



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA

**“CALIDAD DE ATENCIÓN CIENTÍFICO HUMANÍSTICO QUE
PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN
CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
CENTRO DE SALUD DE COJITAMBO. AZOGUES, 2014”**

*Tesis previa a la obtención del título de
Licenciada en Enfermería*

AUTORAS:

**Olga Beatriz Saldaña Chabla
Mónica Maricela Sanango Patiño**

DIRECTORA:

Lcda.: María del Rocío Morejón González.

ASESORA:

Lcda.: Francisca Burgueño Alcalde.

CUENCA – ECUADOR

2015

RESUMEN

Antecedentes: el tema de calidad de la atención en salud hoy en día es clave, y urgente de conocer, entender y aplicar por el personal de salud y en particular para el profesional de Enfermería, para lograr la calidad en los servicios de salud es necesario el control, la evaluación objetiva y sistemática de la atención de enfermería ya que se han convertido en una prioridad dentro de la profesión, debido a que el consumidor demanda atención de calidad, existiendo un mayor compromiso con la responsabilidad directa ante el público.

Objetivo: determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario.

Metodología: se trata de un estudio descriptivo de corte transversal que permitirá determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario. Universo: para el tamaño de la muestra se considera una población infinita con una proporción de insatisfacción del 20% con un nivel de confianza del 96% y una precisión del 4%. Con estos valores el tamaño de la muestra a estudiar es de 385 pacientes.

Como técnicas se utilizará la entrevista, observación directa e indirecta, como instrumento el formulario avalado por la Universidad Técnica Particular de Loja en la investigación realizada por el Dr. Carlos Arévalo previa a la obtención de la maestría en gerencias en salud para el desarrollo local, para procesar la información se utilizará los programas Excel, Word y SPSS, los datos serán analizados con estadística descriptiva y presentadas en tablas y gráficas.

Uso de resultados: la presente investigación pretenderá obtener datos relacionados con la medición de la calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario que acude al centro de salud Cojitambo.

PALABRAS CLAVES: CALIDAD, SATISFACCION, USUARIO, ENFERMERA, SALUD.

ABSTRACT

Background: The issue of quality of health care today is key, and urgent to know, understand and apply for health personnel, particularly for the nursing professional to achieve quality health services needed control, objective and systematic evaluation of nursing care as they have become a priority within the profession, because consumers demand quality care, there was a greater commitment to direct liability to the public.

Objective: To determine the quality of care provided by the nurses at the health center "Cojitambo" and its relation to the level of user satisfaction.

Methodology: This is a descriptive cross-sectional study that will determine the quality of care provided by the nurses at the health center "Cojitambo" and its relation to the level of user satisfaction. Universe for the size of the sample is considered infinite population dissatisfaction with a ratio of 20% with a confidence level of 96% and an accuracy of 4%. With these values, the sample size is 385 study patients.

As the interview techniques, direct and indirect observation, and instrument use the form supported by the Universidad Technical Particular de Loja in research conducted by Dr. Carlos Arévalo prior to obtaining a master's degree in health management departments for local development, information processing Excel, Word and SPSS, the data will be analyzed with descriptive statistics and presented in tables and graphs are used.

Using results: this research will seek to obtain data related to measuring the quality of care provided by the nursing staff and the level of satisfaction of the user who comes to the Health Center Cojitambo.

KEYWORDS: QUALITY, SATISFACTION, USER, NURSE, HEALTH.

ÍNDICE

CONTENIDO	PAGINA
RESUMEN	2
ABSTRACT	3
CAPITULO I	
1.1. INTRODUCCIÓN	16
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.3. JUSTIFICACIÓN	21
CAPITULO II	
2.1. FUNDAMENTO TEÓRICO	24
2.1.1. ANTECEDENTES.....	24
2.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN	25
2.1.3. OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN:.....	25
2.1.4. HUMANIZACION.....	26
2.1.5. CÓDIGO DE ÉTICA.....	27
2.1.6. MÉTODO CIENTÍFICO DE ENFERMERÍA	29
2.1.7. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	30
2.1.8. ACTITUDES QUE BLOQUEAN LA COMUNICACIÓN ENTRE PROFESIONAL Y PACIENTE.....	33
2.2. MARCO REFERENCIAL	34
CAPITULO III	
3. OBJETIVOS	35
3.1. OBJETIVO GENERAL	35
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	35

CAPITULO IV

4. DISEÑO METODOLOGÍCO	36
4.1. TIPO DE ESTUDIO.....	36
4.2. AREA DE ESTUDIO	36
4.3. UNIVERSO	36
4.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	37
4.5 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	37
4.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	38
4.7 PROCEDIMIENTOS	38
4.8. PLAN DE TABULACION Y ANALISIS.....	38
4.9. ASPECTOS ÉTICOS	39
4.10. RECURSOS.....	39
4.11. VARIABLES	40
4.12. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40

CAPITULO V

5. PLAN DE ANALISIS	41
----------------------------------	-----------

GRÁFICO N°1

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la edad. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.	41
---	-----------

GRÁFICO N°2

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el Sexo. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.	42
---	-----------

GRÁFICO N°3

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según Ocupación. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014..	43
---	-----------

GRÁFICO N°4

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el tiempo de espera para ser atendido por el personal de enfermería. Cojitambo, Julio - Septiembre de 2014.....44

GRÁFICO N°5

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la facilidad para llegar al mismo. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.....45

GRÁFICO N°6

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la preparación del personal de enfermería (Capacitación) para realizar su trabajo. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.....46

GRÁFICO N°7

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la apariencia (Limpieza y uniforme) del personal de enfermería. Cojitambo, Julio - Septiembre de 201447

GRÁFICO N°8

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la disposición del personal de enfermería para ayudarle cuando lo necesita. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014...48

GRÁFICO N°9

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la amabilidad (Cortesía) del personal de enfermería en su trato con la gente. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.....49

GRÁFICO N°10

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la información que el personal de enfermería proporciona (post-consulta). Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014...50

GRÁFICO N°11

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el interés del personal de enfermería para solucionar sus problemas. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.51

GRÁFICO N°12

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la Recomendación de este centro de salud a otras personas. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.....52

GRÁFICO N°13

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el tiempo de la atención que le brindaron en el centro de salud. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.....53

GRÁFICO N°14

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el Conocimiento del nombre de la enfermera que lo atendió. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.....54

GRÁFICO N°15

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según si ha recibido suficiente información sobre su salud. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.55

GRÁFICO N°16

Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el centro de salud.

Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.56

CAPITULO VI

6. DISCUSIÓN.....57

CAPITULO VII59

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....59

7.1 CONCLUSIONES59

7.2 RECOMENDACIONES.....60

CAPITULO VIII61

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS61

ANEXOS.....67

ANEXO N° 1

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES68

ANEXO N° 2

AUTORIZACIÓN72

ANEXO N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO73

ANEXO N° 4

ASENTIMIENTO POR ESCRITO74

ANEXO N° 5

ENCUESTA75

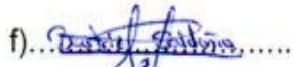
ANEXO N° 6

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....86

FOTOGRAFÍAS.....87

DERECHO DEL AUTOR

Yo Olga Beatriz Saldaña Chabla reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal C) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención del título de Licenciada en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere del trabajo no implicará afección alguna de mis derechos morales o Patrimoniales como autora.

f).....


Beatriz Saldaña.

0302168166

RESPONSABILIDAD

Yo Olga Beatriz Saldaña Chabla, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la siguiente investigación son de exclusiva responsabilidad de sus autoras.

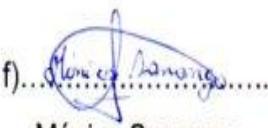
f...


Beatriz Saldaña.

0302168166

DERECHO DEL AUTOR

Yo Mónica Maricela Sanango Patiño reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal C) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención del título de Licenciada en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere del trabajo no implicará afección alguna de mis derechos morales o Patrimoniales como autora.

f) 
Mónica Sanango

0301921789

RESPONSABILIDAD

Yo Mónica Maricela Sanango Patiño, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la siguiente investigación son de exclusiva responsabilidad de sus autoras.

f) 
Mónica Sanango

0301921789

AGRADECIMIENTO

A Dios porque nos ha brindado salud y bienestar tanto físico como intelectual para de esta manera poder desenvolverse en el ámbito educativo y poder así culminar nuestra carrera de manera exitosa.

A todas las personas que formaron parte del trabajo investigativo brindándonos su tiempo y apoyo durante el proceso.

De manera especial al personal profesional por que labora en el centro de salud de Cojitambo por abrirnos las puertas y de esta manera permitirnos desarrollar esta investigación.

Muy atentamente queremos dar gracias a todas las docentes que formaron parte de nuestra formación profesional, de manera especial a la licenciada María Morejón directora de la tesis y a la licenciada Francisca Burgueño Asesora de la misma.

Beatriz Saldaña.

Mónica Sanango.

DEDICATORIA

En primer lugar quiero dedicarle esta tesis a Dios porque gracias a sus bendiciones he podido realizar mis sueños.

En segundo lugar a mis padres porque ellos han sido un pilar fundamental en mi vida, gracias a ellos que con cariño les han fomentado valores importantes y fundamentales para el logro de mis metas propuestas.

De igual manera quiero dedicarla a mi querida hija porque ella es mi inspiración para luchar y sobresalir en todos los ámbitos de la vida.

Beatriz Saldaña.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo investigativo principalmente a Dios por permitir cumplir mis metas de la mejor manera.

A mi padre por el apoyo que me ha brindado siempre en cada propósito de mi vida y por el esfuerzo que realiza por sacarnos adelante.

A mi madre por estar siempre junta a mí, por la confianza y el apoyo incondicional, por sus palabras de aliento para superarme cada día, por enseñarme a no renunciar y cumplir todos mis sueños siempre con la fe en Dios.

A mi hermano por su cariño, paciencia y apoyo en cada momento de mi vida estudiantil.

Mónica Sanango.

CAPITULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de salud ha llevado a numerosos autores a realizar estudios acerca de la calidad de la atención en salud por lo cual la presente investigación pretende buscar posibles problemas y analizar sus causas, con el fin de encontrar soluciones que mejoren la atención brindada por parte del personal de Enfermería.

Los conceptos de calidad y satisfacción se encuentran en el centro de debate de las investigaciones de los servicios de salud. La faceta más interesante que afrontan hoy los investigadores es la interacción entre calidad, la satisfacción y el valor.

Nuestro trabajo se enmarca en dicha línea y analiza las relaciones causales de la calidad esencialmente del centro de salud de Cojitambo con la satisfacción de los usuarios.

El personal de enfermería dentro del equipo de salud constituye un elemento principal porque mantiene una relación más estrecha con los usuarios por ello adquiere gran importancia su participación en el cumplimiento de los objetivos propuestos sobre calidad de atención.

Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que requiere.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario

son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

La presente investigación se realizó con un estudio descriptivo de corte transversal que mide a la vez la prevalencia de la exposición y del efecto en una muestra poblacional en un solo momento temporal; es decir, permite estimar la magnitud y distribución de una enfermedad en un momento dado.

Ventajas de un estudio transversal

1. Permiten estudiar varias variables resultado como enfermedad y exposición.
2. Buen control de la selección de los sujetos de estudio.
3. Poco tiempo de ejecución del estudio puesto que no hay seguimiento de los individuos y generalmente poco costo económico.
4. Son un buen paso inicial en la elaboración de un estudio de cohorte.
5. Proporcionan estimadores de prevalencia.

La calidad de atención humanizada y científica por parte del personal de enfermería del centro de salud es aceptable.

El establecimiento consta de poco personal de Enfermería y diversas actividades por cumplir.

Situación que se debe indagar porque Enfermería juega un papel indispensable dentro del equipo de salud, por ser el recurso humano de mayor número, y por ende, el más visible; sobre el cual recaen las miradas, y al que juzgan los usuarios, por las características de sus intervenciones y actividades, al no recibir una atención que los haga sentir cómodos, importantes y satisfechos.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la parroquia Cojitambo perteneciente a la ciudad de Azogues provincia del Cañar se encuentra el centro de salud de Cojitambo que es una institución de salud en donde los usuarios manifiestan que existe un déficit de comunicación agilidad y cordialidad al momento de la atención.

Considerando importante realizar la presente investigación porque genera una necesidad de conocer de cómo es la atención recibida de los usuarios por parte del profesional de enfermería que laboran en el centro de Salud de Cojitambo, además de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, porque son el personaje principal en prestación de servicios de enfermería, a quienes se debe atender con calidad y eficiencia para satisfacer sus expectativas, es quien determina el nivel de excelencia del talento humano de enfermería.

El centro de salud Cojitambo al pertenecer al primer nivel de atención, constituye una organización básica del sistema de salud, en donde se debe brindar una atención ambulatoria general, con integración de servicios preventivos y curativos, enfoque familiar y dar un fuerte estímulo a la participación comunitaria; esto hace evidente la necesidad de asegurar la calidad de atención brindada por este establecimiento para así garantizar la adecuada capacidad resolutiva, la equidad del sistema y la contención de costos.

En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad; ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud, basados en el cliente, muestran que ofrecer alta calidad significa no solamente corresponder a las expectativas de los

usuarios sino también sobrepasarlas, es decir, ir más allá de lo que se considera un estándar mínimo o básico de calidad.

La literatura evidencia que dichos aspectos se vienen presentando desde décadas anteriores, es así como un estudio realizado por Mendoza y Cols en México, se encontró que la atención de Enfermería en general es buena en un 87% pero que no se logra el 100% debido a problemas en el surtimiento de suministros, insumos y equipos, como también la situación en la que se encuentran los recursos físicos; pero además evidenciaron que en un 79% las enfermeras no muestran interés por el padecimiento del paciente, aspecto de mucha importancia en su satisfacción, y el 77% de las enfermeras no se identifican con el paciente a la hora de brindar cuidados; como conclusión, las autoras llegaron a la afirmación de que sería necesario modificar algunos aspectos con relación a los procesos para que la atención de Enfermería que se proporcionaba a los pacientes fuese oportuna, adecuada, humanística; de calidad y con la optimización de recursos.

O'Connell y Cols, realizaron una investigación titulada "Patient satisfaction with nursing care: a measurement conundrum", cuyo objetivo central fue evaluar la satisfacción del paciente con los cuidados de Enfermería; según los autores, los resultados cuantitativos del estudio revelaron niveles muy altos de satisfacción del paciente considerando esto como un indicador importante de calidad de atención, pero los datos cualitativos revelaron algunas anomalías como fallas en el instrumento, dificultad de los pacientes para reconocer a las enfermeras, y dificultad de los pacientes para discriminar los cuidados de Enfermería.

Es por eso que en la práctica profesional del personal de Enfermería, es común observar la forma no individualizada y continua de brindar el cuidado, la escasa atención y orientación a los pacientes con relación a sus necesidades de salud la falta de comunicación entre el equipo interdisciplinario, la falta de atención al llamado y más aún, cuando el

paciente no reconoce al personal de Enfermería que lo atiende porque ni siquiera se presentan; dejando como consecuencia una insatisfacción y desconcierto en el paciente que es quien percibe la calidad de la atención en el servicio, y que posteriormente se verá reflejado al quejarse de la atención y no recomendar la institución.

La calidad de atención de un servicio se valora por la percepción que tiene el usuario sobre la atención recibida aun cuando las prestaciones de servicios son correctas desde el punto de vista del usuario. Esta apreciación muy generalizada no tendría ninguna relevancia si los servidores públicos de enfermería trataran de evitar la rutina laboral.

Por esta razón es necesario realizar la investigación correspondiente para que los profesionales de enfermería actúen de manera correcta en lo que corresponde a la atención a los usuarios.

1.3. JUSTIFICACIÓN

En nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los usuarios y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios tales como actividades educativas e investigativas.

Siendo el centro de salud “Cojitambo” una institución de salud que brinda servicios a la población en general, es de vital importancia la realización de una investigación que nos sirva para determinar el tipo de atención que se brinda por parte del personal de enfermería.

“El tema de la calidad de atención es muy importante hoy en día ya que todo desempeño exige calidad, esto depende de muchos factores y uno de los más importantes es el talento humano, sus conocimientos, experiencia, y buen ambiente laboral, dependiendo en gran parte el éxito de la atención profesional y humanista con la finalidad de lograr la satisfacción de los pacientes; demostrando así que los servicios prestados son efectivos y eficaces para la retroalimentación del personal; iniciándose de esta manera, una cadena de éxito para la Institución. La satisfacción del usuario es definida como una respuesta emocional y es presentada por el juicio del paciente sobre la calidad de atención también señala que la satisfacción del paciente es una medida fundamental que proporciona al evaluador la información relativa del éxito del proveedor para acertar las expectativas del usuario.” (1)

En la calidad de servicios de una institución participan diferentes miembros del equipo de salud; sin embargo, los servicios de Enfermería deben ser evaluados, debido a su amplia e importante intervención, durante el proceso de cuidado integral a los pacientes, necesita conocer el proceso de guía de calidad, como un estímulo para el desarrollo de una atención al paciente, en forma eficiente, libre de riesgo, oportuna, segura y humana.

La satisfacción del usuario refleja la calidad, siendo este un elemento de vital importancia que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el cuidado, como al personal de enfermería que brinda dicho cuidado.

La evaluación de la satisfacción de los pacientes es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, puesto que permite por un lado identificar falencias desde el punto de vista del paciente y por otra parte nos permite evaluar los resultados de los cuidados, en este caso los que brinda el personal de enfermería, teniendo en cuenta que las necesidades del paciente son el eje sobre el cual se articulan las prestaciones asistenciales.

Es importante evaluar la satisfacción de los pacientes con el cuidado de enfermería debido a que es uno de los indicadores más utilizados como herramienta gerencial para medir la calidad de los servicios de salud, tanto para quien lo recibe “el usuario”, como para quien lo brinda “personal de enfermería”.

Este trabajo permitirá contribuir con información útil sobre la calidad de atención científica y humana, para brindar recomendaciones que serán obtenidas de los propios usuarios que acuden al centro de salud de la parroquia Cojitambo, para el personal de enfermería que está a cargo de este servicio y así lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales, de esta

manera evitar que la cobertura de atención disminuya y opten por acudir a instituciones privadas.

El propósito principal de este estudio, apunta a esclarecer el rol que como agente transformador social en el ámbito de cuidado a la salud de los individuos ejerce el profesional de enfermería, cuya responsabilidad no solo recae en elevar el nivel de salud sino además simultáneamente incrementar el nivel de la calidad de la atención que se brinda y por lo tanto la satisfacción del paciente.

Esta evaluación no persigue errores para imponer sanciones es un método de resolución de problemas y análisis de sus causas con la única intención de favorecer, al personal de Enfermería contribuyendo con información necesaria para que puedan mantener una comunicación eficaz con los usuarios y a través de la relación interpersonal enfermera-paciente, estos puedan elevar el nivel de calidad de atención.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se darán a conocer al equipo de salud que labora en dicha institución los mismos que serán analizados y podrán ser rectificados en beneficio de los usuarios.

CAPITULO II

2.1. FUNDAMENTO TEÓRICO

2.1.1. ANTECEDENTES

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados en salud ha llevado a numerosos autores a realizar estudios acerca de la calidad de atención en salud.

En nuestro país, los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades docentes e investigativas. En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención.

El mejoramiento de la calidad de atención de enfermería en los programas del Ministerio de Salud Pública se presenta cuando existe un problema que impide la satisfacción de las necesidades de salud o del servicio, de acuerdo a encuestas e investigaciones realizadas por el Ministerio de Salud Pública destacan que un gran número de encuestados que ha recibido un buen trato por parte del equipo de salud e incluso ha solucionado el problema de salud ya demás recomendarían a los usuarios hacerse atender en esas unidades de salud.

2.1.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

“Calidad asistencial es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales.(3)

La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle”. Esta definición nos aporta Virginia Henderson. (4)

2.1.3. Objetivos de la calidad de atención:

- Despertar la iniciativa, la innovación y creatividad para la mejora en la atención.
- Fomentar una relación más humana entre los profesionales de salud y sus usuarios.
- Promover que en las unidades de salud se establezcan procesos de mejora continua, replicables y sostenibles, que contribuyan a crear una cultura de calidad con calidez en la atención de salud.

Así mismo la calidad de atención de enfermería a nivel Latinoamericano obedece a factores estructurales (económicos, sociales) muy complejos, para el esclarecimiento de los cuales se requiere la participación tanto de las personas que acuden al servicio de salud como las que brindan dicho servicio.

Dentro del país la calidad de atención de enfermería es un proceso de ayuda para los usuarios en general, sea para los de nuevo ingreso como para el resto de los usuarios, que se encuentran en instancias de ser atendidos. Por esta razón vemos que en el país, la gran mayoría de las unidades operativas

de salud enfrentan un problema, que pese a los esfuerzos del personal de salud por brindar un buen servicio a nuestros usuarios, estos manifiestan insatisfacción en la atención dentro de los servicios. Es así que el usuario se forma su propia percepción.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad como: *“El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, tenemos en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente.”*(4)

2.1.4. HUMANIZACION

Significa por lo menos el acto de compenetrarse, de que los seres humanos ocupamos un sitio importante en este universo y que somos las únicas criaturas capaces de entenderlo.

- El enfermo no es un objeto técnicamente tratable y modificable a voluntad, la única justificación para intervenir en él, es la de ayudarlo a crecer y florecer hacia su propio fin.
- Donde hay amor al hombre, hay también amor al arte (de curar).

“Para la enfermería, la humanización como referente de calidad está inmersa en su razón de ser. De hecho, los conceptos centrales del meta-paradigma de la disciplina se refieren al ser humano, el cual comprende a los individuos, las familias y los grupos de la comunidad, sujetos del cuidado de enfermería. El ambiente se refiere a las personas significativas, al entorno físico donde se establece la relación de enfermería y a la percepción que tienen las personas acerca de este, basada en su conocimiento y sus experiencias previas. El concepto de salud da cuenta de los procesos de vivir y morir, y el de enfermería, de las acciones que desarrollan las

enfermeras(os), junto con los seres humanos, para alcanzar las metas de salud propuestas "(2)

El cuidado humano debe basarse en la reciprocidad y debe tener una calidad única y auténtica. La enfermera es la llamada a ayudar al paciente a aumentar su armonía dentro de la mente, el cuerpo y el alma, para generar procesos de conocimientos de sí mismo. Desde este punto de vista, el cuidado no solo requiere que la enfermera sea científica, académica y clínica, sino también un agente humanitario y moral, como copartícipe en las transacciones de cuidados humanos.

2.1.5. Código de ética

La federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros considera:

- “1. Que la sociedad actual experimenta un elevado desarrollo científico tecnológico, que involucra a todo ser humano y al futuro de la humanidad.
2. Que las enfermeras y enfermeros como profesionales de la salud y proveedores de servicios a las personas, las familias y comunidades, se ven en la necesidad de utilizar la ciencia y la tecnología, cuya finalidad debe ser la promoción de la salud integral y el cuidado a los enfermos y desvalidos.
3. Que la sociedad reclama calidad humana en la prestación de los servicios.
4. Que frente a la pérdida de los valores humanos y al incremento de la corrupción, la enfermera y enfermero deben guiarse en su ejercicio profesional por una serie de normas, cuyos principios estén basados en la ética y moral para satisfacer las demandas de las usuarias y usuarios de los servicios de salud y en general de la sociedad”. (3)

Ley De Derechos y Amparo del usuario

“El Derecho a la Salud está garantizado en la Constitución de la República del Ecuador y consagra a la salud como un derecho humano fundamental, siendo garantizado por el estado mediante políticas definidas, teniendo acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud”. (3)

En el capítulo II de esta ley establece que son Derechos de los pacientes:

- Derecho a una atención digna
- Derecho a no ser discriminado
- Derecho a la confidencialidad
- Derecho a la información

Principios fundamentales de la Enfermería

- **Respeto a las Personas:** Las y los profesionales de enfermería respetarán los derechos de las personas, reconociendo al individuo como ser autónomo con capacidad de dar forma y sentido a su vida.
- **Objetividad:** Enfermería actuará con imparcialidad, honestidad, justicia, libre de conflicto de interés, en la atención del usuario, familia y sociedad.
- **Integridad:** Las y los profesionales de enfermería realizarán sus responsabilidades con el mayor sentido de moralidad para mantener y emplear la confianza pública.
- **Calidad:** Enfermería reconoce que la población debe recibir el cuidado oportuno por personal capacitado, aplicando la tecnología apropiada y con los insumos necesarios para la promoción, protección y recuperación de la salud.
- **Calidez:** Enfermería reconoce que la población debe recibir el cuidado como sujeto que merece trato digno, respetuoso y con sensibilidad humana.
- **Equidad:** Enfermería reconoce la distribución justa de los recursos en la prestación de los cuidados, de manera que los que tienen mayores desventajas tengan más oportunidades.

En esta perspectiva y teniendo en cuenta que el usuario es un ser único que recibe los cuidados de la enfermería para el restablecimiento de su salud física y mental, es importante evaluar la satisfacción con la atención recibida durante su estancia en la unidad de salud.

2.1.6. MÉTODO CIENTÍFICO DE ENFERMERÍA

Se define como una serie de pasos sucesivos e interdependientes que brinda la enfermera/o al hombre sano para mantener su equilibrio con el medio ambiente y al enfermo para restaurar su equilibrio acelerando el retorno al bienestar físico, psíquico y social.

Puede decirse que la construcción científica de la Enfermería es un proceso acumulativo que se desarrolla con las aportaciones, de todos cuantos a lo largo de la historia participaron de forma progresiva en los cuidados.

Pero es a partir del siglo XIX, con los inicios de la profesionalización de la Enfermería y más concretamente con el desarrollo de la concepción Nightingale, cuando comienza a tener significado.

Aun hoy sorprenden sus ideas, extraordinarias en su contexto social y aún válidas actualmente por su originalidad y rigor científico, describiendo la función propia de la enfermera y exponiendo por primera vez la idea de que la Enfermería se basaba en el conocimiento de la persona y de su entorno, introduciendo una base de conceptos diferentes a los utilizados por los médicos en el desarrollo de su profesión.

El método científico en enfermería es muy importante ya que se aplica para la práctica asistencial, lo cual nos lleva al PAE que es el Proceso de Atención de Enfermería, en el cual el objetivo principal es el de dar una estructura que pueda cubrir las necesidades del paciente, familia y comunidad, lo más importante es actuar para resolver problemas, lo principal que es prevenir o curar una enfermedad por medio de las intervenciones planeadas por el profesional de enfermería.

La aplicación del Proceso de Atención de Enfermería (PAE) y las taxonomías, como estrategia metodológica y lenguajes disciplinares, que permiten brindar un cuidado científico y humanístico, se fundamentan en la interacción humana y los elementos de la filosofía de Enfermería, cuyo fin último es la transformación interactiva y recíproca de los que brindan el cuidado en el proceso de satisfacción de necesidades.

Es un modo de obrar y proceder científico que incluye las técnicas de observación, el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación planificada y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos.

2.1.7. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

“Es la expresión de la diferencia entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente”. (3)

El estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios sanitarios, se ha convertido en un instrumento de valor creciente. El hecho de que se acepte que la satisfacción del paciente es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales justifica que ésta se haya incorporado como una medida de calidad.

La satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Si las expectativas del usuario son bajas o si el acceso es limitado a cualquiera de los servicios puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Las encuestas, como método de investigación, son el medio más empleado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo el parecer de los que han recibido asistencia; pero no se presenta la opinión general de la comunidad sobre el sistema sanitario.

La satisfacción de la población con los servicios de salud que recibe y en especial con los cuidados de enfermería, es un objetivo importante del sistema de salud y proporciona información sobre el éxito del personal de enfermería en cuanto a si alcanza o no las expectativas de paciente.

Es importante ofrecer al paciente una atención que sea efectiva y se preocupe no solo por sus problemas de salud, sino por sus problemas personales y sociales.

La satisfacción del usuario, refleja calidad, siendo ésta un elemento de vital importancia, que da confiabilidad, credibilidad y prestigio tanto a la institución de salud donde se brinda el cuidado, como al personal de enfermería que brinda dicho servicio.

Es necesario que el personal de enfermería conozca la percepción del usuario, sobre la calidad del cuidado que recibe, teniendo en cuenta que su objetivo de trabajo es el cuidado, considerándose éste como un proceso de interacción sujeto – sujeto, dirigido a cuidar, apoyar y acompañar a individuos y colectivos en el logro, fomento y recuperación de la salud, mediante la satisfacción de sus necesidades humanas fundamentales.

El nivel de satisfacción de la persona es el resultado de un sin número de actividades desarrolladas al interior de la institución, promoviendo a través de procesos y procedimientos, el contacto de la persona con la organización en una permanente comunicación que permita garantizar la calidad de los servicios de salud dando apoyo al proceso de evaluación y seguimiento del servicio.

La satisfacción del usuario con el que recibe cuidado de enfermería, está relacionado, directamente con la calidad, por lo que esta requiere tiempo, creatividad, compromiso, previsión, comunicación con el paciente, respeto, continuidad y efectividad, entre otros. Por ende, la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible basado en datos enfocados en el resultado del cuidado y en la percepción de satisfacción del usuario.

A lo largo del tiempo el sistema de salud se ha ido perfeccionando y por ende los servicios de urgencias de las instituciones de salud y se han adecuado a las exigencias de hoy para crear un sistema que garantice una atención eficaz adecuada y oportuna.

La satisfacción de los pacientes es uno de los parámetros que actualmente se tiene en cuenta para evaluar la calidad de la atención en salud, por ende es importante tener en cuenta el concepto que tienen los usuarios con relación a los servicios ofrecidos por el personal de enfermería, siendo este, el recurso humano que más cercanía tiene con el paciente y su familia, actuando como el principal de canal de comunicación.

La satisfacción no es apenas una evaluación desde lo personal, sino también desde lo social, desde y con el otro, desde lo que como sujetos pertenecientes a grupos sociales determinados, sentimos de un modo o de otro. De lo que sucede a diario en las instituciones de salud, hay un sujeto (paciente) que se dirige al personal de salud esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.

2.1.8. ACTITUDES QUE BLOQUEAN LA COMUNICACIÓN ENTRE PROFESIONAL Y PACIENTE.

- Ordenar, dirigir, mandar por lo tanto la tarea es obedecer.
- Advertir y amenazar, la tarea es cumplir lo ordenado.
- Moralizar, sermonear: falta de confianza en la capacidad del otro.
- Poner apodos, uniformar, ridiculizar: elimina la capacidad de ser único y pasa a formar parte de un conjunto de pacientes de determinado tipo.

Una atención humanizada se caracteriza por el interés del personal de salud por identificar las necesidades particulares de las personas y su familia; por comprender el significado que tiene para ellas la situación que están viviendo, conocer sus experiencias anteriores, su cultura, sus creencias y valores. Por esta razón es fundamental la comunicación permanente con el paciente.

El contacto que tenga la persona con la institución prestadora de servicios de salud y la comunicación con el personal de enfermería, es de suma importancia para mejorar la calidad de servicios. Por consiguiente el usuario debe ser capaz de ver los procesos que se adelantan para mejorar la calidad de servicios y con esto pretende mejorar la satisfacción de la persona frente a la atención de enfermería.

La relación enfermera-paciente, puede denominarse como relación terapéutica, ya que el objetivo entre ambas personas es el restablecimiento de la salud. Si la enfermera quiere que una relación sea buena, tiene que reconocer al paciente como ser humano irremplazable e importante que experimenta temores, alegría, esperanzas y penas al igual que otras personas que conoce. La enfermera tiene que desarrollar una relación positiva con el paciente para comprender, por lo menos en una forma limitada, las respuestas emocionales de este y el probable significado de una gran parte de su conducta.

2.2. MARCO REFERENCIAL

ANÁLISIS INSTITUCIONAL

Historia del centro de salud Cojitambo

Siendo la salud un factor importante en la vida del pueblo, se realizó las gestiones necesarias ante el municipio de Azogues, consiguiendo la asignación económica y la colaboración del alcalde de entonces, Dr. Jorge Andrade para la construcción de la indicada obra, la misma que se llevó efecto, en los terrenos adquiridos, a los señores; Rafael y Alfonso Calle.

Esta institución fue fundada en Junio de 1985. Actualmente consta con los servicios de estación de enfermería, área de vacunación, consultorios médicos, odontología y farmacia. Funciona con 1 licenciada en enfermería, 1 enfermera rural, 1 interna de enfermería, 1 auxiliar de enfermería, 2 médicos, 1 interno de medicina, 1 odontólogo, 1 psicóloga y 1 personal de limpieza.

Misión

Ejercer la rectoría, regulación, planificación, coordinación, control y gestión de la Salud Pública ecuatoriana a través de la gobernanza y vigilancia y control sanitario y garantizar el derecho a la Salud a través de la provisión de servicios de atención individual, prevención de enfermedades, promoción de la salud e igualdad, la gobernanza de salud, investigación y desarrollo de la ciencia y tecnología; articulación de los actores del sistema, con el fin de garantizar el derecho a la Salud

Visión

El Ministerio de Salud Pública, ejercerá plenamente la gobernanza del Sistema Nacional de Salud, con un modelo referencial en Latinoamérica que priorice la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con altos niveles de atención de calidad, con calidez, garantizando la salud integral de la población y el acceso universal a una red de servicios, con la participación coordinada de organizaciones públicas, privadas y de la comunidad.

CAPITULO III

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer las variables socio demográficas (edad, sexo y ocupación) de los usuarios.
- Evaluar la calidad de atención relacionado con la accesibilidad competencia profesional, fiabilidad, empatía, eficacia y eficiencia por parte del personal de Enfermería en el centro de salud.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al centro de Salud Cojitambo sobre la calidad de atención del personal de enfermería.
- Relacionar la calidad de atención con el nivel de satisfacción del usuario.

CAPITULO IV

4. DISEÑO METODOLOGICO

4.1. TIPO DE ESTUDIO

Es un estudio descriptivo de corte transversal.

4.2. AREA DE ESTUDIO

Centro de Salud “Cojitambo” perteneciente a la parroquia Cojitambo de la ciudad de Azogues.

4.3. UNIVERSO

Para el tamaño de la muestra se considera una población infinita con una proporción de insatisfacción del 20% con un nivel de confianza del 96% y una precisión del 4%. Con estos valores el tamaño de la muestra a estudiar es de 385 pacientes.

Muestra: será calculada mediante la siguiente formula:¹

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

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

p= Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96.

¹ Determinación del tamaño muestral, Pita Fernández S. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Actualización 06/03/2001

q = es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es $1-p$.

d = precisión de la investigación.

4.4. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios mayores de 15 años de edad hasta los 64 años de edad.
- Usuarios que deseen participar en el estudio que firmen el consentimiento y asentimiento informado.
- Usuarios que pueden responder por sí mismos.

4.5 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Personas con capacidades especiales (intelectual).
- Personal de salud que labora en la institución.

4.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Método: observación directa e indirecta.

Técnicas: entrevista.

Instrumentos: formulario elaborado y validado por las estudiantes mediante una prueba piloto. (Ver anexo N° 5)

4.7 PROCEDIMIENTOS

El estudio fue aprobado y autorizado por los Comités de Ética e Investigación de la Facultad de Ciencias Médicas. Se obtuvo la autorización de la Institución de Salud donde se realizó el estudio.

La recolección de la información, se llevó a cabo por dos encuestadores, para lo cual se les explicó el propósito del estudio y se les adiestro para la entrega de los instrumentos, revisando cada una de las preguntas del instrumento para conocer si tenían dudas sobre los mismos.

Para recolectar la información a los pacientes primero se solicitó el consentimiento por escrito y en el caso de los menores de edad el asentimiento informado, posteriormente se aplicó la encuesta.

Para la aplicación del instrumento a los usuarios que integraron el estudio se realizó en los horarios de atención que corresponden a 8:00 de la mañana a 16:30 de la tarde, el tiempo de duración para la aplicación de los cuestionarios fue de 15 a 20 minutos.

4.8. PLAN DE TABULACION Y ANALISIS

Los datos obtenidos en la investigación fueron procesados en el programa estadístico SPSS, el análisis se realizó el análisis de cada grafico de acuerdo a los resultados obtenidos.

4.9. ASPECTOS ÉTICOS

La información obtenida se guardara con absoluta confidencialidad y se utilizará solo para el presente estudio con el fin de asegurar el respeto a la dignidad de los usuarios y la protección de sus derechos y bienestar, el mismo se facultara a quien crea conveniente la verificación de la información.

Consentimiento informado (ver anexo N° 3)

4.10. RECURSOS

RECURSOS HUMANOS	
Directos	Indirectos
Saldaña Beatriz	Directora
Sanango Mónica	Personal de Enfermería
	Usuarios

PRESUPUESTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS		
RUBRO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
FOTOCOPIAS	0.01 ctvs.	\$200
IMPRESIONES	0.10 ctvs.	\$500
TRANSPORTES	0.40 ctvs.	\$200
Formularios de encuestas	0.06ctvs	\$40.00
Esferos N.25	0.30 ctvs.	\$7.50
Carpetas N. 8	0.30 ctvs.	\$2.40
		\$949.90

4.11. VARIABLES

Edad

Sexo

Ocupación

Calidad de atención (Accesibilidad, Competencia profesional, fiabilidad y empatía, eficacia y eficiencia.)

Satisfacción del usuario.

4.12. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

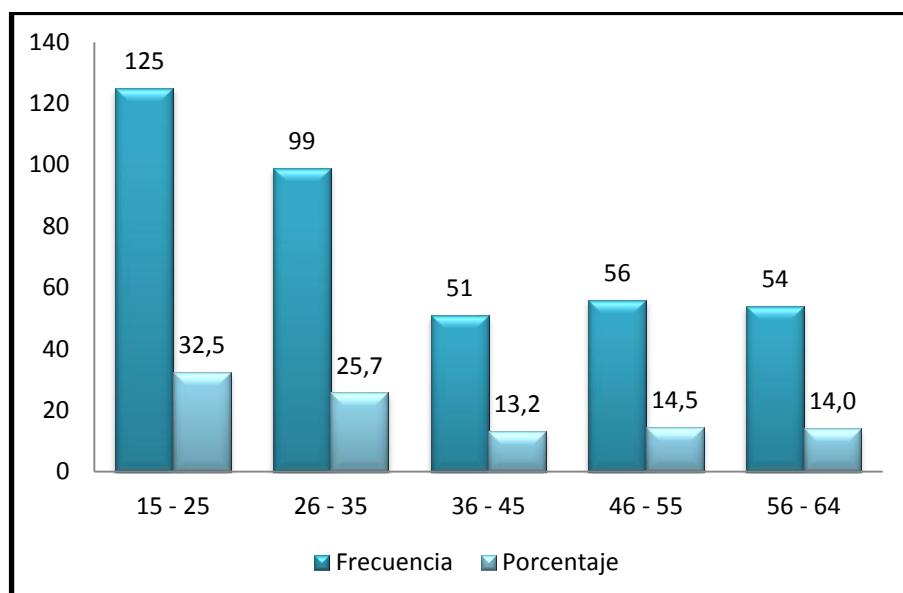
Ver anexo N° 1

CAPITULO V

5. PLAN DE ANALISIS

Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada a 385 usuarios que acudieron al Centro de salud Cojitambo.

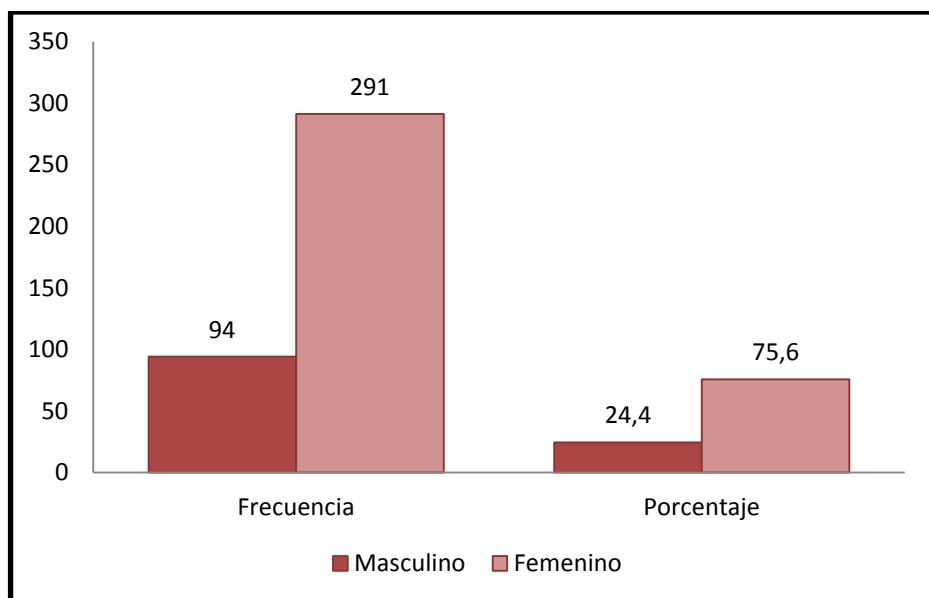
GRÁFICO N°1
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la Edad. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: en esta tabla podemos observar que un 32,5% de personas representan las edades entre 15 y 25 años constituyendo el mayor índice por edad mientras tanto que un 13,2% de personas pertenecen a las edades entre 36 y 45 años lo que corresponde a un menor porcentaje de personas de esta edad que asisten a los servicios de salud pública en el centro de salud de Cojitambo.

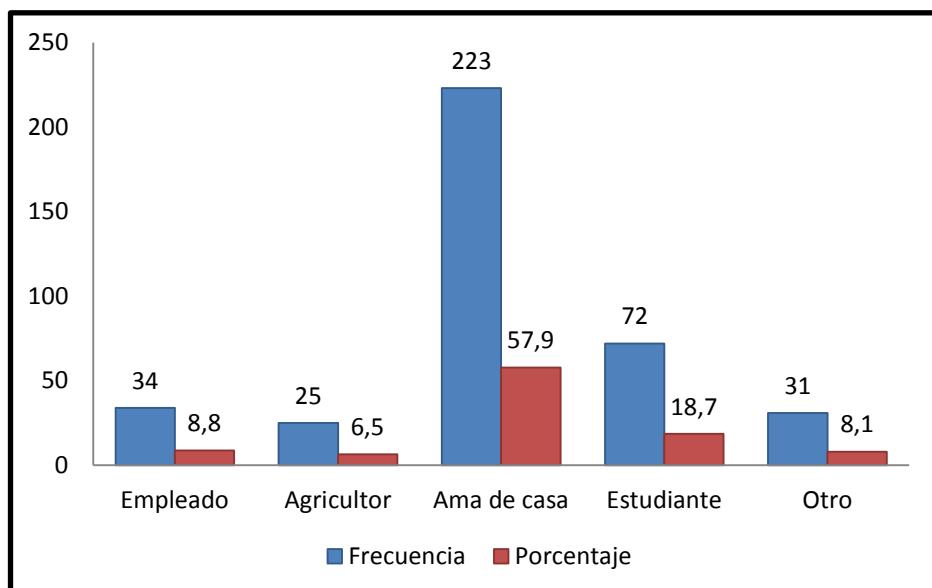
GRÁFICO N°2
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el Sexo. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: en este grafico el 75,6% pertenece al género femenino constituyéndose el mayor índice de personas de sexo femenino que asisten al centro de salud con mayor regularidad mientras que el 24,4% pertenece que pertenece al género masculino acude al centro de salud Cojitambo en menor regularidad.

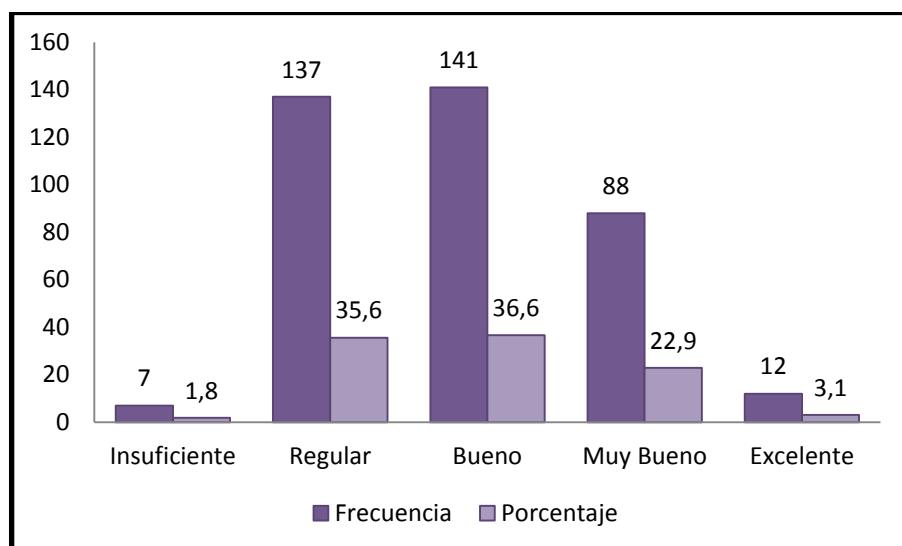
GRÁFICO N°3
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según Ocupación. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: De este 100% de usuarios encuestados acuden al centro de salud Cojitambo el 57,9% corresponde a la ocupación de amas de casa y un índice menor de un 8,1% realizan distintas labores a las mencionadas.

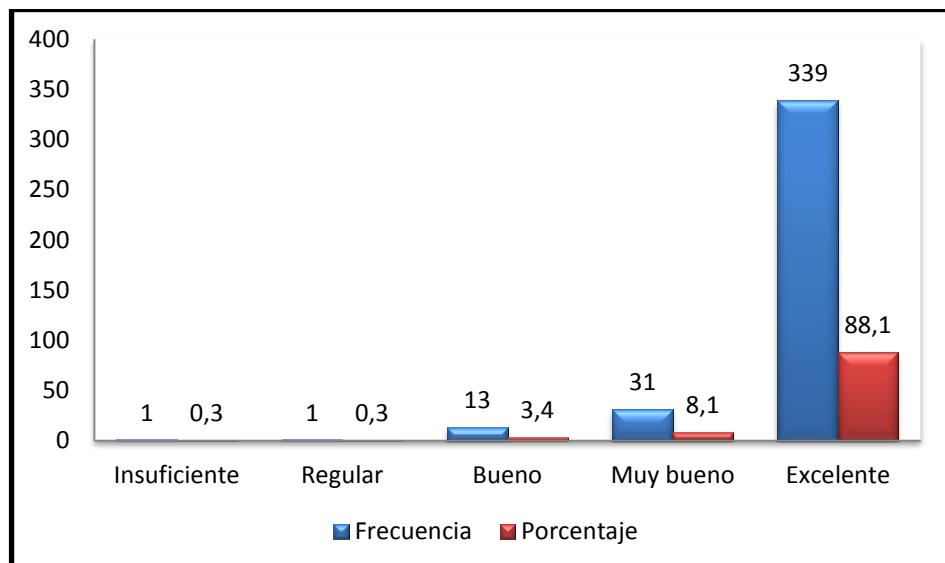
GRÁFICO N°4
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el tiempo de espera para ser atendido por el personal de enfermería. Cojitambo, Julio - Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
 Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: en este grafico se evidencia un porcentaje de un 36,6% como cifra más alta de personas que son atendidas por el equipo de salud en cuanto al tiempo de espera refieren ser bueno mientras tanto que el 1,8% de los usuarios refieren que debería existir mayor agilidad en la atención del personal de enfermería del centro de salud Cojitambo.

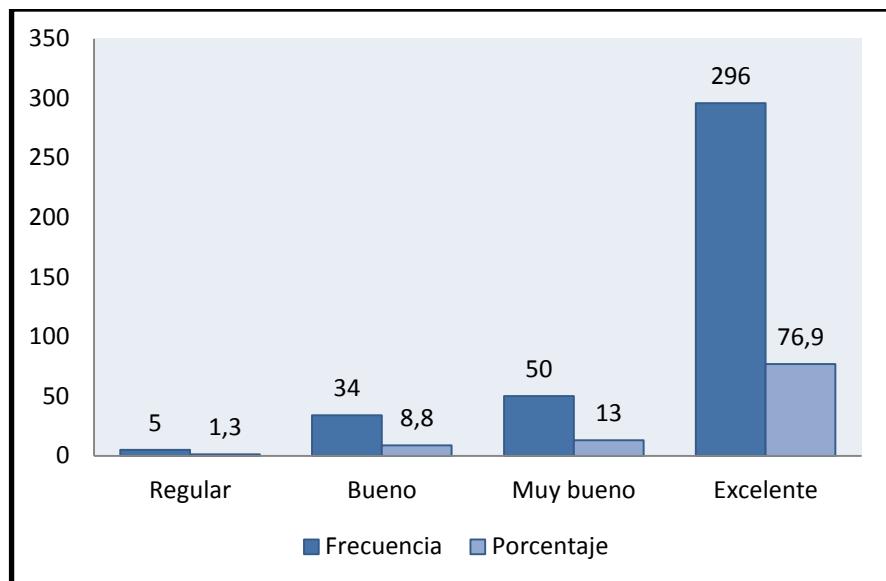
GRÁFICO N°5
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la facilidad para llegar al mismo. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: según el grafico el 88,1% de los usuarios manifiestan que la accesibilidad al centro de salud Cojitambo es excelente mientras que un 0,3% consideran que es regular y otro 0,3% hace referencia que no es factible acudir a dicho centro de Salud puesto que este se encuentra muy distante del lugar de su domicilio.

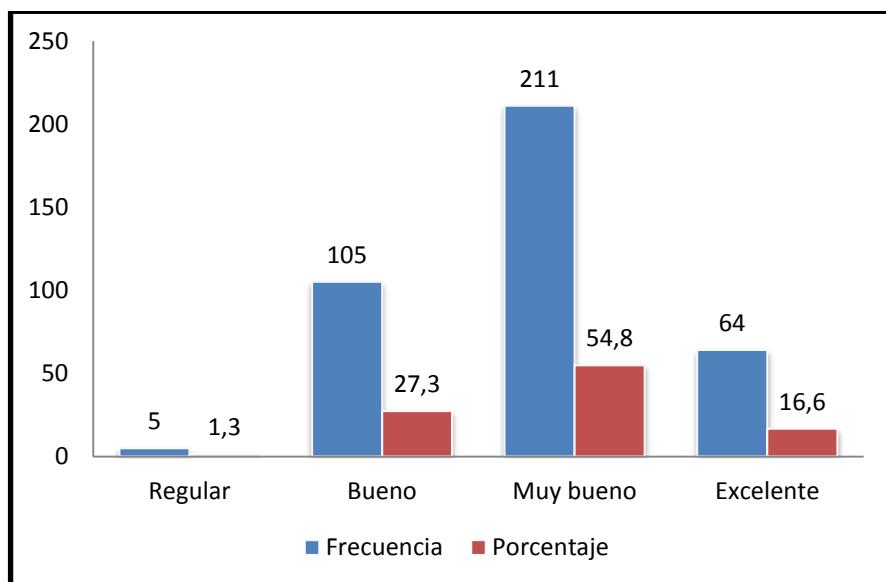
GRÁFICO N°6
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la preparación del personal de enfermería (Capacitación) para realizar su trabajo. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
 Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: considerando los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios que acuden al centro de salud Cojitambo estas demuestran que un 76,9% de los encuestados indican que la preparación y capacitación del personal de enfermería es excelente no así el 1,3% refieren que existe un déficit de conocimientos indicando que este ha sido regular.

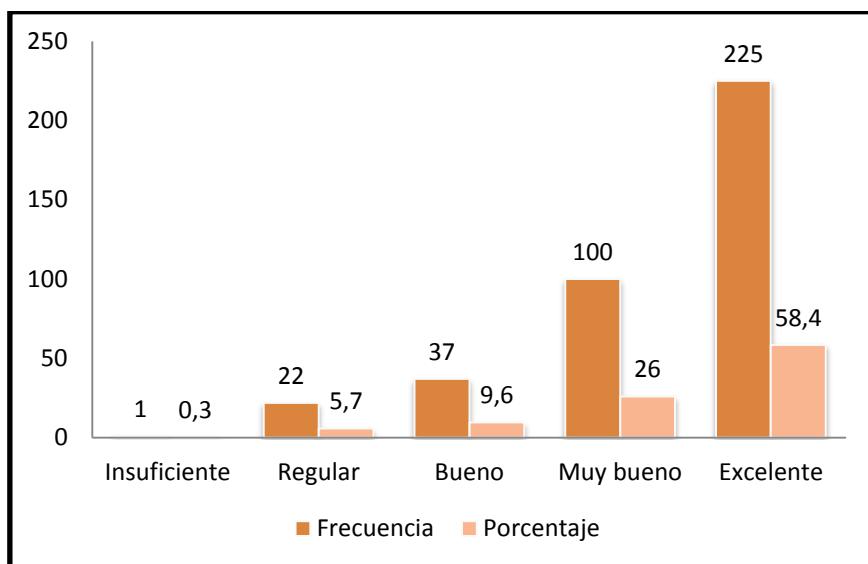
GRÁFICO N°7
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la apariencia (Limpieza y uniforme) del personal de enfermería. Cojitambo, Julio - Septiembre de 2014



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
 Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

ANÁLISIS: este grafico señala que un 54,8% de usuarios encuestados relatan que: la apariencia del personal de enfermería del centro de salud de Cojitambo en relación a la limpieza y uniforme es muy bueno en cambio el 1,3% de usuarios lo consideran regular debido a la falta de un distintivo entre enfermera – auxiliar.

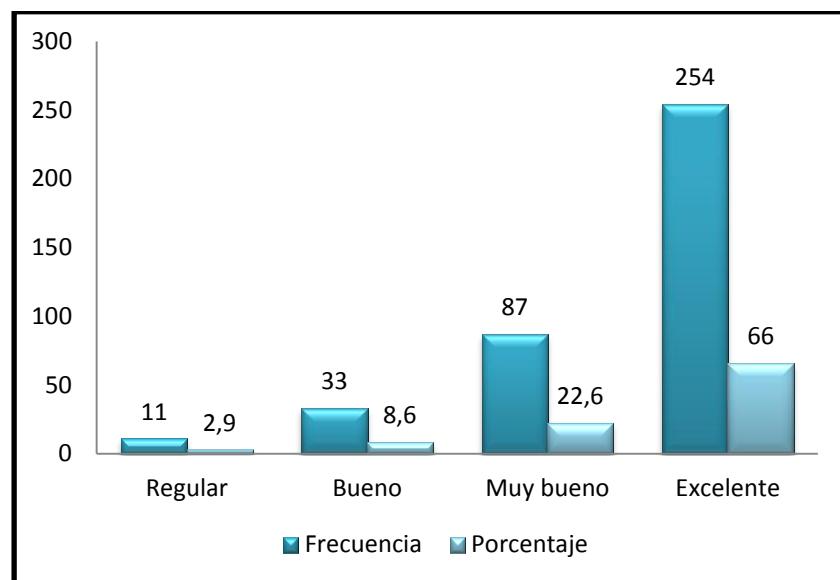
GRÁFICO N°8
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la disposición del personal de enfermería para ayudarle cuando lo necesita. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: respecto a la disponibilidad del personal de enfermería para ayudar al usuario el 58,4% indica que acuden a la prestación de servicios fuera del centro de salud con el tiempo suficiente para cubrir sus necesidades, mientras que el 0,3% manifiestan que no existe disposición por parte del personal de enfermería para acudir a su petición.

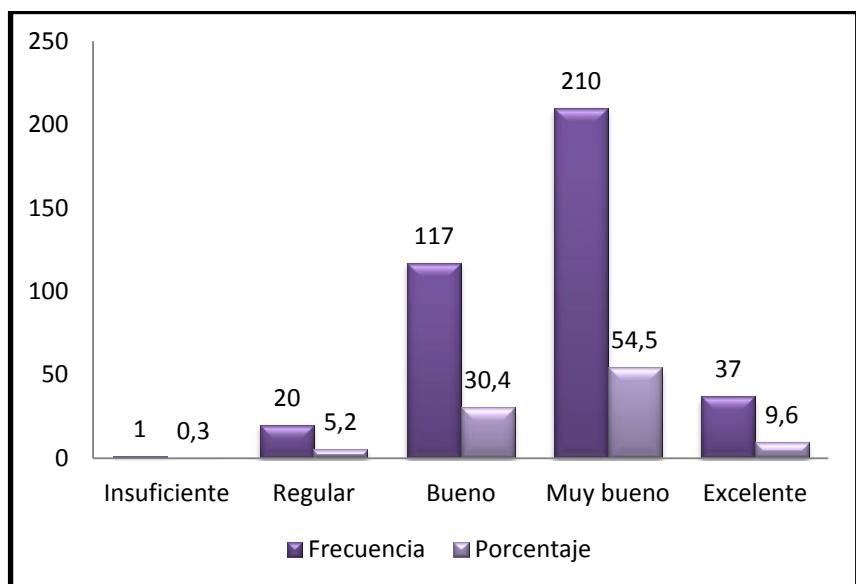
GRÁFICO N°9
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la amabilidad (Cortesía) del personal de enfermería en su trato con la gente. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: analizados los resultados se puede observar que el 66,0% de los usuarios afirman ser atendidos respetuosamente y con amabilidad en el centro de salud Cojitambo mientras el 2,9% considera no estar de acuerdo con la atención prestada en la misma por lo que indican que ha sido regular y recomiendan mejorar la cortesía durante el trato con el usuario.

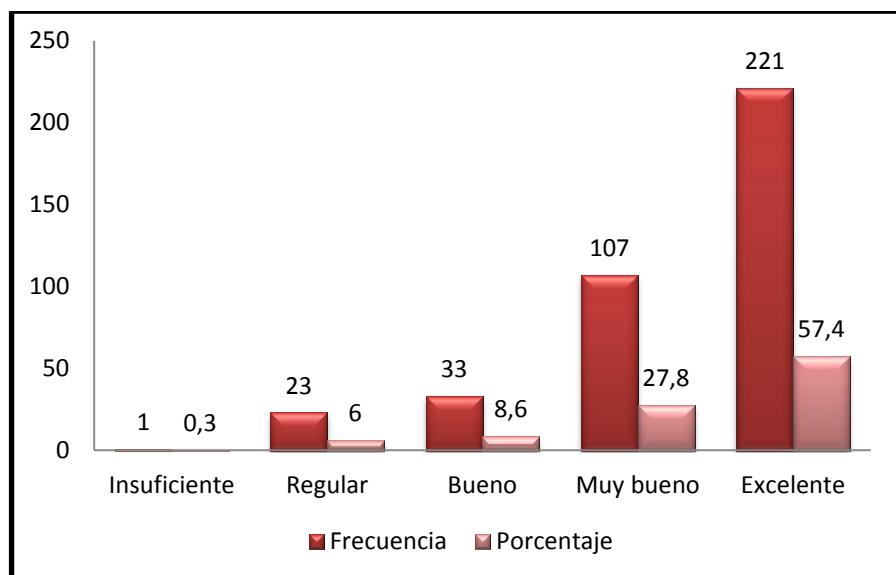
GRÁFICO N°10
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la información que el personal de enfermería proporciona (post-consulta). Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: el 54,5% de los usuarios refiere que la información proporcionada por parte del personal de enfermería es muy buena y un 0,3% indican que la información recibida es insuficiente de acuerdo a sus necesidades.

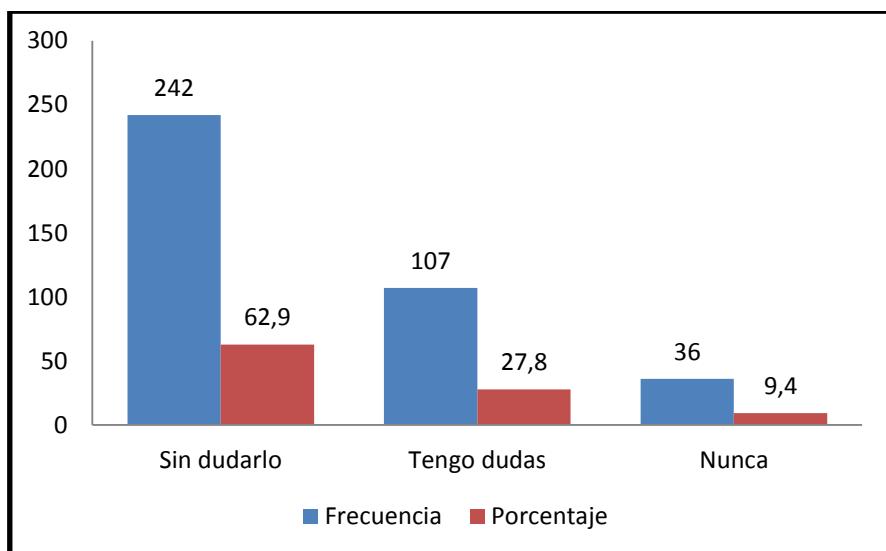
GRÁFICO N°11
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el interés del personal de enfermería para solucionar sus problemas. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: en el presente gráfico se puede apreciar que el 57,4% de los usuarios consideran que el personal de enfermería escucha los problemas y necesidades dando solución a cada uno de ellos, calificando así que el interés brindado ha sido excelente, mientras que el 0,3% de los usuarios aseguran no ser escuchados.

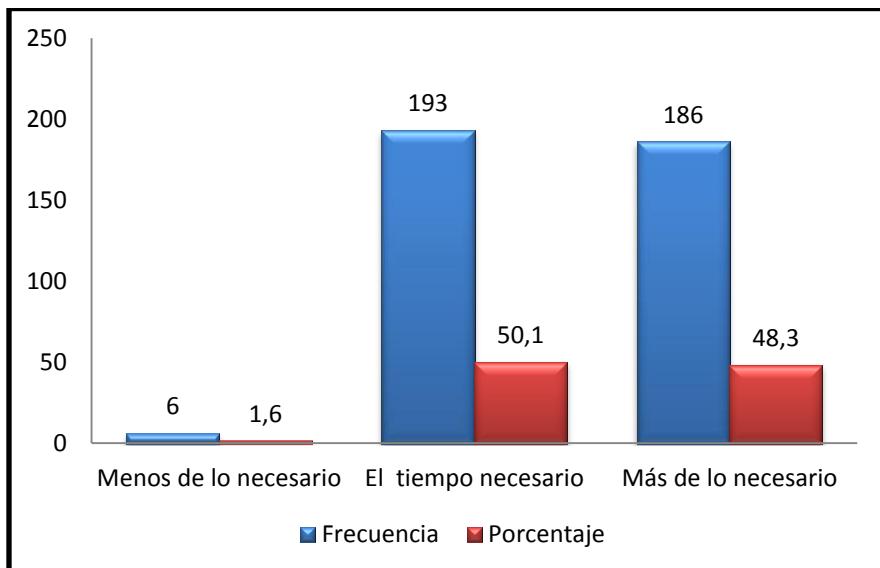
GRÁFICO N°12
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según la Recomendación de este centro de salud a otras personas. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: en relación a lo expresado en el gráfico N°12, el 62,9% de los usuarios que son atendidos en el centro de salud Cojitambo recomiendan la atención del mismo mientras que el 9,4% no lo recomendaría.

GRÁFICO N°13
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el tiempo de la atención que le brindaron en el centro de salud. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.

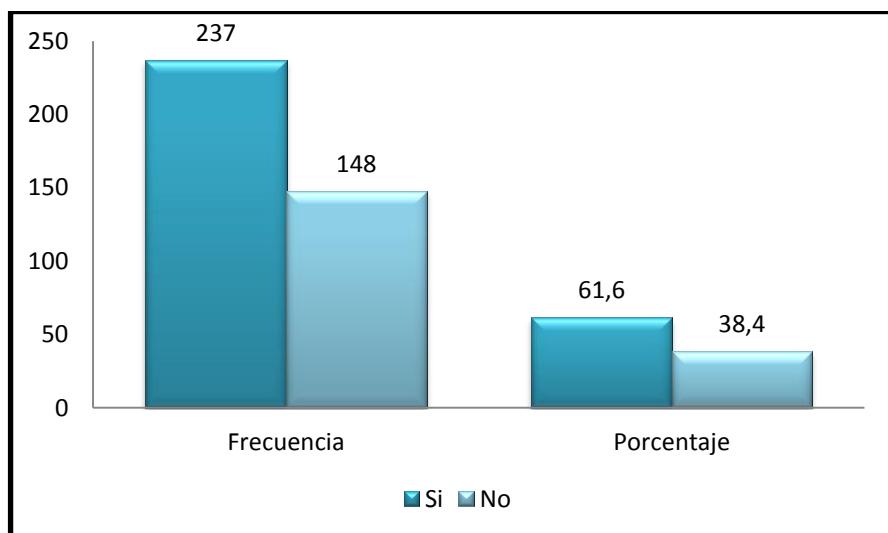


FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: obtenido los resultados del análisis de las encuestas el 50,1% de los usuarios considera que el tiempo de espera ha sido lo necesario y el 1,6% de los usuarios indican no haber esperado demasiado tiempo para su atención.

GRÁFICO N°14

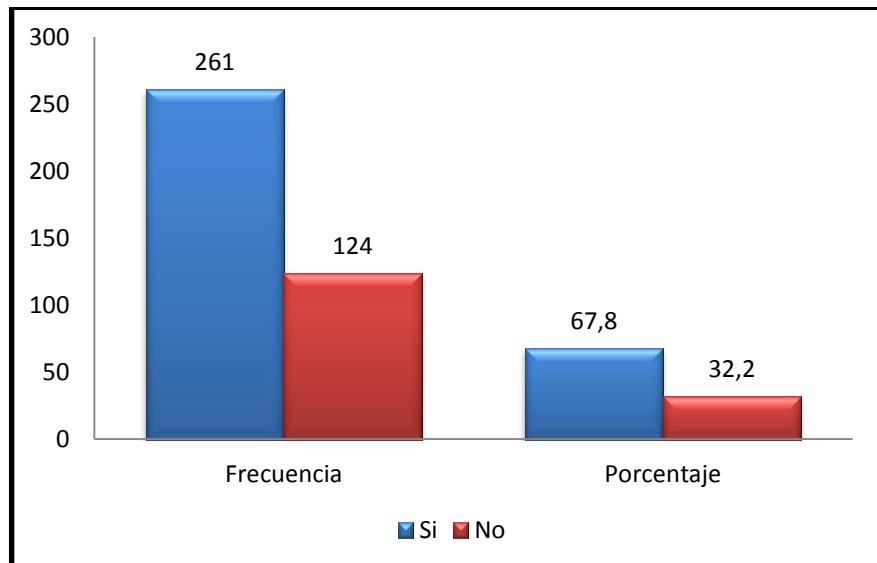
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según el Conocimiento del nombre de la enfermera que lo atendió. Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: del total de personas encuestadas el 61,6% de usuarios conocen el nombre de la enfermera que labora en el centro de salud Cojitambo y el 38,4% de usuarios desconocen su nombre señalando que se debe a la falta de presentación por parte de la profesional.

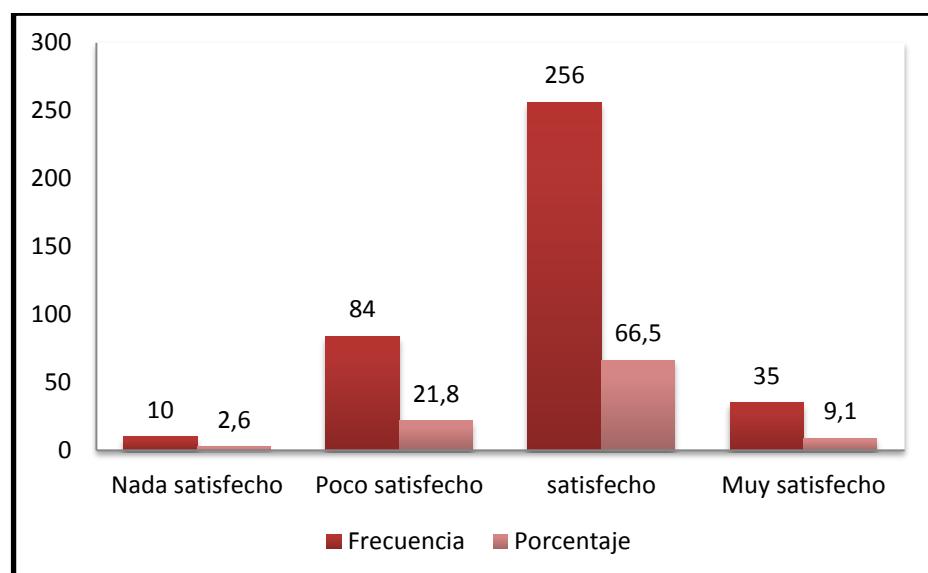
GRÁFICO N°15
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según si ha recibido suficiente información sobre su salud.
Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: de acuerdo a lo expresado en el grafico N° 15 el 67,8% de los usuarios indican haber recibido información por parte del personal de enfermería del centro de salud Cojitambo mientras que el 32,2% refieren que la información no fue proporcionada en ningún momento.

GRÁFICO N°16
Distribución de 385 usuarios que acuden al Centro de Salud de Cojitambo según su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el centro de salud.
Cojitambo, Julio – Septiembre de 2014.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el centro de salud Cojitambo.
 Elaborado por: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

Análisis: el 9,1% de los usuarios manifiestan se sienten muy satisfechos con la atención brindada por parte del personal de enfermería que labora en el centro de salud Cojitambo, mientras que el 66,5% de los usuarios establecen que la atención es satisfactoria, el 21,8% de los usuarios se muestran poco satisfechos y el 2,6% de los usuarios refieren sentirse nada satisfechos con la atención recibida.

CAPITULO VI

6. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como propósito determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario en un grupo poblacional de 385 pacientes de 15 a 64 años que acudieron al Centro de Salud de Cojitambo perteneciente a la ciudad de Azogues.

En esta investigación en relación al género se puede determinar que en su mayoría corresponden al sexo femenino, resultados que coinciden con la encuesta de satisfacción con los servicios de salud de México, realizada por la fundación Mexicana para la salud.

En relación al tiempo de espera se pudo evidenciar que un 36,6% refieren ser bueno, en comparación con un estudio similar realizado en Ecuador en Ibarra por Cañarejo Andrango Andrea y Pabón Paola en el subcentro de salud San Pablo en el año 2011. (3) El tiempo de espera fue aceptable con un 3%. De acuerdo a la amabilidad por parte del personal de enfermería el 66,0% de usuarios lo califica como excelente mientras que en la anterior investigación el 94% refieren ser atendidos respetuosamente.

Con respecto a la información (post-consulta) un 54,5% refiere que es muy buena en relación a la anterior investigación la información proporcionada (post-consulta) el 88% considera que el personal de enfermería brinda información debida.

En lo que refiere al interés el 57,4% lo considera excelente diferenciándose de la anterior investigación en la cual el 48% de los usuarios considera que el personal de enfermería escucha los problemas y necesidades.

En lo que corresponde a la recomendación del Establecimiento de Salud el 62,9% recomiendan la atención en el Centro de Salud de Cojitambo en tanto que el 96% de usuarios recomendaría la atención del subcentro de salud San Pablo.

En cuanto a la información recibida el 67,8% de los usuarios indican haber recibido información por parte del personal de enfermería del Centro de Salud de Cojitambo mientras tanto en la anterior investigación un 86% indican haber recibido información por parte del personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo.

En lo que respecta a la satisfacción del usuario en el presente estudio el 9,1% de los usuarios manifiestan sentirse muy satisfechos con la atención brindada por parte del personal de enfermería que labora en el Centro de Salud de Cojitambo, en comparación con una investigación similar realizada en la Escuela de Salud Pública en la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba, Argentina en el año 2009.(8) En la provincia de Córdoba, el 81,1% de los encuestados refirió que se encuentra totalmente satisfecho y el 82,7% se encuentra satisfecho con la atención brindada por el profesional de enfermería a diferencia de la presente investigación en la cual el 66,5% de los usuarios refieren que la atención es satisfactoria.

Por lo tanto se puede evidenciar que la calidad de atención es mayor en el subcentro de salud de San Pablo a diferencia del centro de salud de Cojitambo.

En cuanto a la Satisfacción del Usuario en la provincia de Córdoba existe una mayor satisfacción por parte del usuario no así en el Centro de Salud de Cojitambo pero este a su vez al momento de la atención enfatiza en los ámbitos de disponibilidad, agilidad, accesibilidad, capacitación, apariencia y presentación del personal de enfermería.

CAPITULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

En la presente investigación se determinó que la mayoría de encuestados conforman:

- Sexo femenino
- Ocupación amas de casa
- Edades de entre 15 y 25 años.

Las enfermeras que laboran en este establecimiento de salud disponen de talento humano, debidamente capacitadas en los conocimientos referentes a la calidad de atención hacia el usuario, con el fin de brindar una adecuada atención, que garanticen intervenciones eficientes, oportunas y adecuadas.

Los usuarios que acuden al centro de salud Cojitambo en su menoría no se sienten muy satisfechos por la atención recibida en el momento de que el personal de enfermería en algunas ocasiones no presta interés a los problemas y necesidades de salud. Al momento de entrega de turnos los usuarios muestran inconformidad ocasionado por la prioridad que se brinda a las personas que han reservado el turno por vía telefónica siendo así mayor el tiempo de espera para recibir la atención puesto que algunos usuarios indican desconocer el número telefónico del centro de salud.

La calidad de atención de enfermería del centro de salud Cojitambo es aceptable aunque existe poco personal de enfermería y diversas actividades por cumplir, en las encuestas se proyecta un resultado satisfactorio de la atención que reciben en esta unidad de salud.

Además hemos llegado a la conclusión que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa simplemente en la mejora de la infraestructura o servicios que brinda el centro de salud sino en la atención humanizada y de calidad.

7.2 Recomendaciones

- 1) Se recomienda que el personal de enfermería siga ofreciendo una atención que expresen cordialidad, amabilidad y sobre todo empatía con los usuarios en todas las actividades que realicen.
- 2) Facilitar el número telefónico del centro de salud al cual el usuario puede comunicarse para reservar su turno con anterioridad mediante la entrega directa o publicación en el mural.
- 3) Mejorar la agilidad al momento de la atención para garantizar la satisfacción total del usuario.
- 4) Los resultados obtenidos en esta investigación deben ser compartidos entre todo los profesionales que laboran en el centro de salud Cojitambo para que de esta manera puedan buscar mejores estrategias y oportunidades para ofrecer y asegurar la calidad de atención por parte del personal de enfermería.

CAPITULO VIII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Carvajal, Irma. Pasto, Narcisa. Calidad de atención profesional y humanista que brinda el personal de enfermería a los usuarios con problemas neurológicos durante su hospitalización en el servicio de clínica de especialidades, del hospital pediátrico “Baca Ortiz” en el distrito Metropolitano de Quito, de octubre del 2009 a marzo del 2010. Disponible en: (pág. 12)
<http://www.biblioteca.ueb.edu.ec/bitstream/15001/722/1/050.S.pdf>
2. Fawcett J, De Santo M. Contemporary nursing knowledge. Analysis and evaluation of Nursing Models and Theories. 3rd edition. Philadelphia: F.A. Davis; 2013. Disponible en:
<http://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/3515/html>
3. Cañarejo, A. Pabón, P. Calidad de Atención que presta el personal de Enfermería del Subcentro de Salud San pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012. Disponible en:(pág.12, 14, 15)
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/06%20ENF%20529%20TESIS%20COMPLETA.pdf>
4. Capurro, Olga. Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva estudio realizado en el Hospital Tránsito Cáceres de Allende De la ciudad de Córdoba, durante el período Julio – septiembre 2009. Disponible en: (pág. 10)
http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf

5. Romero, Lilian. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de la ciudad de Lima, Perú. 2008. Disponible en: (pág. 12)
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/482/1/romero_al.pdf

6. Ensayos y Documentos. Ley de derechos y amparo del paciente Ecuador. 2013. Disponible en:
<http://www.buenastareas.com/materias/ley-de-derechos-y-amparo-del-paciente-ecuador/0>

7. Principios Éticos De Enfermería. 2011. Disponible en:
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Eticos-De-Enfermeria/2081599.html>

8. Acosta L, Burrone M, López de Neira M, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, Didoni M, Jure H, Acevedo G, Estario J.C, Fernández A. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. 2009. Disponible en:
<http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169561412011000100014&script=sciarttext>

9. Dra. Morales, M. Dra. Carvajal, C. Percepción de la Calidad de Atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria Bolivia Ecuador. 2008. Disponible en:
http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2074-46092008002900005&lng=es&nrm=iso

10. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. 2009. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662010000200012&script=sci_arttext
11. Rondón A. y Salazar D. Calidad de Atención del profesional de Enfermería en el servicio de Maternidad del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar. Editorial Universidad de Oriente Núcleo Bolívar Escuela de Ciencias de la Salud Dr. Francisco Battistini Casalta Departamento de Enfermería. Noviembre 2010. Disponible en: <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2201/1/18%20Tesis.%20WX9%20R771.pdf>
12. Morales C. Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud en Mistrato Risalarda. Febrero – Abril del 2009. Disponibilidad en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
13. Cabrera M. Atención Humanizada en Servicio de Pabellon. Editorial Clinica de la Mujer Sanatorio Alemán. Junio 2010. Disponible en : http://www.enfermeraspabellonyesterilizacion.cl/trabajos/Atencion_Humanizada.pdf
14. Berdayes D. El método científico de enfermería. Proceso de atención de enfermería. Comparación con otros métodos. 2009. Disponible en: <http://gsdl.bvs.sld.cu/cgi-bin/library?e=d-00000-00---off-0enfermeria-00-0---0-10-0---0---0direct-10---4-----0-1l--11-1l-50---20-about---00-0-1-00-0-0-11-1-00-00&a=d&c=enfermeria&cl=CL1&d=HASH010e4e28fdc63d64644ca916.7>

15. Cedeño R. Evaluación de la Calidad de Atención de Enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodríguez Zambrano. Editorial Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Médicas. Manta 2010. Disponible en:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1072/1/TESIS%20UNIVERSIDAD%20DE%20GUAYAQUIL-LIC.%20ROSALBA%20CEDE%C3%91O.pdf>
16. Amador C. La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Editorial Universidad Autónoma de Nueva León, 2010.
17. Ariza, C. y Daza, R. Calidad del cuidado de enfermería. Editorial: Pontificia Universidad Javeriana, Julio de 2008.
18. Agüero, S. Enfermería en el rol de gestora de los cuidados. Edición OPS, 2010.
19. Barrera, L. Cuidado y práctica de enfermería, Editorial Universidad Nacional de Colombia. 2010.
20. Fleitman, J. Evaluación integral para implantar modelos de calidad, PaxMexico libro, 2007.
21. García, O. Federación de enfermeras y enfermeros, Las enfermeras y la atención primaria de Salud, edición PaxMéxico, 2009.

22. MSP. Manual para la programación local en el nivel de atención básica. Editorial autor, (2008).
23. Paganin, J. Calidad de eficiencia y atención, Editorial OPS, Libro.2010.
24. Posso, N. Perspectivas de la Gestión de Calidad Total, en los servicios de Salud, Editorial OPS, 2007.
25. Pujol E, Gené J, Sans M, Samprieto L, Pasarin M, Iglesias B. El producto de la Atención Primaria definida por profesionales y usuarios. Gac Sanit. 2010.
26. García S, Agra Y, Martínez M, Marín D, Siera B, Díaz M. Evaluación de la Satisfacción de los usuarios de los centros de atención primaria. Medifam. 2009.
27. Villalba R. Calidad en la Atención Primaria de la Salud. Rev. Enfermería Global. 2010.
28. Gattinara B, Ibáñez J, Puente C, Giacconi J, Caprara A. Percepción de la comunidad a cerca de la Calidad de los servicios de Salud Públicos en los Distritos Norte e Ichilo, Bolivia. Cad Saúde Publ. 2009.
29. JIMÉNEZ. M, ORTEGA VMC, CRUZ AG, CRUZ CM, otros. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista mexicana de Enfermería cardiológica. 2009.

30. CÁRDENAS, L, OTROS. Estudio piloto de la validación del cuestionario CARE-Q para medir la Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad del Bosque. 2008
31. LOZADA, M. RODRÍGUEZ, A. Calidad del Servicio de Salud: Una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketing. Bogotá – Colombia. Cuad. Adm. 2011.
32. RIVAS, L. TRONCOSO, P. URRA, S. Evaluación de la calidad de servicios de salud para establecimientos autogestionados en red, Aplicado al Hospital Regional de Talca. Escuela de Administración. Universidad de Talca. 2009.

ANEXOS

ANEXO N° 1
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
Sexo	Distinción entre género masculino y femenino.	Único.	Apariencia física de la persona.	a) Femenino b) Masculino
Edad	Es el periodo comprendido desde el nacimiento de una persona hasta el momento actual.	Número de años.	Años y meses cumplidos de la persona hasta el momento de la entrevista Persona.	a) 15-20 b) 21-26 c) 27-35 d) 36-45 e) 46 y mas
Ocupación	Trabajo o empleo		Actividad que desempeña la persona en su vida diaria.	a) Empleado b) Agricultor. c) Ama de casa d) Estudiante. e) otro
Calidad de atención	Capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas y las necesidades y las demandas en salud del usuario.	Accesibilidad	Tiempo de espera para ser atendido ha sido.	a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Regular e) Insuficiente

		<p>La facilidad para llegar al centro de salud ha sido.</p>	a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Regular e) Insuficiente
	Competencia profesional	<p>La preparación del personal de enfermería (capacitación) para realizar su trabajo ha sido.</p>	a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Regular e) Insuficiente
		<p>La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido.</p>	a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Regular e) Insuficiente
		<p>La disposición del personal de enfermería para ayudarle cuando lo necesita ha sido.</p>	a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Regular e) Insuficiente

		Fiabilidad Y Empatía	<p>La amabilidad (cortesía) del personal de enfermería para ayudarle cuando lo necesita ha sido.</p>	a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Regular e) Insuficiente
			<p>La información que el personal de enfermería ha sido.</p>	a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Regular e) Insuficiente
		Eficacia y eficiencia	<p>El interés del personal de enfermería por solucionar los problemas de los pacientes ha sido.</p>	a) Excelente b) Muy bueno c) Bueno d) Regular e) Insuficiente
Satisfacción del usuario	<p>Es la expresión de diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio.</p>	Satisfacción del usuario.	<p>Recomendaría el centro de salud a otras personas</p>	a) Sin dudarlo b) Tengo dudas c) Nunca

		<p>A su juicio el tiempo de atención que le brindaron en el centro de salud fue.</p>	<p>a) menos de lo necesario b) el tiempo necesario c) más de lo necesario</p>
		<p>Conoce el nombre de la enfermera que lo atendió.</p>	<p>a) si b) no</p>
		<p>Cree que ha recibido suficiente información sobre su salud.</p>	<p>a) si b) no</p>
		<p>Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el centro de salud.</p>	<p>a) Muy Satisfecho b) Satisfecho c) Poco satisfecho d) nada satisfecho</p>

ANEXO N° 2
AUTORIZACIÓN

Cojitambo, 07/Julio/2014

Dra.

Anzhela Romero.

DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD COJITAMBO

Presente.-

De nuestra consideración:

Nosotras Beatriz Saldaña y Mónica Sanango egresadas de Enfermería de la Universidad de Cuenca, con un atento y respetuoso saludo nos dirigimos a su Autoridad, a la vez que expresamos nuestro mayor deseo de éxito en el desempeño de sus funciones.

El motivo del presente es para solicitarle nos permita acceder a la institución de salud con la finalidad de realizar un trabajo investigativo, mediante la aplicación de encuestas a los usuarios sobre la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario

En espera de que nuestra petición tenga la favorable acogida, anticipamos nuestro más sincero agradecimiento, con sentimiento de consideración y estima.

Atentamente:

.....
Mónica Sanango P.

.....
Beatriz Saldaña Ch.

ANEXO N° 3
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cojitambo, 2014

Señor/a Srta.

Nosotras, Beatriz Saldaña, y Mónica Sanango, Egresadas de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Cuenca estamos realizando una investigación correspondiente a la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario para lo cual se aplicara una encuesta.

Los datos obtenidos en la presente investigación se guardarán con absoluta confidencialidad e irá en beneficio de los usuarios contribuyendo a la adquisición de un servicio con calidad y calidez, la encuesta tendrá una duración de 5 a 10 minutos.

Declaro que:

1. He leído o me han leído la Hoja de información y he entendido todo lo que pone en ella.
2. Me han contestado todas las dudas que tenía sobre el estudio.
3. Sé que puedo decidir no participar en este estudio y que no pasa nada.
4. He decidido participar en el estudio.

Si UD. está de acuerdo formar parte de esta investigación le solicitamos se digne a firmar el presente Documento, así consignar su número de cédula de identidad.

En caso de requerir más información sobre la investigación usted puede comunicarse a los celulares: 0983178473 preguntar por Mónica Sanango y el 0983143809 por Beatriz Saldaña.

NOMBRE

FIRMA

Nº CÉDULA

AGRADECIMOS SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.

ANEXO N° 4
ASENTIMIENTO POR ESCRITO

Cojitambo, 2014

Señor/a Srita.

Nosotras, Beatriz Saldaña, y Mónica Sanango, Egresadas de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Cuenca estamos realizando una investigación correspondiente a la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario para lo cual se aplicara una encuesta.

Los datos obtenidos en la presente investigación se guardarán con absoluta confidencialidad e irá en beneficio de los usuarios contribuyendo a la adquisición de un servicio con calidad y calidez, la encuesta tendrá una duración de 5 a 10 minutos.

Declaro que:

1. He leído o me han leído la Hoja de información y he entendido todo lo que pone en ella.
2. Me han contestado todas las dudas que tenía sobre el estudio.
3. Sé que puedo decidir no participar en este estudio y que no pasa nada.
4. He decidido participar en el estudio.

Si UD. está de acuerdo formar parte de esta investigación le solicitamos se digne a firmar el presente Documento, así consignar su número de cédula de identidad.

En caso de requerir más información sobre la investigación usted puede comunicarse a los celulares: 0983178473 preguntar por Mónica Sanango y el 0983143809 por Beatriz Saldaña.

NOMBRE

FIRMA

Nº CÉDULA

REPRESENTANTE O TESTIGO -----

FIRMA

Nº CÉDULA

AGRADECemos SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.

ANEXO N° 5
ENCUESTA

**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

Objetivo: Determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud “Cojitambo” y su relación con el nivel de satisfacción del usuario.

Instructivo:

Basándose en su experiencia personal señale si la calidad de la asistencia sanitaria que le ha proporcionado el Centro de Salud Cojitambo ha sido mejor o peor de lo que usted esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido MUCHO PEOR de lo que esperaba ponga una X en la casilla 1. Si ha sido MUCHO MEJOR de lo que esperaba ponga una X en la casilla 5, y así sucesivamente.

La calidad que brinda el personal de enfermería ha sido					
Clave respuesta	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
	1	2	3	4	5

Por favor rellene las siguientes casillas			Marque con una X		
Edad	años	Indique si es HOMBRE		MUJER	
Actualmente esta					
Empleado	Agricultor	Ama de casa	Estudiante	Otro	

En el Centro de Salud Cojitambo

	1	2	3	4	5
El tiempo de espera para ser atendido por el personal de enfermería ha sido					
La facilidad para llegar al centro de salud ha sido					
La preparación del personal de enfermería (capacitación) para realizar su trabajo ha sido					
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido					

La disposición del personal de enfermería para ayudarle cuando lo necesita ha sido	<input type="checkbox"/>				
La amabilidad (cortesía) del personal de enfermería en su trato con la gente ha sido	<input type="checkbox"/>				
La información que el personal de enfermería proporciona ha sido	<input type="checkbox"/>				
El interés del personal de enfermería por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	<input type="checkbox"/>				

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión

Recomendaría este centro de salud a otras personas

Sin dudarlo	<input type="checkbox"/>	Tengo dudas	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------	--------------------------

¿A su juicio, el tiempo de la atención que le brindaron en el centro de salud fue?

Menos de lo necesario	<input type="checkbox"/>	El tiempo necesario	<input type="checkbox"/>	Más de lo necesario	<input type="checkbox"/>
-----------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------	---------------------	--------------------------

¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendió?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su salud?

Si	<input type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	--------------------------

Indique su nivel de **satisfacción global** con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el centro de salud de Cojitambo

Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	satisfecho	<input type="checkbox"/>	Poco satisfecho	<input type="checkbox"/>	Nada satisfecho	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	------------	--------------------------	-----------------	--------------------------	-----------------	--------------------------

Por favor recuerde contestar a todas las preguntas

Utilice este espacio si desea hacer alguna sugerencia

Muchas gracias por su colaboración

Nombre del Encuestador: _____

Fecha _____ / _____ / _____

Tomando en cuenta que.

En caso de señalar en cada pregunta:

5 corresponden a excelente.

4 corresponden a muy bueno.

3 corresponden a bueno.

2 corresponden a regular.

1 corresponde a insuficiente.

El nivel de satisfacción del usuario se medirá según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas.

Según el ítem marcado:

Muy satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho.

UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA

Objetivo: Determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud "Cojitambo" y su relación con el nivel de satisfacción del usuario.

Instructivo:

Basándose en su experiencia personal señale si la calidad de la asistencia sanitaria que le ha proporcionado el Centro de Salud Cojitambo ha sido mejor o peor de lo que usted esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido **MUCHO PEOR** de lo que esperaba ponga una X en la casilla 1. Si ha sido **MUCHO MEJOR** de lo que esperaba ponga una X en la casilla 5, y así sucesivamente.

La calidad que brinda el personal de enfermería ha sido					
Clave respuesta	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
	1	2	3	4	5

Por favor rellene las siguientes casillas			Marque con una X		
Edad	15	años	Indique si es HOMBRE	<input checked="" type="checkbox"/>	MUJER

Actualmente esta

Empleado	Agricultor		Ama de casa		Estudiante	<input checked="" type="checkbox"/>	otro
----------	------------	--	-------------	--	------------	-------------------------------------	------

En el Centro de Salud Cojitambo

	1	2	3	4	5
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido				X	
La información que el personal de enfermería proporciona ha sido				X	
El tiempo de espera para ser atendido por el personal de enfermería ha sido				X	
La facilidad para llegar al centro de salud ha sido				X	
El interés del personal de enfermería por solucionar los problemas de los pacientes ha sido				X	
La disposición del personal de enfermería para ayudarle cuando lo necesita ha sido				X	
La amabilidad (cortesía) del personal de enfermería en su trato con la gente ha sido				X	
La preparación del personal de enfermería (capacitación) para realizar su trabajo ha sido					Y

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión

Recomendaría este centro de salud a otras personas

Sin dudarlo	<input checked="" type="checkbox"/>	Tengo dudas	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
-------------	-------------------------------------	-------------	--------------------------	-------	--------------------------

¿A su juicio, el tiempo de la atención que le brindaron en el centro de salud fue?

Menos de lo necesario	<input type="checkbox"/>	El tiempo necesario	<input checked="" type="checkbox"/>	Más de lo necesario	<input type="checkbox"/>
-----------------------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	---------------------	--------------------------

¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendió?

Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su salud?

Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

Indique su nivel de **satisfacción global** con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el centro de salud de Cojitambo

Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	satisfecho	<input type="checkbox"/>	Poco satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Nada satisfecho	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	------------	--------------------------	-----------------	-------------------------------------	-----------------	--------------------------

Por favor recuerde contestar a todas las preguntas

Utilice este espacio si desea hacer alguna sugerencia

Muchas gracias por su colaboración

Nombre del Encuestador: Monica Sanango P.

Fecha 13 / 08 / 2014

**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

Objetivo: Determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud "Cojitambo" y su relación con el nivel de satisfacción del usuario.

Instructivo:

Basándose en su experiencia personal señale si la calidad de la asistencia sanitaria que le ha proporcionado el Centro de Salud Cojitambo ha sido mejor o peor de lo que usted esperaba. Si cree, por ejemplo, que ha sido MUCHO PEOR de lo que esperaba ponga una X en la casilla 1. Si ha sido MUCHO MEJOR de lo que esperaba ponga una X en la casilla 5, y así sucesivamente.

La calidad que brinda el personal de enfermería ha sido

Clave respuesta	Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba
	1	2	3	4	5

Por favor rellene las siguientes casillas Marque con una X

Edad	26	años	Indique si es HOMBRE	<input type="checkbox"/>	MUJER	<input checked="" type="checkbox"/>
------	----	------	----------------------	--------------------------	-------	-------------------------------------

Actualmente esta

Empleado	Agricultor	Ama de casa	<input checked="" type="checkbox"/>	Estudiante	otro	
----------	------------	-------------	-------------------------------------	------------	------	--

En el Centro de Salud Cojitambo

	1	2	3	4	5
La apariencia (limpieza y uniforme) del personal de enfermería ha sido					<input checked="" type="checkbox"/>
La información que el personal de enfermería proporciona ha sido				<input checked="" type="checkbox"/>	
El tiempo de espera para ser atendido por el personal de enfermería ha sido			<input checked="" type="checkbox"/>		
La facilidad para llegar al centro de salud ha sido				<input checked="" type="checkbox"/>	
El interés del personal de enfermería por solucionar los problemas de los pacientes ha sido			<input checked="" type="checkbox"/>		
La disposición del personal de enfermería para ayudarle cuando lo necesita ha sido			<input checked="" type="checkbox"/>		
La amabilidad (cortesía) del personal de enfermería en su trato con la gente ha sido				<input checked="" type="checkbox"/>	
La preparación del personal de enfermería (capacitación) para realizar su trabajo ha sido				<input checked="" type="checkbox"/>	

Marque con una X la casilla que mejor refleje su opinión

Recomendaría este centro de salud a otras personas

Sin dudarlo	<input checked="" type="checkbox"/>	Tengo dudas	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>
-------------	-------------------------------------	-------------	--------------------------	-------	--------------------------

¿A su juicio, el tiempo de la atención que le brindaron en el centro de salud fue?

Menos de lo necesario	<input type="checkbox"/>	El tiempo necesario	<input checked="" type="checkbox"/>	Más de lo necesario	<input type="checkbox"/>
-----------------------	--------------------------	---------------------	-------------------------------------	---------------------	--------------------------

¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendió?

Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

¿Cree que ha recibido suficiente información sobre su salud?

Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
----	-------------------------------------	----	--------------------------

Indique su nivel de **satisfacción global** con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el centro de salud de Cojítambo

Muy satisfecho	<input type="checkbox"/>	satisfecho	<input type="checkbox"/>	Poco satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>	Nada satisfecho	<input type="checkbox"/>
----------------	--------------------------	------------	--------------------------	-----------------	-------------------------------------	-----------------	--------------------------

Por favor recuerde contestar a todas las preguntas

Utilice este espacio si desea hacer alguna sugerencia

Muchas gracias por su colaboración

Nombre del Encuestador: Beatriz Saldana.

Fecha 14 / 08 / 2014

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cojitambo, 2014

Señor/a Srita.

Nosotras, Beatriz Saldaña, y Mónica Sanango, Egresadas de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Cuenca estamos realizando una investigación correspondiente a la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud "Cojitambo" y su relación con el nivel de satisfacción del usuario para lo cual se aplicara una encuesta.

Los datos obtenidos en la presente investigación se guardarán con absoluta confidencialidad e ira en beneficio de los usuarios contribuyendo a la adquisición de un servicio con calidad y calidez, la encuesta tendrá una duración de 5 a 10 minutos.

Declaro que:

1. He leído o me han leído la Hoja de información y he entendido todo lo que pone en ella.
2. Me han contestado todas las dudas que tenía sobre el estudio.
3. Sé que puedo decidir no participar en este estudio y que no pasa nada.
4. He decidido participaren el estudio.

Si UD. está de acuerdo formar parte de esta investigación le solicitamos se digne a firmar el presente Documento, así consignar su número de cédula de identidad.

En caso de requerir más información sobre la investigación usted puede comunicarse a los celulares: 0983178473 preguntar por Mónica Sanango y el 0983143809 por Beatriz Saldaña.

Gloria Ugílez P
NOMBRE

Gloria Ugílez P
FIRMA

0300505682
Nº CEDULA

AGRADECemos SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cojitambo, 2014

Señor/a Srita.

Nosotras, Beatriz Saldaña, y Mónica Sanango, Egresadas de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Cuenca estamos realizando una investigación correspondiente a la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud "Cojitambo" y su relación con el nivel de satisfacción del usuario para lo cual se aplicara una encuesta.

Los datos obtenidos en la presente investigación se guardarán con absoluta confidencialidad e irá en beneficio de los usuarios contribuyendo a la adquisición de un servicio con calidad y calidez, la encuesta tendrá una duración de 5 a 10 minutos.

Declaro que:

1. He leído o me han leído la Hoja de información y he entendido todo lo que pone en ella.
2. Me han contestado todas las dudas que tenía sobre el estudio.
3. Sé que puedo decidir no participar en este estudio y que no pasa nada.
4. He decidido participar en el estudio.

Si UD. está de acuerdo formar parte de esta investigación le solicitamos se digne a firmar el presente Documento, así consignar su número de cédula de identidad.

En caso de requerir más información sobre la investigación usted puede comunicarse a los celulares: 0983178473 preguntar por Mónica Sanango y el 0983143809 por Beatriz Saldaña.

Miriam Saldaña

NOMBRE

Beatriz Saldaña

FIRMA

030190995-8

Nº CÉDULA

AGRADECIMOS SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.

ASENTIMIENTO POR ESCRITO

Cojitambo, 2014

Señor/a Srita.

Nosotras, Beatriz Saldaña, y Mónica Sanango, Egresadas de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Cuenca estamos realizando una investigación correspondiente a la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud "Cojitambo" y su relación con el nivel de satisfacción del usuario para lo cual se aplicara una encuesta.

Los datos obtenidos en la presente investigación se guardaran con absoluta confidencialidad e ira en beneficio de los usuarios contribuyendo a la adquisición de un servicio con calidad y calidez, la encuesta tendrá una duración de 5 a 10 minutos.

Declaro que:

1. He leído o me han leído la Hoja de información y he entendido todo lo que pone en ella.
2. Me han contestado todas las dudas que tenía sobre el estudio.
3. Sé que puedo decidir no participar en este estudio y que no pasa nada.
4. He decidido participaren el estudio.

Si UD. está de acuerdo formar parte de esta investigación le solicitamos se digne a firmar el presente Documento, así consignar su número de cédula de identidad.

En caso de requerir más información sobre la investigación usted puede comunicarse a los celulares: 0983178473 preguntar por Mónica Sanango y el 0983143809 por Beatriz Saldaña.

Sosé Saldaña

NOMBRE

Beatriz Saldaña

FIRMA

035008771-4

Nº CÉDULA

REPRESENTANTE O TESTIGO Mónica Sanango

Mónica Sanango

FIRMA

03038044-0

Nº CÉDULA

AGRADECemos SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.

ASENTIMIENTO POR ESCRITO

Cojitambo, 2014

Señor/a Srita.

Nosotras, Beatriz Saldaña, y Mónica Sanango, Egresadas de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Cuenca estamos realizando una investigación correspondiente a la calidad de atención que presta el personal de enfermería del centro de salud "Cojitambo" y su relación con el nivel de satisfacción del usuario para lo cual se aplicara una encuesta.

Los datos obtenidos en la presente investigación se guardarán con absoluta confidencialidad e ira en beneficio de los usuarios contribuyendo a la adquisición de un servicio con calidad y calidez, la encuesta tendrá una duración de 5 a 10 minutos.

Declaro que:

1. He leído o me han leído la Hoja de información y he entendido todo lo que pone en ella.
2. Me han contestado todas las dudas que tenía sobre el estudio.
3. Sé que puedo decidir no participar en este estudio y que no pasa nada.
4. He decidido participaren el estudio.

Si UD. está de acuerdo formar parte de esta investigación le solicitamos se digne a firmar el presente Documento, así consignar su número de cédula de identidad.

En caso de requerir más información sobre la investigación usted puede comunicarse a los celulares: 0983178473 preguntar por Mónica Sanango y el 0983143809 por Beatriz Saldaña.

Elvira Mendieta

NOMBRE

Elvira Mendieta

FIRMA

0302526710

Nº CÉDULA

REPRESENTANTE O TESTIGO José Mendieta

José Mendieta

FIRMA

0302418058

Nº CÉDULA

AGRADECIMOS SU PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.

ANEXO N° 6
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cronograma de Actividades																								Responsables		
Meses	1				2				3				4				5				6					
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Actividades																										
Elaboración del Marco Teórico.	*	*																								
Revisión de los Instrumentos de Recolección de Datos.			*	*																						
Recolección de los Datos.					*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*						
Análisis e Interpretación de los Datos.																		*	*	*	*					
Elaboración y Presentación de la Información.																					*	*	*			
Conclusiones y Recomendaciones.																										*
Elaboración del Informe																										*

FOTOGRAFÍAS

PARROQUIA COJITAMBO



FUENTE: Parroquia Cojitambo.

ELABORADO POR: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

CENTRO DE SALUD DE COJITAMBO



FUENTE: Centro de Salud de Cojitambo.

ELABORADO POR: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS



FUENTE: Usuarios atendidos en el centro de salud de Cojitambo previa autorización.

ELABORADO POR: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS



FUENTE: Usuarios atendidos en el centro de salud de Cojitambo previa autorización.

ELABORADO POR: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

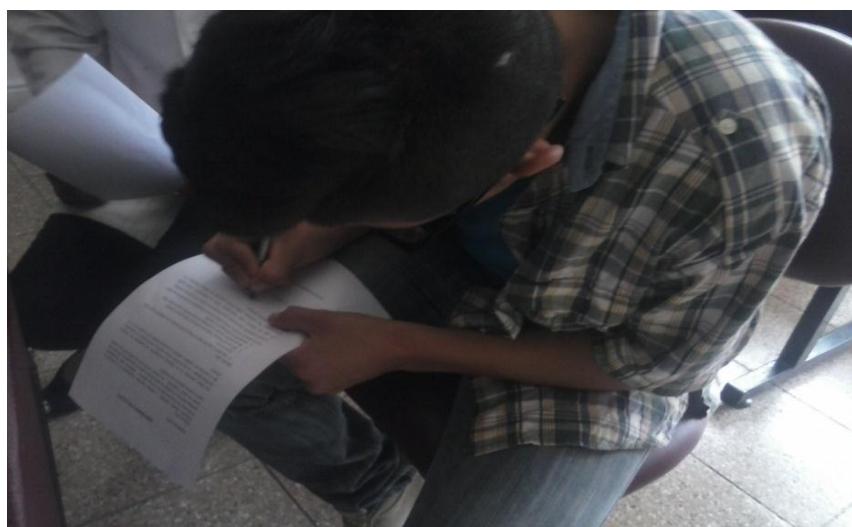
APLICACIÓN DE ENCUESTAS



FUENTE: Usuarios atendidos en el centro de salud de Cojitambo previa autorización.

ELABORADO POR: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS



FUENTE: Usuarios atendidos en el centro de salud de Cojitambo previa autorización.

ELABORADO POR: Saldaña Beatriz y Sanango Mónica.