermería trabaja de forma		

coordinada al momento de brindar atención.	52,02%	REGULAR
22. Respecto a la atención que ha recibido, valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermería.	37,83%	MALA
TOTAL	51,72% (52%)	REGULAR

Referencia.

Escala de calificación.

MALA	MENOR DEL 50%
REGULAR	51% - 70%
BUENA	71% - 90%
EXCELENTE	91% - 100%

La satisfacción del usuario en la sala de Ginecología fluctúa entre mala y regular.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS O LOGROS ALCANZADOS

OBJETIVOS	LOGROS ALCANZADOS
Determinar el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en los servicios de Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología.	Se realizó encuestas, las cual ayudo a determinar el grado de satisfacción de los usuarios hospitalizados acerca de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería en los servicios de Cirugía, Medicina Interna, Pediatría y Ginecología
Conocer las actividades que brindan el personal de enfermería a los pacientes hospitalizados en los servicios de Pediatría, Medicina Interna y Cirugía.	Se logró identificar que las actividades que realiza el personal de enfermería es : el cuidado directo al paciente, la administración de medicamento, medidas de higiene y confort, control de signos vitales, toma de muestras para laboratorio, crea y mantiene registro de los pacientes en los servicios de Pediatría, Medicina Interna, Cirugía y Ginecología.
Proporcionar un instrumento de valoración de la calidad de atención referente al cuidado de enfermería	Se realizó un instrumento que nos permitió valorar la calidad de atención referente al cuidado de enfermería

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES.

Al finalizar el presente trabajo investigativo, luego de realizar el análisis de los datos obtenidos y teniendo en cuenta que el objetivo de estudio es evaluar la Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de Enfermería, en los servicios de Cirugía, Pediatría, Ginecología y Medicina Interna.

- La mayoría de los pacientes que participaron en el estudio manifiestan que el grado de satisfacción es bajo relacionado a la atención de Enfermería en términos de fiabilidad, confianza, comunicación, competencia y agilidad. Debido a la gran demanda de pacientes y los recursos humanos insuficientes para brindar atención.
- Las actividades que proporcionan mayor satisfacción al usuario en los servicios de investigación son: trato al paciente, información, medidas de confort y realización correcta de procedimientos específicos según el servicio.
- A través de la aplicación del instrumento rendimiento de la satisfacción del usuario en relación a los cuidados de enfermería es posible que este califique como regular y bueno en el servicio de Pediatría mala y regular en los servicios de Medicina Interna, Cirugía y Ginecología.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda al personal de enfermería que labora en el servicio de Ginecología, Medicina Interna, Cirugía y Pediatría ofrecer cuidados de enfermería de forma oportuna, ágil y con calidad teniendo en cuenta las necesidades y expectativas tanto del paciente como de sus familiares, estableciendo una relación de respeto, fiabilidad, confianza, competencia y agilidad con el usuario, que refleje el interés por ayudarle al paciente a recuperar su salud así mismo promover la comunicación entre el personal de Enfermería y los pacientes comprendiendo que es la mejor herramienta para identificar e intervenir en las necesidades del paciente y obtener una mayor satisfacción del mismo.

La generación de conocimiento científico que aborde el tema sobre “Satisfacción del usuario” con la atención brindada por el personal de enfermería, garantiza el detectar oportunidades de mejora para que las intervenciones de enfermería sean más eficientes, eficaces, de calidad, con trato humano hacia los pacientes y que demuestren las competencias de los profesionales de enfermería con el cuidado prestado a los usuarios.

El cuidado del personal de enfermería es considerado como la esencia de esta profesión y debe garantizar la satisfacción de los usuarios en todo momento y en todo servicio.

Considerando los resultados del presente trabajo se sugieren las siguientes recomendaciones.

Para el Hospital:

- Realizar evaluaciones integrales (conocimientos, habilidades técnicas y trato al usuario) al personal de enfermería de manera periódica.
- Abordar en las sesiones de hospital, el tema de “Atención de calidad al usuario” dirigido a todo el prestador del servicio.
- Implementar carteles de difusión que aborden el tema de Atención de calidad al usuario.

- Favorecer programas de Educación Continua dirigido al personal de enfermería, con énfasis en los temas de “Educación al Paciente” (enseñarle a saber y a hacer) y “Relaciones Humanas” en instituciones.
- Dar a conocer a los usuarios la carta de “Derechos de los pacientes”
- La utilización de una herramienta validada y estructuradamente para la calidad de atención, permite evidenciar falencias en el sistema y definir estrategias de mejoramiento de la calidad.

BIBLIOGRAFIA

Alejandra, L. C. (2015). <http://repositorio.ug.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1/Satisfacci%C3%B3n-de-los-padres-de-familia-con-respecto-a-la-atenci%C3%B3n-que-brinda-el-personal-de-enfermer%C3%ADa-a-los-ni%C3%B1os-hospita~1.pdf>

angelcontrera. (s.f.). Fortalecimiento de la cultura de calidad en los equipos interdisciplinarios con enfoque al cliente. Obtenido de <http://www.oocities.org/es/angelcontreras01/be/mc016.htm>

Angeles, M. H. (s.f.). Satisfacción del usuario de los servicios de salud. monografias.com, 2.

asturias. (2015). Calidad en la Asistencia Sanitaria. asturSalud.

Cerezo, P. L. (2015). La calidad del servicio como elemento estratégico para fidelizar al cliente. Teleworkspain.

Comunitaria, A. d. (1998). La consulta de enfermería: aparición, implantación y desarrollo. uv.

Gomez, A. T. (2015). Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/562/1/TUAMEQ017-2015.pdf>

González RRM, F. P. (2008). Calidad de la atención en salud. oral suplemento, 2-10.

Grajales, R. A. (2004). SciELO - Scientific Electronic Library Online. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-2962004000100009

Hernandez, M. (2014). Cualidades del personal de enfermería. hycnpuen.

JW.ORG. (8 de Noviembre de 2000). ¿Qué haríamos sin el personal de enfermería? wol, 3-17.

Kjeldsen, O. L. (s.f.). Enfermería. Organización Mundial de la Salud.

M.,G.N.(2005).msssi. Obtenido de <http://www.msssi.gob.es/eu/organizacion/sns/informeAnualSNS/docs/2005/Cap2AspeBasicGestCalidadAmbitoSanitario.pdf>

Medina, Y. A. (2015). bitstream. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO.pdf>

Michelle, H. V. (2015). Satisfacción. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8114/1/Satisfacci%C3%B3n-de-los-padres-de-familia-con-respecto-a-la-atenci%C3%B3n-que-brinda-el-personal-de-enfermer%C3%ADa-a-los-ni%C3%B1os-hospita~1.pdf>

MSP. (2006). Ley de derechos y amparo del paciente. Lexis, 1-4.

Olarte, C. A. (2004). Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente. medwave.

Pariona,L.E.(2004).sisbib. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/situa/2004_n2/Pdf/a07.pdf

Peneque, R. E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. bvs.

Pérez,Y.A.(2015).dspace. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11540>

Pérez, Y. A. (2015). dspace. Obtenido de UNCH: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11540/1/TESIS%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO.pdf>

Pezoa, M. (Marzo de 2013). Departamento de Estudios y Desarrollo. Obtenido de http://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-9005_recurso_1.pdf

Quintero Ahilud, M. M. (2015). Cuidado humanizado como esencia en el profesional de Enfermería. Revista Médica Electrónica PortalesMedicos.com, 1.

Rosa María Ortiz Espinosa, I. 1., Sergio Muñoz Juárez, I., Campo, D. L., & Carreño, E. T. (2003). calidad de la atención . Revista Panamericana de Salud Pública.

ANEXOS

ANEXO N°1 Carta de consentimiento informado

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El Sr. Edward Roldan y el Sr. Marlon Vega, Internos de Enfermería de la Universidad Estatal de Bolívar, en tutoría con el Dr. Héctor Ortega, me han solicitado participar en su estudio de investigación titulado. **“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS HOSPITALIZADOS CON EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL ALFREDO NOBOA MONTENEGRO DE LA CIUDAD DE GUARANDA – ECUADOR DURANTE EL PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE DEL 2016.** Me explicaron que el propósito del estudio es determinar las características del cuidado de enfermería frente al paciente hospitalizado.

Sé que voy a contestar unas preguntas acerca del cuidado que proporciona el personal de enfermería durante mi estancia en el Hospital, se me explicó que los datos sobre mi participación serán confidenciales y que tengo derecho a terminar mi participación en el momento que yo lo decida.

Me han informado que una vez finalizado el estudio darán a conocer los resultados a la institución con la finalidad de mejorar la calidad de atención prestada por el personal de enfermería.

Voluntariamente acepto participar en este estudio

.....
Firma de Aceptación

C.I:

SERVICIO:.....

FECHA:.....

ANEXO N°2 Encuesta

**ENCUESTA SOBRE SATISFACCION DEL LOS USUARIOS
HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL ALFREDO NOBOA
MONTENEGRO**

**PLANTA HOSPITALIZACIÓN: CIRUGÍA – MEDICINA INTERNA –
PEDIATRIA – GINECOLOGÍA.**

Estimado paciente o representante:

Nos gustaría conocer su opinión acerca del equipo profesional de enfermería de mencionados servicios. Esta información ayudará a identificar problemas que dificultan brindar una atención adecuada y de calidad hacia los pacientes durante su estadía en los servicios mencionados.

La información que nos facilite será totalmente anónima y confidencial, y nos servirá para proporcionar una mejor atención de enfermería.

Ante su colaboración quedamos total mente agradecidos.

**MARQUE CON UNA (X) LA OPCIÓN QUE MEJOR DESCRIBA SU
OPINIÓN:**

- SIEMPRE
- A VECES
- NUNCA

SERVICIO:.....

INSTRUMENTO DE VALORACION DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN.

ENUNCIADOS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
(AGILIDAD)			
1. Cuando ha necesitado ayuda, el personal de enfermería acudió a su atención con rapidez.			
2. Cuando usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, nauseas, sangrado), el personal de enfermería lo resolvió con rapidez y precisión.			
(COMUNICACIÓN)			
3. Durante su ingreso, el profesional de enfermería se identifica antes de cada turno y al momento de brindar atención.			
4. El personal de enfermería al realizar algún tipo de procedimiento (curaciones, sondajes, canalización de vía, administración de medicación), ¿le informaba acerca del procedimiento?			
5. Al momento de preguntar al personal de enfermería, a obtenidas respuestas claras y concisas.			
6. El personal de enfermería ha actuado de manera amable y respetuosa.			
7. Las/os enfermeras/os inspiran la suficiente confianza como para contarles sus preocupaciones.			
8. El personal de enfermería le ha llamado por su nombre.			
9. Ha recibido información clara a lo largo			

de su estadía en el servicio por parte del personal de enfermería.			
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
10. Hablaba con usted el personal de enfermería sobre otros temas que no fuese su enfermedad.			
11. Ha recibido información necesaria para saber que hacer tras el alta hospitalario.			
(COMPETENCIA)			
12. Las/os enfermeras/os tienen cuidado con usted para prevenir caídas o lesiones en el momento de realizar un procedimiento.			
13. Las/os enfermeras/os me controlan mis signos vitales (temperatura, presión arterial, pulso) varias veces al día.			
14. En el turno de la noche, el personal de enfermería se encuentra pendiente de usted.			
15. El personal de enfermería cumple con el horario al momento de aplicar medida de higiene, confort físico, nutrición e hidratación.			
16. Se ha sentido seguro/a con los cuidados de enfermería recibidos.			
17. La sala de hospitalización se encuentra arreglada, limpia y ofrece una fácil orientación, es cómoda, segura y brinda privacidad.			
18. El personal de enfermería ha respetado su intimidad.			

	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
19. Las/os enfermeras/os se preocupan por mantener una posición adecuada en la deambulaci3n y reposo del paciente.			
20. Las/os enfermeras/os cumplen con darme mis medicamentos a su hora.			
21. El personal de enfermer3a trabaja de forma coordinada al momento de brindar atenci3n.			
22. Respecto a la atenci3n que ha recibido, valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermer3a.			

QUE ASPECTOS CREE UD QUE EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEBERIA MEJORAR.

.....
.....
.....

VALORE GLOBALMENTE LA CALIDAD DE LA ATENCI3N DE ENFERMER3A RECIBIDA DEL 1 AL 10 (SIENDO 1 LA DE MENOR CALIDAD Y 10 LA DE MAYOR CALIDAD).

()

N3MERO DE D3AS QUE HA ESTADO INGRESADO.

()

SUGERENCIAS

.....
.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO N°3 Evidencia del trabajo de campo

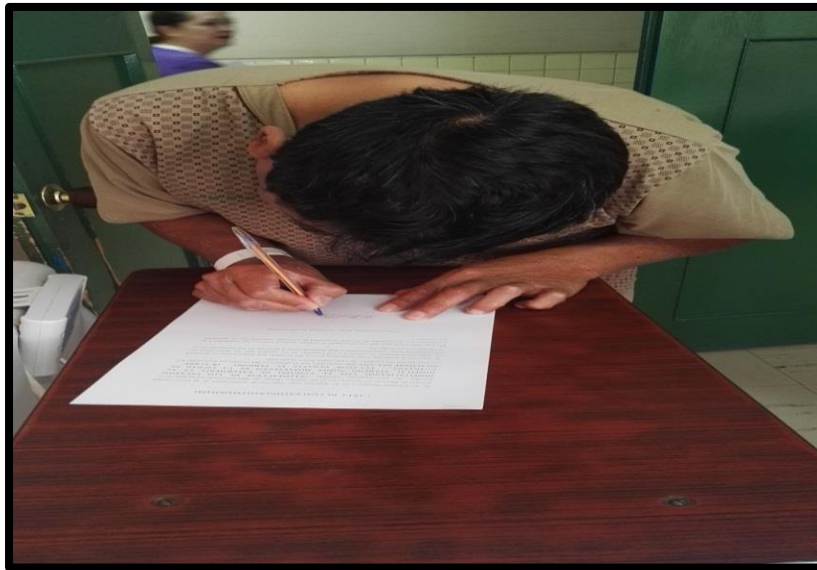
SALA DE CIRUGÍA



**PERSONAL DE ENFERMERÍA – LÍDER DE ENFERMERÍA LIC.
PAQUITA PROCEL**



**REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL
SERVICIO**



**REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL
SERVICIO**



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



SALA DE MEDICINA INTERNA



PERSONAL DE ENFERMERÍA – LÍDER DE ENFERMERÍA LIC. MARIA MARTINEZ



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



SALA DE PEDIATRÍA



PERSONAL DE ENFERMERÍA – LÍDER DE ENFERMERÍA LIC. CONSUELO MONTERO



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



SALA DE GINECOLOGÍA



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



REALIZACIÓN DE LAS ENCUESTAS A PACIENTES EGRESADOS DEL SERVICIO



Anexo N° 4 Marco administrativo

Recursos

1. Talento humano

Estudiantes de enfermería de la Universidad Estatal de Bolívar

Edward Alberto Roldán Ocampo

Marlon Elicio Vega García

Director del proyecto de titulación

Dr. Héctor Ortega

2. Recursos técnicos

Computadora

Pen drive

3. Recursos materiales

- Impresiones de oficios para la denuncia del tema de proyecto de titulación.
- Impresiones de proyecto para revisión de proyecto durante las tutorías.
- Impresiones de borradores de proyecto de titulación.
- Llamadas telefónicas (recargas).





Presupuestos de recursos técnicos.



Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Computadora portátil	1 (UNO)	\$ 350	\$ 350
Pen drive	1 (UNO)	\$ 10	\$ 10
Total	2 (DOS)	\$ 360	\$ 360

Presupuesto recursos materiales

Materiales	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Impresión de oficios para denuncia del tema del proyecto de titulación	4(cuatro)	\$ 0,50	\$ 2.00
Impresión del proyecto para la revisión del proyecto durante las tutorías	2(dos)	\$ 6	\$ 12
Impresión para la solicitud de los pares académicos	4(cuatro)	\$ 0,50	\$ 2.00
Impresiones de borradores del proyecto de titulación.	2(dos)	\$ 10	\$ 20
Impresión y anillados del proyecto de titulación para la defensa	3(tres)	\$15	\$ 45
Llamadas telefónicas (recargas)	4(cuatro)	\$ 2	\$ 8
TOTAL	19	\$34	\$ 89

Anexo N° 5 Cronograma de actividades desarrollo del trabajo de investigación.

ACTIVIDADES	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
Búsqueda del tema del proyecto de titulación.							
Denuncia del tema del proyecto de titulación y aprobación del consejo directivo.							
Designación de Director(a) del proyecto de titulación							
Desarrollo del proyecto primera parte: Tema, objetivos, justificación, problema, variables, operalización de las variables, diseño metodológico y aplicación de recolección de información							

Presentación del primer borrador al Director del proyecto de titulación							
Entrega de borradores para designación de pares académicos.							
Sustentación del proyecto de investigación.						