



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

Proyecto de investigación
previo a la obtención del título
de Licenciada en Enfermería.

Proyecto de Investigación:

**“Análisis de la satisfacción del usuario en relación a la atención brindada
en el área de ginecología del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ventanas
2015”**

Autora:

Nancy Del Rosario Guamán Loor

Directora:

Lcda. Gloria Goiburo Fuentes M.Sc.

Quevedo- Los Ríos – Ecuador

2015

TEMA

**“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA
ATENCIÓN BRINDADA
EN EL ÁREA DE GINECOLOGÍA
DEL HOSPITAL
JAIME ROLDÓS AGUILERA,
VENTANAS
2015”**

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **Nancy Del Rosario Guamán Loor**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

f. _____

Nancy Del Rosario Guamán Loor

C. I. 1201399399

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

La suscrita, Lcda. Gloria Goiburo Fuentes M.Sc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la Egresada, **Nancy del Rosario Guamán Loor**, realizó el proyecto de investigación de grado titulado, **“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL JAIME ROLDÓS AGUILERA, VENTANAS 2015”**, previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto

.....

Lcda. Gloria Goiburo Fuentes M.Sc.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACION

CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO.



Para: Ing. Mariana Reyes Bermeo, M.Sc- **Directora UED**

De: Lcda. Gloria Goiburo M.Sc- **Directora de Proyecto Investigativo**

Asunto: Informe URKUND

Fecha: Septiembre 24 del 2015

De mi consideración.

Por medio de la presente adjunto el documento de revisión final del proyecto investigativo titulado "ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL ÁREA DE GINECOLOGÍA DEL HOSPITAL JAIME ROLDÓS AGUILERA, VENTANAS, 2015." Elaborada por la egresada, NANCY DEL ROSARIO GUAMÁN LOOR, previo a la obtención del título Licenciada en Enfermería. El proyecto investigativo en mención cumple con los componentes que exige el reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe del URKUND el cual avala los niveles de originalidad en un 100% y de copia 8% del trabajo investigativo.

URKUND	
Document	NANCY GURKUNDFINAL.docx (D15317444)
Submitted	2015-09-17 18:32 (-05:00)
Submitted by	nancyguaman1973@hotmail.es
Receiver	ggoiburo.uteq@analysis.urkund.com
Message	ENVIO DE PROYECTO PARA ANALISIS URKUND Show full message
	8% of this approx. 12 pages long document consists of text present in 8 sources.

Cordialmente;

Lcda. Gloria Goiburo M.Sc
DIRECTORA DEL PROYECTO INVESTIGATIVO



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
LICENCIATURA EN ENFERMERÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“Análisis de la satisfacción del usuario en relación a la atención brindada en el área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera, Ventanas 2015”

Presentado al Comisión Académica como requisito previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería.

Aprobado:

Lcda. Ramona Soledad Montes Vélez M.Sc
Presidente del Tribunal

Psi. Mariana Estelita Solís García M.Sc.
Miembro del Tribunal

Lcda. Mariuxi Johanna Zurita Desiderio M.Sc.
Miembro del Tribunal

QUEVEDO-LOS RÍOS-ECUADOR

AÑO 2015

AGRADECIMIENTO

El presente proyecto de investigación primeramente me gustaría agradecerle a mi Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

Al Rector Dr. Eduardo Díaz Ocampo M.Sc,

A la Vicerrectora Académica, Ing. Guadalupe Murillo Campuzano M.Sc,

A la Directora de la Unidad de Estudios a Distancia Ing. Mariana Reyes Bermeo M.Sc,

A la Coordinadora de la Carrera Lcda. Ramona Montes Véliz M.Sc.

A mi directora de tesis, Lcda. Gloria Goiburo Fuentes, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

A las personas que han formado parte de mi vida por lo que les agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más dificultosos de mi vida. Algunos están conmigo y otros en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí ser, por todo lo que han brindado y por todas las bendiciones recibidas.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga a todos.

DEDICATORIA

Con esfuerzo y dedicación, primeramente quiero dedicar, este logro a mi amado Dios por sus bendiciones que he recibido para llegar hasta donde estoy, también dedico este logro a mis padres que me han dado todo lo que soy como persona, valores, principios, la perseverancia y el empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio.

A mis seres queridos, en especial mis hijos que son la razón de mi existir y mi mayor motivación para superarme en la vida.

El esfuerzo, la dedicación, el tiempo invertido y el cariño que he puesto en este trabajo se lo dedico a quienes son parte de este gran Ecuador, a los que por situaciones de la vida deben acudir por atención sanitaria al Hospital Jaime Roldós Aguilera, quienes necesitan nuestro gran amor y apoyo moral y psicológico.

Nancy del Rosario

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

A través del análisis de la satisfacción del usuario en el área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera del cantón Ventanas, se pudo conocer el grado de satisfacción de los usuarios, además de identificar los elementos principales que influyen en este aspecto, finalmente se incentivó al personal a mejorar la prestación de servicios y ofrecer mayor satisfacción a los usuarios del hospital mencionado.

Se afirma que el concepto de participación en salud se ha utilizado en muchas experiencias con innumerables indicaciones y se mueve entre tensiones, pues se asume ya sea como acciones de apoyo en el cumplimiento de prescripciones médicas y sanitarias o el cumplimiento de los derechos humanos a través del acceso a los servicios de salud.

Según el estudio realizado a 196 usuarios del hospital, se obtuvo que el servicio prestado por los profesionales médicos presenta el 78% de satisfacción calificado como bueno en contraste con la atención brindada por enfermeros(as) que obtuvieron el 71% de calificación regular, añadiendo a esto que, el 76% consideran los ambientes y la limpieza del hospital en general como regular, así se determinó que estos últimos factores afectan negativamente a la satisfacción de los usuarios, con un porcentaje del 67% de insatisfacción por el servicio general brindado en este centro de salud.

La salud es un derecho humano y por tanto responsabilidad del Estado, es un bien público relacionado directamente con la calidad de vida. La acción ciudadana está dirigida a efectivizar sus derechos y los diversos actores sociales deben exigir su cumplimiento.

Las personas que brindan servicios en instituciones públicas deben predisponer su actitud positivamente hacia el paciente y personas que hacen uso de las casas de salud, en primer lugar porque la situación lo amerita; en segundo lugar, por cuanto es uno de los roles de los enfermeros(as) profesionales y por último, por cuanto todos estos aspectos mejoran la condición de vida de las personas considerablemente.

PALABRAS CLAVES: satisfacción de usuarios, atención en salud, servicios de ginecología, servicios de obstetricia, rol enfermera profesional, hospital.

ABSTRACT AND KEYWORDS.

Through the analysis of user satisfaction in the field of gynecology hospital Jaime Roldós Aguilera Canton Windows, could determine the degree of user satisfaction, and identify the main elements that influence this aspect, finally it encouraged the staff to improve service delivery and provide greater satisfaction for users of the hospital said.

It is stated that the concept of participation in health has been used in many experiences with countless signs and moves between tensions, since it is assumed either as support actions in compliance with prescriptions and health or the fulfillment of human rights through access to health services.

According to the study of 196 users of the hospital, it was found that the service provided by medical professionals presented 78% Satisfaction rated good in contrast to the care provided by nurses (as) who obtained 71% regular grade, adding to this that, 76% consider the environments and cleaning the hospital in general as a regular, and it was determined that these latter factors negatively affect user satisfaction with a percentage of 67% of dissatisfaction with the overall service provided to this health center.

Health is a human right and therefore the responsibility of the State. Health is a public good that is related to the quality of life. Citizen action is intended to effectuate the rights and the various stakeholders should require the State to fulfill its responsibility.

People who serve in public institutions should positively bias their attitude towards the patient and people who use nursing homes, primarily because the situation warrants; secondly, because he is one of the roles of nurses (as) professionals and finally, because all these aspects improve the living conditions of people considerably.

KEYWORDS: user satisfaction, health care , gynecological , obstetric , nurse practitioner role , hospital .

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Pág.
PORTADA	i
TEMA.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	iii
CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	iv
CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO.	v
CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
DEDICATORIA.....	viii
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.....	ix
ABSTRACT AND KEYWORDS.....	x
TABLA DE CONTENIDO	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS	xvi
CÓDIGO DUBLÍN	xvii
Introducción.....	1
CAPÍTULO I.....	2
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.1 Problema de Investigación.	3
1.1.1 Planteamiento del Problema.	3
1.1.2 Formulación del Problema.....	4
1.1.3 Sistematización del problema.	4
1.2. Objetivos.....	5
1.2.1. General.	5
1.2.2. Específicos.....	5
1.3. Justificación.....	6

CAPÍTULO II.....	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.6. Evaluación en Servicios de salud.	9
2.1.7. Satisfacción en Servicios de Salud.	9
2.1.8. Servicio de ginecología.	10
2.1.9 Servicios que brinda el área obstétrica y ginecológica.....	10
2.1.9.1 Área Obstétrica.	10
2.1.9.1.1 Cuidados previos a la concepción.	10
2.1.9.1.2 Cuidados prenatales o durante el embarazo.	11
2.1.9.1.3 Trabajo de parto y parto.....	11
2.1.9.2 Área Obstétrica.	11
2.1.9.2.1. Chequeos ginecológicos.	11
2.1.9.2.2. Exámenes ginecológicos regulares y pruebas de Papanicolaou.	12
2.1.10. Áreas de Acción y Funciones de la Enfermera Profesional.	12
2.1.10.2 Funciones Específicas de Enfermería.....	12
2.1.12 Áreas de Acción de la Enfermera Profesional.....	14
2.1.13. Las Cualidades del Enfermero(a).	15
2.1.15. Proceso de Atención de Enfermería (PAE).	16
2.1.15.1 Generalidades	16
2.1.15.2 Definición.	17
2.1.16.3 Planificación.	20
2.1.16.4 Ejecución.	20
2.1.17. Evaluación de la Satisfacción en Salud.	21
2.1.18. Servicio hospitalario.	22
2.1.19. La asistencia médica profesional en hospitales.	23
2.1.20. Servicios que presta el Hospital Jaime Roldós Aguilera en el área de ginecología y obstetricia.	24

2.2. Marco Referencial.....	25
2.3. Marco Legal.....	27
CAPÍTULO III	28
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1. Localización.....	29
3.2. Tipo de investigación.	29
3.2.1. Diagnóstica.....	29
3.2.2. Descriptivo y de corte transversal.	29
3.2.3. Observacional.....	29
3.3. Métodos de investigación.....	30
3.3.1. Método de Observación.....	30
3.3.2. Método Inductivo.	30
3.3.3. Método analítico.....	30
3.3.4. Método estadístico.....	30
3.4. Fuentes de recopilación de información.....	31
3.5. Diseño de la investigación.....	31
3.5.1. Población.....	31
3.5.2. Muestra.....	31
3.6. Instrumentos de investigación.....	33
3.6.1. Observación.....	33
3.6.2. Encuesta.....	33
3.7. Tratamiento de los datos.....	33
3.8. Recursos humanos y materiales.....	33
CAPITULO IV	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1. Resultados.....	36
4.2. Discusión.....	51

5.1. Conclusiones.....	54
5.2. Recomendaciones.....	55
CAPITULO VI.....	56
BIBLIOGRAFÍA.....	56
6.1. Literatura citada.....	57
CAPITULO VII.....	58
ANEXOS.....	58

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1 ¿Cómo califica la orientación respecto a los servicios?	36
2 ¿Cómo lo trataron en los departamentos de admisión, estadística y farmacia?	37
3 ¿Cómo califica el estado del equipamiento de consultorios (equipos, recursos, materiales)?	38
4 ¿Cómo califica los ambientes y la limpieza del hospital en general?	39
5 ¿Tuvo facilidad para conseguir una cita?	40
6 ¿Qué le pareció el tiempo de espera para ingresar a la consulta médica?	41
7 ¿El tiempo que dedicó el médico en atenderlo, examinarlo y escucharlo le pareció?	42
8 ¿Las instrucciones escritas por el médico en la receta médica le parecieron?	43
9 ¿En general, cómo califica la atención recibida por el médico?	44
10 ¿Cómo fue el trato del personal de enfermería antes, durante y después de la preparación?	45
11 ¿Cómo apreció usted la disposición y el interés de enfermeros(as) por su estado de salud?	46
12 ¿Existe respeto en el orden de atención de consulta?	47
13 ¿Ha observado o sido parte de inconvenientes entre usuarios y personal de enfermería?	48
14 ¿En general, cómo califica la atención recibida por enfermeros/as?	49
15 ¿En términos generales, Ud. se siente satisfecho con la atención recibida en el hospital?	50

ÍNDICE DE ANEXOS

1	Encuesta dirigida a los usuarios del área de ginecología del Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.....	59
2	Esquema de las funciones del profesional de enfermería.....	61
3	Esquematización del proceso de asistencia de enfermería.....	62
4	Fotos de encuestas realizadas a usuarios.....	63
5	Fotos de entrevistas realizadas al personal.....	64

CÓDIGO DUBLÍN

Título:	“Análisis de la satisfacción del usuario en relación a la atención brindada en el área de Ginecología del Hospital Jaime Roldós Aguilera, Ventanas 2015”		
Autor:	Nancy del Rosario Guamán Loor		
Palabras clave:	Satisfacción de usuarios índices de excelencia en la asistencia de servicios de salud	Atención en salud asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables	Ginecología asistencia médica íntegra en la especialidad de ginecología
	Obstetricia atención integral durante el embarazo, parto y puerperio	Rol de a enfermera consiste en brindar un servicio de asistencia a los pacientes en la bienestar de las necesidades básicas	Hospital Establecimiento destinado a proporcionar todo tipo de asistencia médica
Fecha de publicación:	20-agosto-2015		
Editorial:	Universidad Técnica Estatal de Quevedo – Ecuador, 2015.		
Resumen:	<p>A través del análisis de la satisfacción del usuario en el área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera del cantón Ventanas, se pudo conocer el grado de satisfacción de los usuarios, además de identificar los elementos principales que influyen en este aspecto, finalmente se incentivó al personal a mejorar la prestación de servicios y ofrecer mayor satisfacción a los usuarios del hospital mencionado. Según el estudio realizado a 196 usuarios del hospital, se obtuvo que el servicio prestado por los profesionales médicos presenta el 78% de satisfacción calificado como bueno, lo que no sucedió con la atención brindada por enfermeros(as) que obtuvieron el 71% de calificación regular, añadiendo a esto que, el 76% consideran los ambientes y la limpieza del hospital en general como regular, así se determinó que los últimos factores mencionados afectan negativamente en la satisfacción de los usuarios que respondieron estar insatisfechos con el servicio general brindado en 67%.</p> <p>Abstract.- Through the analysis of user satisfaction in the field of gynecology hospital Jaime Roldós Aguilera Canton Windows, could determine the degree of user satisfaction, and identify the main elements that influence this aspect, finally it encouraged the staff to improve service delivery and provide greater satisfaction for users of the hospital said. According to the study of 196 users of the hospital, it was found that the service provided by medical professionals presented 78% Satisfaction rated good, what did not happen with the care provided by nurses (as) who obtained 71% rating Regular, adding to this that, 76% consider the environment and the general hospital cleaning as a regular and so it was determined that the last -mentioned factors negatively affect the user satisfaction respondents dissatisfied with the overall service provided 67%.</p>		
Descripción:	75 hojas: dimensiones, 29,7 x 21 cm		
URI:	(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)		

Introducción.

De acuerdo a Organismos Internacionales de Salud, las condiciones de la asistencia en servicios de salud a nivel global ha sufrido en los últimos años un cambio imperativo, lo que ha resultado en un acrecentamiento de la disconformidad en lo que servicios asistenciales se refiere, reduciendo al mismo tiempo la expectativa de longevidad de la población, por esto, es primordial conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias del Hospital Jaime Roldós Aguilera.

La satisfacción de los usuarios en instituciones de salud es negativa debido esencialmente a la inobservancia de las medidas de los servicios de salud, además de la probable escasa motivación y falta de conocimiento sobre la garantía de la satisfacción de atención sanitaria a que tienen derecho los usuarios y de la seguridad en salud que el personal médico, enfermeras y todos quienes conforman las instituciones públicas deben proporcionar a todos los ecuatorianos.

El objetivo principal de brindar satisfacción a usuarios de centros de salud es lograr un mejor bienestar en la vida de la población, para lo cual se deben aplicar medidas evaluativas eficaces que permitan conocer el nivel de satisfacción de la atención prestada en los centros de salud, además esto conllevaría a conocer y eliminar las posibles falencias y dificultades que están influyendo en el proceso de atención y finalmente se podría prever mecanismos de auto-mejoramiento institucional que eviten acontecimientos contrarios que perjudican la salud de los usuarios.

Por cuanto esta situación se suscita en casi todas las entidades públicas de salud, se proyecta efectuar en primer lugar, encuestas a usuarios y sus acompañantes del área de ginecología del hospital, en segundo lugar se realizará la observación directa sobre la atención prestada en esta área con el propósito de conocer elementos que están influyendo en la satisfacción de los usuarios, así como sus requerimientos. Además, se intenta incentivar al personal de enfermería a mejorar el servicio en atención brindada al usuario y optimizar su satisfacción, además de mejorar la relación entre personal y pacientes que acuden al área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera quienes son los principales beneficiarios.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de Investigación.

En el Cantón Ventanas, como en todas partes del mundo, se han desarrollado múltiples enfermedades que afectan sobre todo a la mujer al empezar su vida sexual, por cuanto, recibir atención de los médicos especializados en ginecología se hace indispensable en la comunidad femenina ventanense, de ahí la necesidad de acudir al Hospital “Jaime Roldós Aguilera”. En casi todas las instituciones o casas de salud se presentan problemas relacionados con la satisfacción de la atención brindada en servicios de salud. Razones por lo cual se han acrecentado las investigaciones en el área de salud tanto a nivel nacional como internacional, dado que últimamente se presentan un sinnúmero de quejas sobre la mala asistencia de enfermería y los maltratos que reciben los usuarios en las diferentes unidades de salud, lo cual da como resultado una mala imagen de la institución y malas relaciones interpersonales entre el personal que en estos lugares laboran.

Los ecuatorianos tienen derecho a recibir una excelente atención en toda institución pública y cuanto más en una institución que presta servicios de atención sanitaria, donde su objetivo principal debería ser mejorar las condiciones y contribuir a hacer agradable y valiosa la vida de los habitantes de una nación.

1.1.1 Planteamiento del Problema.

Diagnóstico.

En el Hospital Jaime Roldós Aguilera, existe una gran afluencia de mujeres en búsqueda de atención en el área de ginecología, quienes con la expectativa de hallar una solución a sus problemas de salud realizan una cita vía telefónica, y acuden al centro asistencial donde esperan recibir buena atención de parte del personal, situación que muchas veces difiere de lo esperado, por lo que reciben malos tratos y se generan conflictos entre el personal y los usuarios, esto se suma al deterioro o empeoramiento del estado de salud de los pacientes y al malestar de sus acompañantes

.

Comprobando así, que la satisfacción del usuario está relacionada íntimamente con la interacción enfermero-paciente en el éxito del tratamiento médico.

Pronóstico.

Las políticas planteadas por el gobierno actual están encaminadas a que las universidades orienten sus investigaciones hacia aquellas áreas que provoquen un impacto positivo sobre la sociedad, enfocadas al mejoramiento de los procesos, en la búsqueda no solo de la satisfacción de usuarios de nosocomios sino en la mejora plena de las condiciones de vida de los habitantes. A su vez esto conlleva a que los usuarios se sientan satisfechos con la atención y contribuye positivamente en el estado de salud general de los individuos.

1.1.2 Formulación del Problema.

Se plantea el problema de investigación de la siguiente manera:

¿De qué manera influye el análisis de la satisfacción del usuario en relación a la atención brindada en el área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera, Ventanas 2015?

1.1.3 Sistematización del problema.

- ¿Cómo influye la aplicación de medidas evaluativas eficaces en el conocimiento del grado de satisfacción de los usuarios?
- ¿Cuáles son los elementos de la atención que determinan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios del hospital Jaime Roldós Aguilera?
- ¿Cómo incide la realización de capacitaciones en las deficiencias presentadas en la relación entre pacientes y personal de enfermería?

1.2. Objetivos.

1.2.1. General.

Evaluar la satisfacción del usuario en relación a la atención brindada en el área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera, Ventanas 2015.

1.2.2. Específicos.

- Conocer el grado de satisfacción de los usuarios mediante la aplicación de medidas evaluativas eficaces.
- Identificar cuáles elementos de la atención brindada caracterizan la satisfacción o insatisfacción de los usuarios del hospital Jaime Roldós Aguilera.
- Describir la percepción de los usuarios en relación a la atención brindada y las instalaciones del área de ginecología del Hospital Jaime Roldós Aguilera.

1.3. Justificación.

A partir de la década de los ochenta, la asistencia en servicios de salud toma gran preeminencia a nivel mundial, así los temas dominantes en el análisis del sistema de salud son la economía, eficacia y efectividad de éstos. No obstante, las reformas de los años noventa plantearon un papel menos relevante del Estado y validaron un modelo de mercado, en virtud del cual el paciente participa como consumidor o cliente, al seleccionar y evaluar el servicio por el cual paga.

En lo que se refiere a servicios de salud, el Ministerio de Salud (MINSA) ha planteado estrategias entre las cuales se encuentra un programa de garantía de calidad que intenta involucrar a todas las categorías del personal de salud en todos los niveles y la mejora de procedimientos para la gestión de la calidad, a fin de garantizar al usuario que las atenciones que reciben sean seguras y efectivas.

El Ministerio de Salud de la actual administración, dando cumplimiento a los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, se preocupa permanentemente en mejorar continuamente la eficacia de la atención brindada a la población ecuatoriana a través de sus servicios de salud, favoreciendo así a mejorar la calidad de vida de la población y brindar mayor satisfacción al usuario.

En Ventanas, es necesario conocer el nivel de satisfacción de la atención brindada en el hospital Jaime Roldós Aguilera, los principales elementos influyentes y la realización de capacitaciones al personal de enfermería es significativa, en búsqueda de brindar satisfacción a los usuarios y seguridad en la atención que reciben en las instituciones de salud.

Por tanto se realizó este tema de investigación, con el fin de mejorar la satisfacción de la atención brindada a los usuarios en el área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera, superar las deficiencias presentadas entre los pacientes y el personal de enfermería y aportar de alguna forma en el mejoramiento del estado de salud de los habitantes del cantón Ventanas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Conceptual.

2.1.1. Satisfacción de usuarios en salud.

Se define como el bienestar de las personas usuarias sean estas pacientes, acompañantes, o familiares frente al nivel de asistencia técnica recibida, las características de la relación social con las personas que laboran brindando servicios de salud y las circunstancias del área en el que se ofrece la atención. En esta intervienen los espacios climáticos, institucionales, la forma del trato y el resultado de la asistencia recibida (Cevallos Freire, 2014).

2.1.2. Usuarios del área de ginecología.

Son las personas de toda etnia, clase social y cultural que requieren los servicios de ginecología y obstetricia, por presentar enfermedades, anomalías o padecimientos en su sistema reproductor o simplemente necesitan realizarse controles ginecológicos para cuidar su salud sexual y reproductiva, además son las pacientes que están en estado de gestación y solicitan atención de parto vía normal o cesárea.

2.1.3. Servicio de Ginecología.

Es la unidad facultada para la asistencia médica íntegra de la mujer en la especialidad de ginecología(Hospital María Auxiliadora, 2015).

2.1.4. Servicio de Obstetricia.

Unidad Orgánica encargada de la atención integral de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio(Hospital María Auxiliadora, 2015).

2.1.5. Equipo.

Conjunto de individuos cuyas estrategias particulares se integran y que se responsabilizan colectivamente para lograr una meta en común, alcanzan objetivos difíciles, utilizan una

técnica frecuente, cooperan responsablemente y se complacen con lo que realizan (Celi, 2008).

2.1.6. Evaluación en Servicios de salud.

La valoración de la calidad en atención de salud se ha convertido en un motivo de inquietud progresiva en los últimos años. Se ha determinado de numerosas maneras, hallando la proposición de Donabedian una de las más reconocidas.

No obstante, no existe una enunciación universal: la concepción de calidad para el galeno, el usuario, los administradores, el oficial público, el empleado, el financiero, no significa lo mismo y cada uno de la otorga diferente valor a cada uno de sus componentes (Delgado, Vázquez, & Mcraes, 2010).

El individuo o conjunto, valora lo que otro individuo o persona ha realizado. Es la manera tradicional de hacer frente a la calidad de asistencia de salud y dependiendo de esta concepción están todas las clases de comisiones de calidad hospitalaria y todas las acciones de auditoría médica (Celi, 2008).

2.1.7. Satisfacción en Servicios de Salud.

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en las ciencias psicológicas. El progreso conseguido por la ciencia médica actualmente sitúa en la necesidad de valorar la eficacia de los procedimientos asistenciales que ofrecen en salud y ha sido inevitable retomar la definición de satisfacción, como uno de los índices de excelencia en la asistencia de servicios de salud (Massip, Ortíz, & Llantá, 2008).

El bienestar de los usuarios en el aspecto de la salud no solamente un indicador de excelencia, es más, un instrumento de la excelencia. Su ejecución como un indicador de excelencia de la eficacia, sólo es potencial si se toma en consideración (Massip, Ortíz, & Llantá, 2008):

1. Las complicaciones del procedimiento de satisfacción y las experiencias institucionales de ellas procedidas. La disposición del proceder institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la respeto de la satisfacción (Massip, Ortíz, & Llantá, 2008).
2. La diligencia de una correcta metodología que admita valorar los distintos indicadores de satisfacción de una forma científica, profesional y útil (Massip, Ortíz, & Llantá, 2008).

2.1.8. Servicio de ginecología.

Es la Unidad Orgánica facultada para la asistencia completa de la patología gineco-obstétrica a través de todo el ciclo reproductivo, preconcepcional, concepcional y post-concepcional, además de otras patologías del sistema reproductor de las mujeres. Se constituye distributivamente en dos servicios de atención, donde cada servicio tiene objetivos funcionales determinados y orientados esencialmente a la consecución de los objetivos del departamento(Hospital María Auxiliadora, 2015):

2.1.9 Servicios que brinda el área obstétrica y ginecológica.

2.1.9.1 Área Obstétrica.

2.1.9.1.1 Cuidados previos a la concepción.

Una mujer que está considerando quedar embarazada debe visitar a un profesional de la salud especializado en el embarazo incluso antes de quedar embarazada. Durante el chequeo previo a la concepción, el profesional de la salud le explicará a la mujer cómo una dieta y un estilo de vida saludable, los factores de riesgo ambientales y los medicamentos afectan el crecimiento y el desarrollo del feto durante las primeras semanas del embarazo. Durante la evaluación previa a la concepción, es probable que el profesional de la salud le recomiende determinados suplementos nutricionales, en especial ácido fólico (una vitamina B). Las mujeres que evitan determinados riesgos antes de quedar embarazadas tienen más probabilidad de tener bebés saludables (The American College of Obstetricians and Gynecologists, 2015).

2.1.9.1.2 Cuidados prenatales o durante el embarazo.

Los cuidados prenatales son los cuidados que recibe una mujer durante el embarazo, que suele durar aproximadamente 40 semanas o poco más de 9 meses completos. Durante el embarazo, los cuidados obstétricos incluyen lineamientos sobre nutrición, control de la presión arterial, ejercicio y sobre la importancia de mantener un peso saludable. Los obstetras también dan consejos sobre qué esperar durante el proceso del parto y sobre habilidades básicas para cuidar a un bebé (The American College of Obstetricians and Gynecologists, 2015).

2.1.9.1.3 Trabajo de parto y parto.

Los profesionales de la salud especializados en obstetricia ayudarán a las mujeres a determinar cuándo comienza el trabajo de parto y cuándo debe inducirse. Estos profesionales de la salud también pueden brindar opciones para el alivio del dolor (The American College of Obstetricians and Gynecologists, 2015).

2.1.9.1.4 Cuidados posparto.

Los profesionales de la salud también atienden a la nueva madre durante las 6 semanas posteriores al parto (The American College of Obstetricians and Gynecologists, 2015).

2.1.9.2 Área Obstétrica.

2.1.9.2.1. Chequeos ginecológicos.

Se recomienda que las mujeres comiencen a recibir atención obstétrica preventiva y asesoramiento ginecológico entre los 13 y los 15 años, lo cual incluye pruebas de detección, evaluaciones y orientación, así como inmunización contra determinadas enfermedades. Los chequeos ginecológicos deben realizarse de forma anual (The American College of Obstetricians and Gynecologists, 2015).

2.1.9.2.2. Exámenes ginecológicos regulares y pruebas de Papanicolaou.

El primer examen ginecológico de una niña incluye un examen físico y un examen de los genitales externos. Podría ser necesario un examen pélvico si la niña tuviera sangrado anormal o dolor. El profesional de la salud también la asesorará sobre las inmunizaciones necesarias para protegerse de enfermedades causadas por bacterias y virus. A partir de los 21 años, los exámenes ginecológicos femeninos también incluyen una prueba de Papanicolaou para detectar cambios anormales en el cuello uterino que podrían potencialmente convertirse en cáncer. La frecuencia de las pruebas de Papanicolaou varía entre 1 y 5 años, según la historia clínica de la mujer, los resultados de pruebas de Papanicolaou anteriores, su edad y la presencia de otros factores de riesgo (The American College of Obstetricians and Gynecologists, 2015).

2.1.10. Áreas de Acción y Funciones de la Enfermera Profesional.

2.1.10.1 Rol de la Enfermera Profesional.

El rol de la enfermera consiste en brindar un servicio de asistencia a los pacientes en la bienestar de las necesidades básicas. Se enfoca concretamente a sustituirla cuando no pueden realizar algo o ayudar a desenvolverse en lo que le falta (fuerza, voluntad o conocimiento) para alcanzar su autonomía y de esta forma las satisfaga por sí mismos.

2.1.10.2 Funciones Específicas de Enfermería.

La enfermera moderna demanda que los profesionales de enfermería tengan nociones y destrezas en diferentes ámbitos. En tiempos pasados, la trascendental función de las enfermeras(os) consistía en proporcionar cuidados y consolación en tanto que realizaban sus actividades de enfermería determinadas. A pesar de esto, la renovación en enfermería, ha desarrollado la ocupación para encerrar más influencia en promoción de la salud y prevención de las enfermedades, además de la preocupación por el paciente como algo indisoluble.

2.1.10.2.1 Función Asistencial.

En esta función aplica las nociones teóricas-científicas en la utilización de estrategias y modelos de enfermería que favorecen en brindar asistencia directa para alcanzar el restablecimiento de la salud y el paciente pueda integrarse a la vida familiar y productiva lo más pronto posible (Gutiérrez, 2013).

2.1.10.2.2 Función de Comunicación.

La enfermera ha de ser cuidadosa en el envío y recepción de mensajes al usuario, familia y comunidad (Gutiérrez, 2013)

2.1.10.2.3 Función Humanitaria.

Incorpora las relaciones humanas adecuadamente para apoyar al usuario en todos los momentos de crisis buscando el bienestar y aceptación de este, procurando no crear dependencia así mismo preservando la dignidad de la persona (Gutiérrez, 2013).

2.1.10.2.4 Función de Educación.

El personal de enfermería desempeña el papel de maestra ya sea formal o informalmente compartiendo los conocimientos sobre educación en salud que conduzca a la modificación y/o aprendizaje de conductas favorables a la salud del individuo, familia y comunidad (Gutiérrez, 2013).

2.1.10.2.5 Función social.

Consiste en la búsqueda de estrategias que contribuyan a la solución de problemas relacionados con la situación laboral y familiar, generados a partir de la condición de salud del usuario (Gutiérrez, 2013).

2.1.10.2.6. Función de Rehabilitación.

Con esta función se busca potencializar las capacidades del usuario para disminuir su limitaciones estimulando, el desarrollo de nuevas habilidades que le permitan integrarse productivamente a la sociedad (Gutiérrez, 2013).

2.1.10.2.7 Función Preventiva.

Comprende la protección del usuario, la prevención de traumatismos y de complicaciones así como las acciones educativas para preservar su salud, enseñando al individuo como identificar las barreras del organismo contra la infección, y otros riesgos a fin de disminuir la probabilidad de enfermar (Gutiérrez, 2013).

2.1.10.2.8 Función Administrativa.

Implica la aplicación del proceso gerencial eficaz y eficientemente en la práctica cotidiana para el logro del restablecimiento de la salud del paciente (Gutiérrez, 2013).

2.1.12 Áreas de Acción de la Enfermera Profesional.

Dentro del equipo de salud la enfermera desempeña un rol indispensable para satisfacer las necesidades derivadas del proceso salud – enfermedad de la población y se desarrolla en cuatro grandes áreas de acción las cuales son: Atención Directa, Docencia, Administración e Investigación (Gutiérrez, 2013).

2.1.12.1 Atención directa.

En esta área el papel de enfermería está orientado a la aplicación de los servicios de enfermería, en relación con el individuo, familia y comunidad, desarrollando actividades de promoción, recuperación y rehabilitación (Gutiérrez, 2013).

2.1.12.2. Docencia.

Le corresponde a enfermería realizar actividades educativas que permitan modificar los conocimientos, actitudes y práctica de los individuos, así como el medio ambiente físico y social (Gutiérrez, 2013).

2.1.12.3. Administración.

Es responsabilidad de enfermería aplicar el procedimiento administrativo en las distintas esferas de ocupación, destacando la perspectiva gerencial estratégica en la realización de esta, en la búsqueda de la eficacia y eficiencia (Gutiérrez, 2013).

2.1.12.4. Investigación.

En esta área sustenta el quehacer del profesional de enfermería, al aplicar el proceso de investigación científica que le permita tomar decisiones basadas en hechos apegados a la realidad. Generar conocimientos que sustentan su accionar, proporcionar atención de calidad y potencializar el crecimiento profesional (Gutiérrez, 2013).

2.1.13. Las Cualidades del Enfermero(a).

Los enfermeros(as) profesionales deben tener cualidades para realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente:

- **Responsabilidad:** La enfermera responde a sus propias acciones que realiza para prevenir del daño al paciente.
- **Formalidad:** La enfermera puede distinguir lo correcto de lo incorrecto, realizando buenas acciones con seguridad.
- **Veracidad:** La enfermera practica la verdad ante cualquier circunstancia.
- **Confidencialidad:** Deben asegurar que los diagnósticos o pronósticos no se informen a los demás si el paciente no lo desea.
- **Confianza:** La enfermera está segura de la capacidad propia para lograr realizar una tarea o alcanzar un objetivo (Enfermería, 2012).

- **Imparcial:** La enfermera debe enfrentarse a situaciones sin preferencia y sin prejuicios.
- **Fiable:** Es responsable de las acciones que hace con el paciente. Una enfermera responsable es fiable en la toma de decisiones.
- **Perseverante:** La enfermera halla soluciones eficaces para los problemas de cuidado al paciente.
- **Creativa:** Porque hace que los procedimientos más complicados se vuelvan simples.
- **Curiosa:** Ante cualquier situación clínica aprende mucho de la información del paciente.
- **Humilde:** Es capaz de admitir su falta de habilidad para enfrentarse a un problema de la práctica.
- **Posee una integridad personal:** Es honesta, confiable por parte de sus compañeros y subordinados, y está dispuesta a admitir sus equivocaciones o contradicciones (Enfermería, 2012).

2.1.14. Competencias de la enfermera.

La enfermera ha adquirido competencias científicas y técnicas para dar cuidados y ayuda al paciente, familia y sociedad, mediante una actitud humanista, ética y responsable, con adecuados conocimientos en áreas profesionales. Las competencias son capacidades de concepción y acción que adquieren las enfermeras/os para actuar en situaciones sencillas como complejas. Reflejan conocimientos, valores, actitudes y habilidades para tomar decisiones oportunas en la actuación profesional (Paz, 2009).

2.1.15. Proceso de Atención de Enfermería (PAE).

2.1.15.1 Generalidades

La práctica de los procedimientos de enfermería ha concedido el progreso de una enfermería actual y efectiva, arma que le admite desplegar superiores discernimientos, experiencias y tácticas en la asistencia exhaustiva del usuario(a) en sus áreas biopsico-social-espiritual, en el ámbito del proceso salud-enfermedad (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

El aplicar los Procesos de Enfermería tiene consecuencias sobre la profesión, el usuario-paciente y los enfermeros(as); profesionalmente, el proceso enfermero puntualiza el campo del ejercicio profesional y contiene las normas de calidad; el cliente es favorecido, ya que mediante este proceso se garantiza la calidad de la asistencia de enfermería; para el profesional de enfermería se promueve un aumento de la satisfacción, así como del profesionalismo (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.15.2 Definición.

El proceso de enfermería es el método a través del cual se aplica una base teórica y científica al ejercicio profesional, es decir, al cuidado propiamente dicho, a partir de una reflexión previa que exige capacidades cognitivas, técnicas y de relaciones interpersonales con el equipo de salud (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.15.3 Beneficios.

Los beneficios de la aplicación del proceso de enfermería para el paciente son:

- Intervención en su propio cuidado.
- Continuación en la atención.
- Mejoramiento en la calidad de la atención.

En tanto que para la enfermera serían:

- Obtener experiencia.
- Satisfacción de un trabajo.
- Eficaz, eficiente, efectivo.
- Crecimiento profesional (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.15.4 Características.

- Posee una finalidad: Se dirige a un objetivo.

- Es sistemático: Involucra partir del planteamiento organizado para lograr un objetivo.
- Es dinámico: Reconoce un cambio continuo.
- Es interactivo: es decir, se basa en las relaciones recíprocas que se implantan entre la enfermera y el paciente, su familia y los demás profesionales de la salud.
- Es flexible: Se puede adecuar al ejercicio de la enfermería en cualquier zona o área especializada que frecuente con individuos, grupos o comunidades. Sus etapas pueden utilizarse repetida o simultáneamente (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).
- Posee base teórica: El proceso ha sido previsto a partir de cuantiosas nociones que incluyen ciencias y humanidades, y se puede dedicar a cualquier modelo teórico de enfermería.
- Actúa con autonomía, integridad e identidad al poseer una mejor comprensión de las bases filosóficas del sujeto de atención y la profesión que ejerce (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).
- Reconoce, escoge y agrega la proposición de enfermería más adaptada en la asistencia de enfermería al usuario/familiares y comunidad.
- Utiliza, efectúa y valora el procedimiento de asistencia de enfermería como herramienta táctica, práctica y científica en la labor profesional.
- Instruye y sugiere a individuos competitivos y educandos de enfermería en la hipótesis y habilidad del procedimiento de enfermería, laborando como un equipo.
- Suscita cambios metódicos en la asistencia que persigue accediendo a que los cuidados de enfermería sean eficaces, eficientes y oportunos, consiguiendo el bienestar total de los usuarios (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010)

2.1.15.5 Ventajas.

- Establecer las reglas y certificar la disposición de la atención de salud.
- Proporcionar los recursos para coordinar y ejecutar exploraciones en enfermería.
- Certificar una asistencia personalizada.
- Proporcionar la fijación de medidas de estimación y accede valorar el impacto de la asistencia.
- Accede que el usuario intervenga activamente en su auto recuperación de forma eficaz e incesante (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.16 ¿Cómo funciona el PAE?

Proceso de Atención de Enfermería, PAE, se define como una técnica de programación en el cumplimiento de la asistencia de enfermería, comprendido de 5 etapas: valoración, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación. Como todo procedimiento, el PAE conforma algunos pasos continuos que se interrelacionan entre sí (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

No obstante el estudio de cada uno de estos pasos se hace separadamente, por tanto solamente tiene un perfil metodológico, debido a que al aplicar en la práctica las fases se incorporan. A continuación analizaremos cada una de ellos (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.16.1 Etapa de valoración.

La valoración del paciente como el primer paso del proceso de enfermería tiene como fuente de observación de datos a la entrevista, revisión de la historia clínica y la valoración física. Es la primera fase proceso de enfermería, se lo puede definir como un procedimiento ordenado y metódico de recolección y compilación de datos sobre el estado de salud del usuario, a través de distintas fuentes, que interviene el paciente, como fuente primaria, al archivo clínico, a los familiares o a cualquiera persona que tenga relación con el paciente.

Es de suma importancia en la recolección de datos considerar los procesos vitales del paciente que involucran argumentos psicológicos, socio-culturales, de mejora y espirituales. Visto de otra forma, es ineludible que la enfermera/o tenga conocimiento de los modelos de interacción para identificar las capacidades y limitaciones de la persona y ayudarlo a alcanzar un nivel óptimo de salud (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.16.2 Etapa de diagnóstico.

Las prescripciones son nociones de enfermería acerca de la situación de un paciente valorado, realizado con independencia, firmeza y atribución profesional. El análisis

establece una enunciación de la dificultad real o futura del paciente que solicite de la intromisión de enfermería con el objetivo de solucionarlo o reducirlo (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

El inconveniente real se relaciona con una situación que sucede en el tiempo real y la dificultad eventual, a unas circunstancias que podrían producir problema en lo posterior. La prescripción de enfermería no es igual que un análisis médico, por esto no conviene ver como equivalente (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.16.3 Planificación.

La programación establece la tercera etapa del procedimiento de enfermería. Comprende la priorización de las prescripciones, proyectar metas y esbozar asistencias específicas. En la planificación de la asistencia de enfermería se consideran las funciones incluyendo al equipo de trabajo y se relacionan a:

- a) Funciones autónomas, o pertenecientes a la profesión, disposición y compromiso de enfermería.
- b) Funciones interdependientes, diligencias de enfermería que integran la de otros profesionales. Ejemplo: toma de muestra de orina.
- c) Funciones dependientes, se asocia con acciones a funciones de responsabilidad legal del galeno, como la prescripción de medicamentos (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.16.4 Ejecución.

Esta etapa pertenece a la aplicación del plan de enfermería, construido anticipadamente, cuyo fin es llevar a al paciente hacia la autonomía que anteriormente de su enfermedad poseía o al menos acercarlo a ésta; dentro de lo permisible se debe probar que el mismo individuo enfermo, con la respectiva asistencia y compañía realice la mayoría de los asistencias planificadas y en cuanto se produzca un progreso positivo se intente que la compromiso traslade paulatinamente al individuo enfermo, de esta forma irá logrando otra vez su autonomía (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.16.5 Evaluación.

Se conceptualiza como la asimilación proyectada y reglamentada entre la situación de salud de los usuarios y los resultados anhelados. Evaluar, es pronunciar un criterio acerca de un entidad, labor, responsabilidad, escenario o individuo, confrontándolos con uno o varios discernimientos.

Los dos razonamientos más significativos que estima la enfermería, en esta forma, son: la eficacia y la seguridad de las acciones. El sistema de evaluación constituye dos segmentos (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010):

- Recolección de información sobre la situación de salud/inconveniente/prescripción que pretendemos valorar.
- Asimilación con los efectos deseados y un criterio sobre el progreso del paciente hacia el logro de los resultados anhelados (Maldonado, Naula, & Suquinagua, 2010).

2.1.17. Evaluación de la Satisfacción en Salud.

Con el desarrollo de la humanidad, y en particular con los avances en el terreno de la medicina, es necesario hacer un llamado para humanizar la asistencia en salud y ofrecer servicios de mayor calidad. La calidad en la atención médica debe estar basada en actividades encaminadas a garantizar la asistencia en salud asequible y equitativa con expertos en la materia insuperables y tomando en cuenta los medios favorables, consiguiendo la satisfacción del usuario por la atención brindada. El presente trabajo tiene como objetivos reflexionar sobre la necesidad de integración de elementos de carácter técnico y también de procesos, objetivos y subjetivos, involucrados en el fenómeno de la calidad y enfatizar en su elemento subjetivo: la satisfacción, que simboliza la experiencia subjetiva procedida del cumplimiento o incumplimiento de las perspectivas que tiene un individuo con relación a algo. Evaluar la satisfacción no sólo permite obtener un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia (Massip, Ortíz, & Llantá, 2008).

- Es una ocasión para optimizar la calidad de asistencia sanitaria hacia los pacientes, no posee un perfil sancionador, debido a que en el proceso de cuidado intervienen administradores, personal médico y usuarios(as) externos(Cavada, 2013).

- Reconoce espacios críticos para implantar tácticas de ingerencia y en manera paulatina prevalecerlas, con la colaboración de los superiores(Cavada, 2013).
- Examinar las fuerzas y debilidades del personal de salud del área obstétrica, ginecológica y neonatológica, para plantear un sistema de autocuidado eficaz (Cavada, 2013)

2.1.18. Servicio hospitalario.

En la actualidad, la medicina ha ido convirtiendo los nosocomios en establecimientos especializados de apoyo, educación, comprobación y labor social anticipada, y los procedimientos técnicos de sus innumerables servicios les han acercado cada vez más a una estructura productiva. En nuestros días los hospitales tienden a servir a la humanidad totalmente y sus acciones son heterogéneas (López, 2012).

La conceptualización de la calidad de la asistencia médica. Sus particularidades • Todos estos avances en las concepciones teóricas, prácticas y metodológicas de la calidad estuvieron muy marcados por su origen y posterior evolución en el campo de la industria. Su introducción en el campo de los servicios ha tenido necesariamente que adecuarse a las particularidades que los distinguen del sector industrial (el producto no puede ser almacenado ni reciclado; el proceso es intangible; prestador y cliente deben coincidir en tiempo y espacio; los valores relativos a la comunicación interpersonal son decisivos). Las particularidades de los servicios resultan aún más significativas cuando se trata del sector salud, pues obligan a modificar sustancialmente o a adaptar los métodos y técnicas originados en la industria. Algunas de esas particularidades son (Ávalos García, 2010):

Los clientes (pacientes, usuarios, familiares o la comunidad en general) son elementos principales en la realización de los servicios de salud, por lo tanto es sujeto y objeto en la creación de valor. Es un servicio indispensable tanto para el individuo sano como para el enfermo, lo cual le da carácter de universal. El brindador del servicio tiene una situación favorecida con relación al cliente, por lo que interviene definitivamente sobre el consumo, paciente e institución. Numerosas faltas y perjuicios que se pueden prevenir son de carácter definitivo o por lo menos producen repetición de intervenciones. Cada paciente corresponde a una situación única e irrepetible(Ávalos García, 2010).

La calidad en salud no está relacionada solamente con la satisfacción de clientes y administración adecuada de los costos, puesto que encierra optimizar la calidad de vida de los individuos, desarrollarla y en muchas ocasiones evitar se enfermen o mueran innecesariamente. Aunque los seis puntos anteriores son esenciales a la hora de hablar de particularidades de la calidad en salud, el sexto, por sus implicaciones sociales y humanistas, representa el punto más complejo y delicado a resolver, en materia de calidad, en dicho sector(Ávalos García, 2010).

Malagón-Londoño, al referirse a los errores y fallas que implican mala calidad en cualquier sector, compara la industria con los servicios de salud y señala que los primeros "...se pagan con pérdidas de dinero, mientras que la segunda lo hace con pérdidas de vidas, aspecto de gravedad social y moral, que implica no solo el desprestigio definitivo de la institución, sino su condena ética y penal"(Ávalos García, 2010).

"La preocupación por la calidad en la asistencia sanitaria es tan antigua como el propio ejercicio médico. Encontramos su origen en Papiros egipcios, en el Código de Hammurabi o en el tratado La Ley del propio Hipócrates. En todos los casos, buscar lo mejor para el paciente es la esencia del ejercicio, apareciendo el inseparable binomio Ética y Calidad (Ávalos García, 2010).

2.1.19. La asistencia médica profesional en hospitales.

La declaración de la definición de la palabra calidad en asistencia médica es un término para establecer la fuente de los errores, de la mala destreza y del compromiso competitivo, con la finalidad de resolver y prevenir los mismos. La percepción de eficacia de la atención, consensado con usuarios-pacientes, acompañantes o familiares puede enunciarse así: "conceder asistencia médica al paciente con oportunidad, capacidad profesional, convicción y sometimiento a los principios éticos, con la intención de brindar satisfacción a sus necesidades de salud y perspectivas (...) Aunque en esta definición no se realiza referencia a componentes de la estructura, los pacientes o usuarios y sus familiares los indican como obligatorios para la obtención de la satisfacción de sus expectativas, de igual forma que con los egresos que hubieran sido necesarios adjudicar a favor de galenos e instituciones de salud(Aguirre Gas & Zavala Villavicencio, 2010).

2.1.20. Servicios que presta el Hospital Jaime Roldós Aguilera en el área de ginecología y obstetricia.

1. Realización de procedimientos gineco-obstétricos (Cesáreas, Legrados, atención de parto sin dolor).
2. Atención de gestantes de bajo, mediano y alto riesgo materno fetal durante el pre-parto y post-parto.
3. Realización de procedimientos diagnósticos (Ecografías y monitorías).
4. Atención obstétrica y ginecológica urgencias 24 Horas: este servicio cuenta con un ginecólogo, presencial para la atención y valoración especializada de las pacientes que lo ameriten.

5. Diagnóstico Prenatal.

La unidad de diagnóstico prenatal ofrece un diagnóstico y seguimiento de problemas materno fetales relacionados con el embarazo (ecografía obstétrica de nivel 2 y detalle anatómico, amniocentesis, cordocentesis, biopsia de vellocida corial, doppler fetal y materno) y evalúa los órganos pélvicos de la mujer mediante la ecografía ginecológica.

Existen dos salas de ecografía con equipos actualizados y soporte técnico que permiten ofrecer con gran calidad y confiabilidad, los siguientes servicios en ultrasonido:

- **Ecografía Obstétrica:** Se realiza ecografía obstétrica por vía pélvica transabdominal o transvaginal, se prefiere esta última vía en el primer trimestre por la calidad de la imagen y la posibilidad de lograr diagnósticos tempranos.
- **Ecografía transvaginal:** Se solicita idealmente entre la semana 10 y 14 con el objetivo de valorar la edad gestacional en forma precisa, el desarrollo fetal y permite la detección precoz de alteraciones cromosómicas.
- **Ecografía Ginecológica:** En el estudio de los órganos pélvicos el ultrasonido es muy importante como complemento del examen ginecológico rutinario.

6. Monitoria electrónica fetal.

Cuenta con tres monitores fetales para realizar exámenes anteparto e intraparto. La monitoria fetal está indicada de rutina en todos los embarazos con algún factor de riesgo. En embarazos de 32 semanas o más de gestación, para evaluación del bienestar fetal, se cuenta con la prueba de no-estrés (PNS) o con la prueba de tolerancia a las contracciones (PTC) sólo en casos indicados por el especialista tratante.

2.2. Marco Referencial.

Se han realizado numerosas investigaciones sobre este tema a nivel nacional e internacional.

2.2.1 “Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”. Walker Vásquez

En el estudio titulado “Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé”, los autores Walker Vásquez, César Arimburgo, Nelly Pillhuaman, Guillermo Vallenias, resumen su estudio de la siguiente manera: “El presente trabajo de investigación muestra resultados sobre la calidad de atención que reciben los usuarios del hospital en mención, obtenidos a través de una muestra piloto. El cuestionario utilizado evalúa todo lo relacionado con la atención en consultorios externos: Admisión, Caja, Personal Médico, Personal Administrativo entre otros. Esta investigación es de tipo descriptivo y se establecen varios objetivos, entre ellos: evaluar la satisfacción de usuarios atendidos en consulta externa, medir la confiabilidad del cuestionario utilizado (instrumento de medida), identificar factores asociados a la satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa y determinar tamaños de muestra para un estudio posterior. El estudio se llevó a cabo los últimos días del mes de noviembre y primeros días de diciembre del año 2007; se seleccionó una muestra aleatoria de 62 usuarios de los distintos consultorios que conforman el servicio de consulta externa. El criterio de inclusión en la muestra fue considerar a usuarios mayores de 12 años de edad. Palabras clave: Satisfacción, usuario, atención, calidad, confiabilidad, factor, análisis factorial exploratorio, diseño de muestra, tamaño de muestra.

2.2.2. “Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario”. María del Carmen Gogeochea.

En otro estudio titulado, “Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario” en su resumen detalla lo siguiente: Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del usuarios desde la perspectiva del trato recibido en los servicios del hospital, con el fin de conocer las condiciones en las que la atención se otorga. Material y métodos: Estudio observacional, transversal y descriptivo, aplicándose una encuesta mediante un muestreo estratificado proporcional de los usuarios que acudieron al hospital. La variable dependiente fue satisfacción del usuario. Las variables independientes fueron atención pronta, trato digno, comunicación, autonomía, confidencialidad, calidad de las instalaciones y servicios, acceso a redes sociales y de apoyo. Se consideró pertinente agregar los dominios dimensión técnica, equipamiento y percepción de la calidad de la atención. Resultados: Se realizaron un total de 847 entrevistas, de las cuales 387 correspondieron a las usuarias de consulta externa, 69 en hospitalización y 391 a los usuarios de los auxiliares de diagnóstico y tratamiento. El nivel de satisfacción promedio en el hospital fue de 97.6%. La dimensión técnica, la confidencialidad y el trato digno, fueron los dominios que tuvieron niveles altos de aprobación en todas las áreas, mientras que la atención pronta, la autonomía y la calidad de las instalaciones y servicios, tuvieron menor aprobación. Conclusiones: El nivel de satisfacción del usuario en general es alto, lográndose identificar algunos elementos que influyen sobre la satisfacción manifestada por los usuarios del servicio. Los usuarios satisfechos suelen tener más incentivos para buscar atención cuando la requieren, relacionándose con regresar a solicitar servicios a la misma unidad de atención, por lo que es importante tomar en cuenta los puntos de mejora” (Gogeochea, 2010).

2.2.3. “Satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en Maternidad de María-Chimbote”. Patricia Judith Esquivel

En otro estudio presentado detalla “La investigación tuvo como objetivo general, determinar la satisfacción de las madres con el cuidado obstétrico durante el parto y puerperio en Maternidad de María-Chimbote, en el periodo abril-julio 2013. La

investigación fue cuantitativa -descriptiva, y para el recojo de la información se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, de una población total de 1539 nacimientos, del cual solo 462 partos no presentaron complicación obstétrica, tomando una muestra de 100 madres, a quienes se aplicó un cuestionario de 30 preguntas cerradas. Obteniéndose los siguientes resultados: el 100% de las encuestadas mostraron indiferencia. Sin embargo, al evaluar las dimensiones, se observa que el 97% y 98% respectivamente mostraron indiferencia ante los cuidados obstétricos durante el periodo de parto y puerperio. Por otro lado, el 53% de las encuestadas mostraron insatisfacción frente a la alimentación recibida y ambientación del servicio durante su estancia hospitalaria. Finalmente, las conclusiones son: las mujeres atendidas en C.O.S. Maternidad de María hicieron notar tremendamente su indiferencia ante los cuidados obstétricos, indicándonos que no existe ni una inclinación ni rechazo hacia los cuidados obstétricos durante su estancia en la unidad productora del centro obstétrico. Palabras claves: Cuidado, parto, puerperio, satisfacción”

2.3. Marco Legal.

TITULO II.- DERECHOS.- CAPITULO SEGUNDO.- Derechos del buen vivir

Salud.-

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral en salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.”;(Constitución Política del Ecuador)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización.

Se realizó este estudio en el área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera del cantón Ventanas, ubicado en la Calle 6 de Octubre y Ernesto Briones, tuvo una duración de 90 días.

3.2. Tipo de investigación.

3.2.1. Diagnóstica.

Esta investigación es de tipo **diagnóstica** por cuanto se conoció el ambiente del hospital y se pretendió reconocer los diferentes elementos principales que se relacionan con el servicio asistencial brindado a los usuarios(as) del nosocomio y de esta forma se conoció a través del análisis de las interrogantes de la encuesta al usuario la verdadera condiciones de la población de este cantón referente a la prestación de los servicios de salud.

3.2.2. Descriptivo y de corte transversal.

Es **descriptivo y de corte transversal** por lo que describió el conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios(as) de consulta externa asistidos en el área de ginecología del hospital, el cual tuvo una duración de tres meses del presente año.

3.2.3. Observacional.

Se caracteriza ser un estudio **observacional** por cuanto se limitó a la observación, medición y análisis de las acciones y aptitudes profesionales que posee el personal sanitario que trabaja en la entidad de salud sin alterar ni realizar intervención alguna en la relación enfermeros(as)-pacientes.

3.3. Métodos de investigación.

3.3.1. Método de Observación.

Mediante la utilización del método de observación se pudo comprobar la autenticidad de los sucesos o factores que obstruyen las acciones que efectúan los enfermeros(as) en el proceso del servicio asistencial brindado y la reacción o el proceder de los usuarios frente a sus actitudes.

3.3.2. Método Inductivo.

La finalidad de esta clase de estudio es evaluar el conflicto que puede tolerar el usuario o paciente en relación a una complicación de salud relacionada con la ocurrencia de agentes contradictorios que desfavorecen la situación de salud de los habitantes de un sector.

3.3.3. Método analítico.

Este procedimiento metodológico permitió realizar un análisis exhaustivo de la investigación derivada de la fuente primaria como es la encuesta y las fuentes secundarias se empleó para realizar comparaciones entre los resultados conseguidos de estudios similares al tema investigado y exponer la discusión y las correspondientes conclusiones y recomendaciones al problema presentado.

3.3.4. Método estadístico.

Por medio de esta técnica se demostró la información estadísticamente recopilada mediante la investigación de campo, el mismo que permite mostrar cuantitativamente los resultados emanados de las encuestas y emitir los análisis pertinentes.

3.4. Fuentes de recopilación de información.

3.4.1 Primarias:

Se empleó para la recolección de la información primeramente las encuestas, las mismas que fueron destinadas para los pacientes y sus acompañantes del área de ginecología del hospital en estudio, con preguntas cerradas y de selección múltiple referentes al servicio asistencial de salud recibido, otra fuente usada fue entrevistas informales dirigidas al director y enfermeros(as) que trabajan en la institución, para identificar sus puntos de vista y actitudes en el cumplimiento de su rol profesional y que intervienen en los servicios de salud ofrecidos, y para terminar, se empleó la observación directa y así obtener autenticidad de los acontecimientos acaecidos en esta unidad o casa de salud.

3.4.2 Secundarias.

Se emplearon en este contenido: sitios web, libros, documentos electrónicos, páginas web relacionadas, tesis, proyectos relacionados, publicaciones, estudios concernientes nacionales e internacionales, apartados de periódicos, etc.

3.5. Diseño de la investigación.

3.5.1. Población.

La población seleccionada para este proyecto investigativo fue de 400 mujeres de 15 a 45 años, las cuales corresponden a los habitantes de las áreas urbanas y rurales del cantón Ventanas, información facilitada por el departamento de Estadísticas del hospital.

3.5.2. Muestra.

Se trabajó con usuarios de entre 15 y 45 años que acuden a consulta externa del área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera.

Para la obtención del tamaño de la muestra se manejó la fórmula para poblaciones finitas.
Se empleó el muestreo aleatorio estratificado.

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

N = 400 usuarios

Z² = Confiabilidad (95%) (1.96) (3.84)

P = Probabilidad de que ocurra (50%) (0.5)

Q = Probabilidad de que no ocurra (50%) (0.5)

e² = Error de la muestra (5%) (0.05) (0.0025)

n = 196

Remplazando:

$$n = \frac{(1.96)^2 \times (0.5) (1-0.5) (400)}{(400) (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \times (0.5) (0.5) (400)}{400 \times 0.0025 + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25 \times 400}{1 + 0.9604}$$

$$n = \frac{384.16}{1.9604}$$

$$n = 195.96$$

n = 196

3.6. Instrumentos de investigación.

3.6.1. Observación.

Ésta instrumento de investigación permitió observar y verificar personalmente que las respuestas de encuestas sean las correctas y así establecer mediante la observación directa, la veracidad de los sucesos que les acontece a los usuarios(as) relacionados a la asistencia en salud recibida por las personas que laboran en el hospital Jaime Roldós Aguilera.

3.6.2. Encuesta.

Se aplicó encuestas a los pacientes que asisten al área de ginecología del hospital. La encuesta está compuesta de 15 preguntas cerradas y de selección múltiple organizadas minuciosamente en tres bloques, conjuntamente se incluyen datos demográficos del usuario(a). El instrumento de medición (encuesta) se encuentra en el capítulo VII de este documento.

3.7. Tratamiento de los datos.

La digitación del proyecto, análisis estadísticos y gráficos están basados en el paquete de programas de Microsoft Office (Word, Excel y Power Point)

3.8. Recursos humanos y materiales.

3.8.1. Recursos humanos.

Descripción	Cantidad
<u>Recursos Humanos</u>	
Pacientes	196
Asesora	1
Investigadora	1
Encuestadora	1

3.8.2 Recursos Materiales

Descripción	Cantidad
<u>Útiles de oficina</u>	
Esferográficos	12
Lápices	12
Hojas A4 (resmas)	3
Libreta de apuntes	1
Pendrive	2
Tablero para llenar encuestas	2
Cartuchos de tinta b/n y color	4
Copias	196
Impresiones del proyecto	1500
<u>Equipos de oficina</u>	
Cámara fotográfica	1
Laptop	1
Impresora	1
Infocus	1

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados.

4.1.1. Orientación y trato recibido respecto a los servicios para analizar la satisfacción del usuario en relación a la atención brindada en el área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera, Ventanas 2015.

Tabla 1.

¿Cómo califica la orientación respecto a los servicios?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Bueno	90	46
Regular	75	38
Malo	31	16
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

Se obtuvo de esta pregunta de investigación que el 46% de los usuarios consideran la orientación respecto a los servicios como bueno, frente a un 38% que consideran regular, y un 16% lo consideran malo.

Tabla 2.

¿Cómo lo trataron en los departamentos de admisión, estadística y farmacia?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Bien	121	62
Mal	61	31
No opina	14	7
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

Según los encuestados, el 62% manifestaron que el personal técnico de los Departamentos de Estadística, Admisión y de Farmacia los trató bien, frente al 31% que manifestaron que no recibieron buen trato y un 7% no desearon opinar.

Tabla 3.

¿Cómo califica el estado del equipamiento de consultorios (equipos, recursos, materiales)?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Muy bueno	47	24
Bueno	103	53
Regular	42	22
Malo	4	2
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los usuarios, el 53% opinaron que los equipamientos de consultorios están en buena condición, un 24% opinó que están en muy buen estado mientras que el 22% opinó que los equipamientos son regulares.

Tabla 4.

¿Cómo califica los ambientes y la limpieza del hospital en general?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Muy bueno	4	2
Bueno	21	11
Regular	149	76
Malo	22	11
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

Según los usuarios de esta unidad de salud, el 76% manifestaron que los ambientes y la limpieza del hospital en general es regular, es decir que no están en condiciones deseables, frente a un 11% que opinaron es bueno los ambientes y la limpieza.

Tabla 5.

¿Tuvo facilidad para conseguir una cita?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Si	149	76
No	47	24
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

Según los usuarios manifestaron que si tuvieron facilidad para conseguir una cita con el 76% y el 24% manifestaron que no se les hizo fácil obtener una cita, en conclusión la gran mayoría si tuvieron facilidad de separar una cita.

Tabla 6.

¿Qué le pareció el tiempo de espera para ingresar a la consulta médica?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Mucho	16	8
Adecuado	147	75
Poco	33	17
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los usuarios, el 75% creen que es adecuado el tiempo de espera para el ingreso a la consulta médica es decir no esperaron mucho tiempo frente a un 8% que consideraron mucho el tiempo de espera para ingresar a consulta.

Tabla 7.

¿El tiempo que dedicó el médico en atenderlo, examinarlo y escucharlo le pareció?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Mucho	31	16
Adecuado	147	75
Poco	13	7
No opina	5	2
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

Manifestaron el 75% de los usuarios como adecuado el tiempo que dedicó el médico en atenderlo y escucharlo durante la cita médica frente a un 7% que consideraron poco el tiempo de atención del galeno.

Tabla 8.

¿Las instrucciones escritas por el médico en la receta médica le parecieron?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Muy claras	18	9
Poco comprensibles	154	79
Nada comprensibles	24	12
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

Mediante las encuestas se obtuvo que el 79% de los pacientes le pareció poco comprensibles y 12% nada comprensible las instrucciones escritas por el médico en la receta médica frente al 9% que les pareció muy claras las recetas, se resalta que el mayor porcentaje negativo es por la caligrafía que muchas veces es ilegible en las recetas médicas.

Tabla 9.

¿En general, cómo califica la atención recibida por el médico?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Bueno	152	78
Regular	38	19
Malo	6	3
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

El 78% de los usuarios consideran la atención recibida por el médico como bueno frente al 19% que la consideran como regular, se concluye que hay un buen nivel de satisfacción en la atención profesional médica.

4.1.2. Aspectos relacionados con la atención del personal de enfermería para analizar la satisfacción del usuario en relación a la atención brindada en el área de ginecología del hospital Jaime Roldós Aguilera, Ventanas 2015

Tabla 10.

¿Cómo fue el trato del personal de enfermería antes, durante y después de la preparación?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Amable	28	14
Poco cortés	159	81
Indiferente	9	5
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

Al 81% de los usuarios opinaron que el trato del personal de enfermería fue poco cortés antes, durante y después de la preparación, frente a un 14% de encuestados que opinaron que fueron tratados amablemente por el personal.

Tabla 11.

¿Cómo apreció usted la disposición y el interés de enfermeros(as) por su estado de salud?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Muy interesados(as)	13	6
Poco interesados(as)	157	80
Desinteresados(as)	27	14
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

De acuerdo a los encuestados se obtuvo que la disposición y el interés de las enfermeras y enfermeros es de poco interés hacia el estado de salud de los usuarios con el 80% frente a solo el 6% que los apreciaron muy interesados en su estado de salud.

Tabla 12.

¿Existe respeto en el orden de atención de consulta?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Si	10	5
A veces	180	92
No	6	3
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

Relacionado a la labor del personal en el respeto de orden de atención de consulta, el 92% manifestaron que a veces existe un debido respeto y control de turnos de consultas según orden de llegada del paciente frente a un 3% que manifestaron que no existe tal respeto de turnos.

Tabla 13.

¿Ha observado o sido parte de inconvenientes entre usuarios y personal de enfermería?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Si	138	70
No	58	30
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

De acuerdo a lo encuestados se verifica que el 70% han sido parte o han observado inconvenientes entre usuarios y el personal de enfermería frente al 30% que manifestaron no haber tenido ningún inconveniente con el personal.

Tabla 14.

¿En general, cómo califica la atención recibida por enfermeros/as?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Muy bueno	9	5
Bueno	19	10
Regular	139	71
Malo	29	15
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

De acuerdo a la información obtenida el 71% de usuarios manifestaron que la atención recibida por personal de enfermería generalmente es regular, es decir que existen anomalías que se deben mejorar.

Tabla 15.

¿En términos generales, Ud. se siente satisfecho con la atención recibida en el hospital?

Criterio de evaluación	Frecuencia	%
Si	131	67
No	65	33
Total	196	100

Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.

Elaborado: Nancy Guamán Loor

Análisis e interpretación.

En resumen, según los usuarios manifestaron en un 67% que no se siente satisfecho con la atención recibida en esta institución de salud mientras que un 33% manifestaron si estar satisfechos.

4.2. Discusión.

De acuerdo al Ministerio de Salud Pública (MINSAP, 2005), desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud, y donde influyen los diversos factores propios del proceso.

Según el estudio titulado “Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario” menciona que el nivel de satisfacción promedio en el hospital fue de 97.6%, donde la dimensión técnica, la confidencialidad y el trato digno, fueron los dominios que tuvieron niveles altos de aprobación en todas las áreas, mientras que la atención pronta, la autonomía y la calidad de las instalaciones y servicios, tuvieron menor aprobación. Esta aseveración se confirma con los estudios realizados a 196 usuarios entre pacientes y acompañantes que asistieron al área de ginecología del Hospital Jaime Roldós Aguilera, donde manifestaron una insatisfacción del 67% relacionada directamente con la descortesía del personal de enfermería y el ambiente y servicios de limpieza presentados en las instalaciones de la institución hospitalaria al momento de la investigación, sin embargo, con respecto a los Servicios Profesionales Médicos, el 78% de los usuarios calificaron buena la asistencia médica brindada en la institución hospitalaria, resaltando que deben mejorar las instrucciones escritas por los galenos, por cuanto muchas veces las recetas médicas son poco legibles, por cuanto se les dificulta a los usuarios a la hora de suministrarse los medicamentos.

Por otra parte, en la investigación titulada “Satisfacción del usuario de consulta externa en el Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé” realizado por Walker Vásquez, César Arimborgo, Nelly Pillhuaman y Guillermo Vallenias, según el análisis factorial de los componentes principales como son el Servicio Profesional, Servicio Técnico, Accesibilidad y Cortesía, en que el factor mejor considerado por la mayoría de usuarios entrevistados es el Servicio Profesional con 72.6%, que representó a 35 usuarios (bueno, muy bueno) y el factor Servicio Técnico y Accesibilidad, según esta investigación, están calificados por una gran parte de los usuarios como regulares (56.5% y 53.2% respectivamente), esto se confirma con la presente investigación en que el factor mejor considerado fue el servicio prestado por los profesionales médicos con el 78% de satisfacción calificado como bueno por 152 usuarios de este nosocomio, lo que no sucedió

con la atención brindada por enfermeros (as) que obtuvieron el 71% de calificación regular, añadiendo a esto que, el 76% consideran los ambientes y la limpieza del hospital en general como regular, así se determinó que estos dos últimos factores o elementos afectan significativa y negativamente en la satisfacción de los usuarios que respondieron estar insatisfechos con el servicio general brindado en un 67% es decir 131 usuarios, lo que significa que el servicio asistencial brindado por los profesionales de enfermería tiene gran influencia en la bienestar y comodidad de las pacientes y acompañantes que asisten a este centro de salud, así como también el orden y la mantenimiento de la limpieza general de las áreas o salas de espera, por lo tanto son dos elementos claves que esta institución de salud debe mejorar para lograr que la satisfacción de los usuarios sea satisfactoria.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

- El grado de satisfacción de los usuarios quedó comprobado de la siguiente manera: el 78% de usuarios están satisfechos con la atención profesional recibida, lo que no sucedió con el servicio asistencial de enfermería quienes calificaron como regular la atención brindada representado por el 71% de usuarios, además de las condiciones poco deseables de los ambientes y limpieza del hospital en general calificado por el 76% de usuarios como regular, siendo estos dos últimos factores los más influyentes en el 67% de insatisfacción de los usuarios que asisten a esta institución de salud.
- Entre los elementos o factores de atención que determinaron la insatisfacción de los usuarios se encontró el trato poco cortés que recibieron de parte del personal de enfermería sea antes, durante o después de la preparación con el 81% de insatisfacción, asimismo el 80% manifestaron que el personal demuestra que tiene poco interés en el estado de salud del paciente, por lo cual el 70% de la población encuestada ha tenido inconvenientes con el personal asistencial de esta institución, a esto se añade los ambientes y la limpieza general del hospital calificados como regular por el 76% de la población encuestada.
- La temática por lograr la satisfacción de los pacientes o usuarios está condicionada, por cuanto está se relaciona representativamente y prácticamente con comportamientos de salud específicos (desde la observancia de las disposiciones médicas hasta el alcance de los resultados, o inclusive, conductas anticipadas de la enfermedad). Al mencionar la satisfacción, es trascendental tomar en cuenta la diferencia entre *satisfacción general*, representada al nivel de satisfacción de los pacientes con la asistencia de salud recibida, y la *satisfacción específica*, que implica el nivel de satisfacción relacionada con el uso de un servicio definido, o referente a elementos determinados por la atención del servicio recibido.

5.2. Recomendaciones.

- Que el personal que labora en esta institución predisponga positivamente su actitud hacia el paciente y personas que hacen uso de esta área de salud, de forma que los asistentes se sientan complacidos e importantes.
- Se recomienda al personal de enfermería y de mantenimiento de esta unidad que preste sus servicios con la eficiencia y eficacia que la situación amerita; los enfermeros(as) por cuanto es uno de los roles y funciones de su profesión o vocación que eligieron ejercer, además deben considerar que la mayoría de las personas que asisten se encuentran en mal estado de salud y buscan un lugar donde puedan sentirse mejor y por último, por cuanto todos estos aspectos mejoran las condiciones de vida de las personas.
- De acuerdo a lo analizado y observado, el personal de enfermería necesita capacitaciones sobre motivación y conocimientos de servicios asistenciales eficientes y eficaces, para lo cual la institución de salud debe realizar oportunamente de forma que las deficiencias presentadas sean superadas y mejorar la relación entre los pacientes y el personal de enfermería.

CAPITULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1. Literatura citada.

Aguirre Gas, H. G., & Zavala Villavicencio, J. A. (2010). Calidad de la atención médica y seguridad del paciente. México.

Ávalos García, M. (2010). Horizonte sanitario. *La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas.* , 11.

Cavada, G. (2013). *PROGRAMA PARA EVALUAR SERVICIOS DE OBSTETRICIA, GINECOLOGÍA Y NEONATOLOGÍA.* Chile: Ministerio de Salud Chile.

Delgado, M., Vásquez, M., & Mcraes, L. (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de Salud Publica* , 534.

Enfermería. (10 de junio de 2012). *Enfermería.* Obtenido de <http://enfermeria2012upa.blogspot.com/2012/06/la-enfermera-es.html>

Gogeoascoechea, M. d. (2010). *Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario.* Mexico: Instituto de Ciencias de la Salud.

Gutiérrez, G. (16 de febrero de 2013). *SlideShare.* Obtenido de <http://es.slideshare.net/gcarmenpromo/reas-de-accion-y-funciones-de-enfermeria>

Henderson, V. (2005). Manual de bolsillo sobre el rol de enfermería.pdf.

Hospital María Auxiliadora. (2015). Manual de Organización y Funciones. San Juan de Miradores, Perú.

López, W. (2012). *Planificación y organización de un hospital moderno.*

Maldonado, Z., Naula, N., & Suquinagua, M. (2010). Aplicación del Proceso de Enfermería en la atención de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugías del hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2009. Cuenca, Cuenca.

Massip, C., Ortiz, R., & Llantá, M. (dic de 2008). *Revista Cubana de Salud Pública.* Recuperado el 16 de agosto de 2015, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2015). Plan de calidad del Hospital Luis Gabriel Dávila. Tulcán, Ecuador.

Paz, A. (15 de julio de 2009). *SlideShare.* Obtenido de <http://es.slideshare.net/anghelaXD/que-es-enfermeria>

The American College of Obstetricians and Gynecologists. (2015). *Frequently Asked Questions (FAQ).* United States: American College of Obstetricians and Gynecologists.

CAPITULO VII

ANEXOS



7.1. Encuesta dirigida a los pacientes que acuden al área de ginecología del Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015

Buenos días/tardes, el objetivo de esta encuesta es conocer su opinión sobre los servicios de esta unidad de salud, por favor responda todas las preguntas teniendo en cuenta el trato que recibió durante su permanencia en el hospital. GRACIAS.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Género: 1) Masculino 2) Femenino Edad:.....Lugar de Procedencia:.....

1. ¿Cómo califica la orientación respecto a los servicios?

Bueno Regular Malo

2. ¿Cómo lo trataron en los departamentos de admisión, estadística y farmacia?

Bien Mal No pina

3. ¿Cómo califica el estado del equipamiento de consultorios (equipos, recursos, materiales)?

Muy bueno Bueno Regular Malo

4. ¿Cómo califica los ambientes y la limpieza del hospital en general?

Muy bueno Bueno Regular Malo

5. ¿Tuvo facilidad para conseguir una cita?

Si No

6. ¿Qué le pareció el tiempo de espera para ingresar a la consulta médica?

Mucho Adecuado Poco

7. ¿El tiempo que dedicó el médico en atenderlo, examinarlo y escucharlo le pareció?

Mucho Adecuado Poco No pina

8. ¿Las instrucciones escritas por el médico en la receta médica le parecieron?

Muy claras Poco comprensibles Nada comprensibles

9. ¿En general, cómo califica la atención recibida por el médico?

Bueno Regular Malo

10. ¿Cómo fue el trato del personal de enfermería antes, durante y después de la preparación?

Amable Poco cortés Indiferente

11. ¿Cómo apreció usted la disposición y el interés de enfermeros(as) por su estado de salud?

Muy interesados(as) Poco interesados(as) Desinteresados(as)

12. ¿Existe respeto en el orden de atención de consulta?

Si A veces No

13. ¿Ha observado o sido parte de inconvenientes entre usuarios y personal de enfermería?

Si No

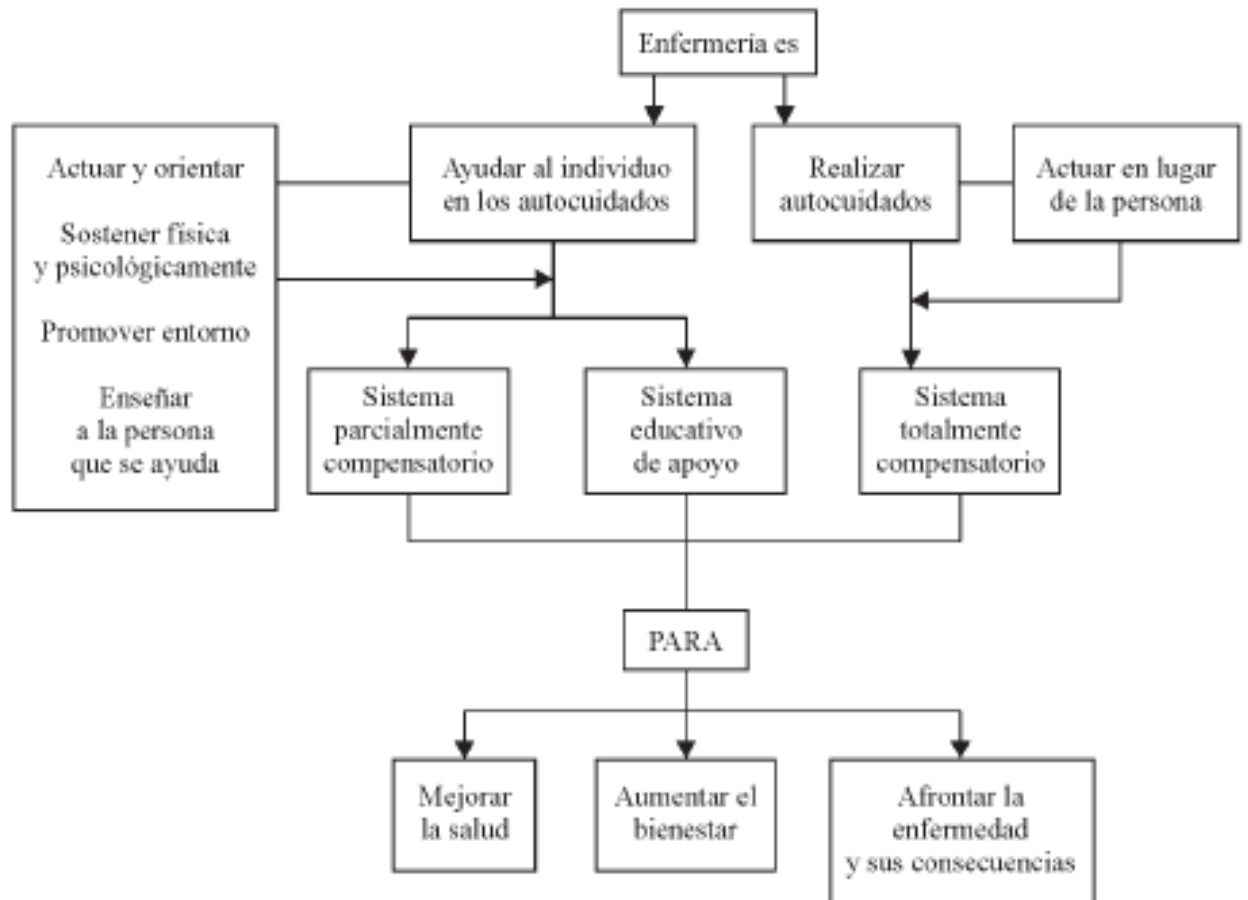
14. ¿En general, cómo califica la atención recibida por enfermeros/as?

Muy bueno Bueno Regular Malo

15. ¿En términos generales, Ud. se siente satisfecho con la atención recibida en el hospital?

Si No

7.3 Esquema de las funciones del profesional en enfermería.



Fuente:

https://www.google.com.ec/search?q=pae+grafico&biw=1138&bih=508&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjB6ZyxhvbvJAhVL6iYKHc29A8IQ_AUIBigB#tbm=isch&q=pasos+valoracion++de+enfermeria+

7.4 Esquematización del proceso de enfermería.



Fuente: https://www.google.com.ec/search?q=pae+grafico&biw=1138&bih=508&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwjB6ZyxhvbJAhVL6iYKHc29A8IQ_AUIBigB#tbm=isch&q=proceso+de+atencion+de+enfermeria+dibujos&imgc=E7FKeerCVhPkGM%3A

7.5 Fotos de entrevista realizada al personal



Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.
Elaborado: Nancy Guamán Loor



Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.
Elaborado: Nancy Guamán Loor

7.6 Fotos de encuestas realizadas a los usuarios del área de ginecología.



Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.
Elaborado: Nancy Guamán Loor



Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.
Elaborado: Nancy Guamán Loor

Fotos de encuestas realizadas a los usuarios del área de ginecología



Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.
Elaborado: Nancy Guamán Loor



Fuente: Encuestas realizadas en Hospital Jaime Roldós Aguilera, 2015.
Elaborado: Nancy Guamán Loor