



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERIA**

TEMA:

“Satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017”

AUTORES:

**Banchón Naula Karen Fernanda
Orellana Solís Adrián**

**Trabajo de titulación para la obtención del título de:
LICENCIADOS EN ENFERMERÍA**

TUTORA:

**Lcda. Rosario Erazo Freire
Guayaquil, Ecuador**

2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.

**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERÍA**

CERTIFICACIÓN.

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por: **Banchón Naula Karen Fernanda** y **Orellana Solís Adrián**, como requerimiento para la obtención del título de: **Licenciados en Enfermería**.

TUTORA

f. _____

Lic. Rosario Erazo Freire.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Lic. Mendoza Vinces Ángela Obilda Msc.

Guayaquil, 5 de marzo del 2018



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL.

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

CARRERA DE ENFERMERÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Banchón Naula Karen Fernanda y Orellana Solís Adrián

DECLARAMOS QUE:

El trabajo de Titulación, **Satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 5 de marzo del 2018

AUTORES:

Firmas

f. _____

Banchón Naula Karen Fernanda

f. _____

Orellana Solís Adrián.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS

CARRERA DE ENFERMERÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotros, Banchón Naula Karen Fernanda y Orellana Solís Adrián

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 5 de marzo del 2018

AUTORES:

Firmas:

f. _____

Banchón Naula Karen Fernanda

f. _____

Orellana Solís Adrián

REPORTE DE URKUND

URKUND

Documento: [BORRADOR CALIDAD OFTALM. 03.03 SUSTENTACION SL.docx](#) (0360049206)
Presentado 2015-03-03 08:25 (-05:00)
Presentado por: xxadrianos@hotmail.com
Recibido: olga.munoz.ucsg@analysis.urkund.com
Mensaje: [Mostrar el mensaje completo](#)
0% de estas 23 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lista de fuentes: Bloques

Categoría	Enlace/hombre de archivo
	TESS.DRA NIVEA 7 diciembre 2015_EC.LAPO.def.docx
	http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4892/1/T-UCSG-PRE-MED-407.pdf
	MAPA.CHONGA SS-1.docx
	TESS.DRA NIVEA marzo 2015.docx
	Maura Flores ESTUDIO DE CASO ULTIMO ABRIL 2016 (1).docx
	14_Timoteo Camero Miguel Angel Titulo Profesional 2017.docx

Fuente externa: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4892/1/T-UCSG-PRE-MED-407.pdf> 33%

Trabajo de titulación previo a la Obtención del Título de:

MEDICO TUTOR:

ANTONIO VASQUEZ CERENO Guayaquil, Ecuador Octubre 16 de 2015

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO

GUAYAQUIL FACULTAD

CIENCIAS MEDICAS

DE MEDICINA

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Lara Perez, como requerimiento parcial para la obtención del Título

de: Licenciados en Enfermería.

TUTORA f. _____
Lic. Rosario Erazo Freire.
DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____ Lic. Mendoza Vinces Angela Obilda Msc.
Guayaquil, a los 05 días del mes de Marzo del año 2018

Urkund Analysis Result

Analysed Document: BORRADOR CALIDAD OFTALM. 03.03 SUSTENTACION SI.docx
(D36084926)
Submitted: 3/3/2018 2:25:00 PM
Submitted By: xxadrianos@hotmail.com
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

1. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERIA

TEMA: "Nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017"

AUTORES: Banchón Naula Karen Fernanda Orellana Solís Adrián

Trabajo de titulación para la obtención del título de: LICENCIADOS EN ENFERMERÍA

TUTORA: Lcda. Rosario Erazo Freire Guayaquil, Ecuador 2018

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERÍA

CERTIFICACIÓN.

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por: Banchón Naula Karen Fernanda y Orellana Solís Adrián, como requerimiento para la obtención del título

de: Licenciados en Enfermería.

TUTORA f. _____

Lic. Rosario Erazo Freire,

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____ Lic. Mendoza Vences Ángela Obilda Msc.

Guayaquil, a los 05 días del mes de Marzo del año 2018

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, Banchón Naula Karen Fernanda y Orellana Solís Adrián

DECLARAMOS QUE:

El trabajo de Titulación, Nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 05 días del mes

de Marzo del año 2018

AUTORES:

Firmas

f. _____

Banchón Naula Karen Fernanda

f. _____ Orellana Solís Adrián.

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS CARRERA DE ENFERMERÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotros, Banchón Naula Karen Fernanda y Orellana Solís Adrián

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a

la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Nivel de satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017),

cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 05 días del mes

de Marzo del 2018

AUTORES:

Firmas:

f. _____

Banchón Naula Karen Fernanda

f. _____ Orellana Solís Adrián

REPORTE DE URKUND

2. AGRADECIMIENTO. Es ineludible estar agradecidos en cada momento que estuvimos en nuestros trabajos y en este arduo proyecto a nosotros mismos por los sacrificios realizados y la dedicación dada ante gran responsabilidad de este trabajo de investigación y sin duda al Hospital Luis Vernaza por permitir que esta tesis se haya culminado.

AGRADECIMIENTO.

Es ineludible estar agradecidos en cada momento que estuvimos en nuestros trabajos y en este arduo proyecto a nosotros mismos por los sacrificios realizados y la dedicación dada ante gran responsabilidad de este trabajo de investigación y sin duda al Hospital Luis Vernaza por permitir que esta tesis se haya culminado.

En primer lugar y sobretodo agradecemos a Dios por habernos permitido recorrer este gran camino hasta este momento y habernos brindado salud para alcanzar nuestros objetivos y poder culminar en esta etapa profesional, aunque este no es el final de nuestra meta pero con la compañía de él siempre en frente lograremos lo que nos proponamos, también a nuestra asesora de tesis Lic. Rosario Erazo Freire por una gran amistad entre todos estos años como nuestra docente y por su trabajo de guiarnos con gran paciencia y carisma que fueron la clave para nuestra formación como investigadores.

Por supuesto nuestros agradecimientos van dirigidos también a los docentes quienes compartieron sus conocimientos en cada momento de su cátedra, a nuestros padres, amigos y compañeros quienes ofrecieron un gran apoyo emocional y oportuno en el tiempo en que se cursaba esta tesis y que estuvieron en cada parte de nuestra carrera como profesional.

Es un honor habernos compartido su tiempo con nosotros.

Banchón Naula Karen Fernanda
Orellana Solís Adrián

DEDICATORIA.

A Dios quien es el dueño esta vida, por brindarnos salud y sus bendiciones para alcanzar nuestros anhelados objetivos con amor y bondad.

A nuestros amados padres por el esfuerzo que han hecho durante todos estos años de vida sin darse por vencidos, brindándonos la mejor educación con su amor y sacrificio día a día, los cuidados y el cariño que nos han estado dando y lo apreciamos, por el apoyo económico y los buenos valores que nos han inculcado para cumplir nuestros sueños, no les fallaremos.

A nuestra familia y amigos por ser fundamental en nuestro desarrollo y formación académico, por su compañía y apoyo moral, sentimental y la fe que pusieron en nosotros en algún momento en aquellos tiempos de problemas que se presentaron en nuestra ciclo como estudiantes.

Por supuesto a ustedes con mucho respeto.

Banchón Naula Karen Fernanda
Orellana Solís Adrián



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERÍA.**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

**Lic. Rosario Erazo Freire
TUTORA**

f. _____

**Lic. Mendoza Vinces Ángela Obilda Msc.
DIRECTORA DE LA CARRERA.**

f. _____

**Lic. Holguín Jiménez Martha Lorena
COORDINADORA DEL ÁREA DE UTE**

f. _____

**Dra. Amarilis Pérez
OPONENTE.**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERÍA.**

CALIFICACIÓN.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN.....	VIII
CALIFICACIÓN.....	IX
ÍNDICE GENERAL.....	X
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO I.....	4
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.4. OBJETIVOS.....	7
1.4.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
CAPÍTULO II.....	8
2.1. MARCO REFERENCIAL.....	8
2.1.1. Calidad.....	8
2.1.2. Indicadores de calidad.....	9
2.1.3. Calidad en los servicios de salud.....	10
2.1.4. Dimensiones de la calidad.....	12
2.1.5. Satisfacción del usuario.....	12
2.1.6. Aspectos principales para una satisfacción.....	15
2.1.7. Actividades de Enfermería.....	16
2.1.8. Actividades del auxiliar de enfermería.....	16

2.1.9. Descripción general del área de Oftalmología dentro de la consulta externa “José Plaza Luque”	17
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	19
2.2.1. Constitución del Ecuador (2008)	19
2.2.2. Ley Orgánica de Salud (2010)	20
CAPÍTULO III	22
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN O MATERIALES Y MÉTODOS	22
3.1.1. Tipo de estudio.....	22
3.1.2. Población y muestra.....	22
3.1.3. Procedimiento para la recolección de datos.....	23
3.1.4. Técnica de Procesamiento y análisis de datos	23
3.2. VARIABLES GENERALES Y OPERACIONALIZACION	24
3.3. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS.....	26
DISCUSIÓN	37
CONCLUSIONES	39
RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÀFICAS.....	41
GLOSARIO	44
ANEXOS.....	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Edad	26
Gráfico N° 2 Sexo	27
Gráfico N° 3 Educación.....	28
Gráfico N° 4 Información.....	29
Gráfico N° 5 Cortesía	30
Gráfico N° 6 Confianza	31
Gráfico N° 7 Eficacia	32
Gráfico N° 8 Comunicación.....	33
Gráfico N° 9 Disponibilidad	34
Gráfico N° 10 Seguridad	35
Gráfico N° 11 Cumplimiento.....	36

RESUMEN

Son muchos los problemas que el personal de salud puede acarrear al no brindar una atención con calidad por ello el presente trabajo de titulación se enfoca en la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la Consulta externa del área de Oftalmología cuyo **objetivo** es analizar la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería a través de un **estudio** de tipo descriptivo, transversal y prospectivo; el **instrumento** para la recolección de datos fue mediante un cuestionario además del uso de una guía de observación directa; el universo estuvo representado por los beneficiarios del área de oftalmología, por ello la muestra estuvo constituida por 106 personas lo cual se determinó con una fórmula para población finita en la que los **resultados** obtenidos nos indican que de la población global encuestada, con relación a las características personales de los encuestados se determinó que de los 106 pacientes, 58 son hombres con un 55% y 48 son mujeres con un 45% respectivamente, la edad que prevalece es más de 50 años con un 52%, se evidenció con el método de recolección de datos que el grado de satisfacción más alto fue el 79% frente al indicador de eficiencia y respecto a las actividades de enfermería existe un total cumplimientos antes y después de la atención al usuario.

Palabras Claves: Satisfacción del usuario, atención de enfermería, analizar, calidad.

ABSTRACT

There are many problems that health personnel can entail by not providing quality care so the present work of Titration focuses on the satisfaction of the users with the nursing care of the external consultation of the area of ophthalmology whose **objective** is to analyze the satisfaction of the users with the care of nursing through a **study** of type descriptive, transversal and prospective; the **instrument** for data collection was through a questionnaire in addition to the use of a direct observation guide; the universe was represented by the beneficiaries of the ophthalmology area, so the sample consisted of 106 people which was determined with a formula for finite population, in which the **results** obtained indicate that the global population surveyed, in relation to the personal characteristics of respondents determined that of the 106 patients 58 are male with 55% and 48 are female with 45% respectively, the prevailing age is more than 50 years with 52%, was evidenced by the method of collection of data that the highest degree of satisfaction was 79% compared to the indicator of efficiency and respect to activities of Nursing There is a total fulfillment before and after the attention to the user.

Keyword: User satisfaction, nursing care, evaluate, quality.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación se desarrolló con el fin de analizar el nivel de satisfacción del usuario frente a la atención de enfermería. El presente estudio se lo efectuó en la Consulta Externa “José Plaza Luque” del Hospital Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil⁽¹⁾, el cual, fue dirigido al personal de enfermería, en donde se evidenció que su principal problema es la falta de atención hacia el usuario; donde los beneficiarios mencionan que por falta de una buena comunicación enfermero-usuario ellos salen insatisfechos del área en el que se encuentran. La presente tesis tiene como finalidad determinar la calidad del servicio de enfermería que se está brindando por medio de una encuesta.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propone que “para poder evaluar los logros de los sistemas de salud establece tres objetivos intrínsecos de todo sistema: la mejoría del estado de salud de la población, la equidad financiera y la satisfacción de las expectativas de los usuarios”.⁽²⁾

La satisfacción del usuario es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida con ello se logra implementar mejoras en base a los resultados obtenidos, mediante el desarrollo de acciones correctivas o proyectos de mejora continua.

La satisfacción frente a la atención de enfermería se refiere a tratar a los usuarios como ellos necesitan, poner todos los conocimientos, experiencias y técnicas que se tengan a su servicio a fin de satisfacer las exigencias o las perspectivas de los usuarios. Además, es innegable que debemos brindar una atención de Calidad, en todos sus aspectos, solo así lograremos que la salud sea una realidad concreta.

El trabajo del personal de enfermería es el mejor indicador que las instituciones de salud pueden encontrar ya que enfermería es el canal de comunicación entre usuario y equipo de salud. Se evidencian estudios que evalúan la satisfacción de los usuarios con la atención en salud en general, razón por la cual, con esta investigación se buscó enfocar la satisfacción que

tienen los usuarios que asisten al servicio de consulta externa hacia el cuidado brindado por el personal de enfermería, indagando en habilidades que permitan mejorar la atención de enfermería y de esta forma contribuir al bienestar de los usuarios y al enriquecimiento de la profesión de enfermería.

Para mejor comprensión del estudio el Proyecto consta de 3 capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema; Preguntas de investigación; Justificación y Objetivos.

Capítulo II: Fundamentación Conceptual: Marco Referencial y Marco Conceptual; Fundamentación Legal.

Capítulo III: Diseño de la investigación; Variables generales y Operacionalización; Presentación y análisis de resultados; Discusión; Conclusiones; Recomendaciones; Referencias Bibliográficas y Anexos.

CAPÍTULO I

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los recientes estudios en gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario refieren que brindar calidad, significa corresponder a las perspectivas de aquellos que adquieren un servicio, razón por la cual, el hecho de no brindar una atención de enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios, ya que se van a sentir insatisfechos con el servicio recibida.⁽³⁾

Según estudios realizados en diferentes partes del país se observa, en el subcentro de salud de Punyaro de la ciudad de Otavalo, se ve que la satisfacción de atención que reciben los usuarios es buena en un 64,17%.⁽⁴⁾

Se observa también acerca de la atención de usuarios externos del Centro Médico de la Escuela Militar Eloy Alfaro de Quito, la atención del Centro, alcanza un 45,5% de aceptación lo que se ve un alto porcentaje de insatisfacción en cuanto a lo relacionado a atención con el usuario.⁽⁵⁾

En el área de oftalmología del servicio de la consulta externa en el hospital Luis Vernaza⁽¹⁾ es frecuente observar solo la atención de los auxiliares de enfermería sin un profesional que pueda orientar a los usuarios con relación a las necesidades de salud, la falta de información sobre los procedimientos a efectuar y, cuando no llegan a saber el servicio que tiene derecho a recibir; esto deja como efecto una insatisfacción y desconcierto en el beneficiario que es quien recibe la atención del servicio.

Motivo que se debe investigar ya que enfermería cumple un papel importante dentro del entorno del usuario, por ser uno de los recursos humanos de mayor cantidad, y por ende, el más claro; sobre el cual recaen las miradas al cumplimiento de sus actividades, y al que juzgan al no obtener una atención oportuna es por ello necesario brindar un servicio de calidad para de esta manera alcanzar una mejor captación, disminución de las segundas opiniones y se asegura la continuidad de las consultas.

1.2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología en el Hospital Luis Vernaza?

¿Qué tipo de usuarios asisten a la consulta externa del área de Oftalmología en el Hospital Luis Vernaza?

¿Cuáles son los indicadores de satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería?

¿Cuál es el cumplimiento de las actividades de enfermería en la atención a los usuarios que asisten a la consulta externa del área de Oftalmología?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Es importante este trabajo debido a que la evaluación de la satisfacción de los usuarios es un instrumento útil para la investigación en lo que se refiere a temas de salud, ya que permite, desde el punto de vista del beneficiario reconocer carencias y por otra parte determinar el cumplimiento de actividades por parte del personal de enfermería, teniendo presente que las prestaciones asistenciales se desarrollan en base a las exigencias de quien recibe la atención.⁽⁶⁾

Enfermería se encamina a brindar calidad y atención ya que su carácter se especializa en ser humanitario lo que le otorga la preocupación por la comodidad de quien vaya a obtener su servicio. A menudo, los usuarios acuden a la institución para obtener un servicio con calidad, atención, auxilio y principalmente mejorar su dolor, lamentablemente gran parte de ellos no lo logran conseguir. En los últimos tiempos se ha evidenciado que la enfermera se aparta cada vez más de su principal rol y se olvida la esencia de su quehacer que es brindar una atención digna, por eso es necesario incorporar el cuidado y la calidad para así alcanzar del usuario dicha satisfacción.⁽⁷⁾

El servicio de oftalmología, a raíz del aumento y exigencia acuerdo a los servicios que brindan, ocasionan cada vez más a la enfermera un mayor desafío tanto profesional como personal. Por ello la atención que presta enfermería se hace esencial para el pleno funcionamiento del servicio.

Los beneficiarios del presente estudio, lo constituyen los usuarios que acuden a la consulta externa de oftalmología, la institución que conociendo cuál es el grado de satisfacción de los usuarios sobre la atención de enfermería en el área de oftalmología de la consulta externa, podría plantear una propuesta para mejorar la calidad de atención; la suscrita como un indicador importante a la atención que se brinda es conocer medida o estrategia para otorgar una continuidad y promover el desarrollo al cuidado de la salud y bienestar contribuyendo a una óptima atención.

1.4. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la Consulta externa del área de Oftalmología del Hospital Luis Vernaza.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar la población que asiste a la consulta externa del área de Oftalmología.
- Determinar los indicadores de satisfacción de los usuarios que asisten a la consulta externa del área de Oftalmología.
- Verificar el cumplimiento de las actividades del personal de enfermería en la atención de los usuarios que asisten a la consulta externa del área de Oftalmología.

CAPÍTULO II

23.1. MARCO REFERENCIAL

Un estudio publicado por participantes de la revista ENFERMERÍA GLOBAL, en Argentina detalla que la satisfacción con los servicios sanitarios es un concepto complejo que está relacionado con factores como las formas de vida, las experiencias previas y las perspectivas de futuro. Esto es vital ya que facilita insumos de información pertinente para de esta formar generar desde la gestión respuestas oportunas y optimización de los recursos sanitarios y así evitar la falta de coordinación por parte del auxiliar de enfermería, las listas de espera y los retrasos en la atención. Los indicadores son los más importantes y característicos para los usuarios porque ayudan a medir la calidad de los servicios que brinda enfermería pues solo así se puede ofrecer una atención con calidad y calidez, llevándonos así a lograr un grado de satisfacción alto.

23.1.1. Calidad

Según el Ministerio de Protección Social⁽⁸⁾, en su Decreto 1011, Art. 31 menciona que se considera calidad a la excelencia de ofrecer todas las funciones, características del servicio o bien que se pone a disposición de los demás, de esta forma, se puede entender que la calidad no solo se mide por apreciación sino también por el análisis exhaustivo de todo lo que constituye dicho servicio.

La calidad en atención de salud es aquella que aún mas de ofrecer excelencia en un servicio es cumplir con las expectativas que busca el usuario así llegando a satisfacer las diferentes necesidades del consumidor, todo esto, las cuales dan garantía que sea optimo e ideal y así maximizar los beneficios en el proceso de salud sin aumentar de forma eventual los riesgos para el cliente⁽⁹⁾.

Unos de los expertos en temas de calidad es Avedis Donabedian⁽¹⁰⁾, quien considera que es un atributo de la atención que ofrece las instituciones de salud, lo cual obtenerse en diversos grados y se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica.

Según Ortega y Suárez⁽¹¹⁾, la medicina y su calidad tienen el objetivo de promover y garantizar niveles altos tanto para el bienestar como en la salud de las personas, a esto se le suman los factores concretos que demanda la atención a la población, como: los psicológicos, sociales, ambientales, sexuales, culturales y biológicos.

Todos estos aspectos ya mencionados sobre calidad, pasan por un proceso de revisión, supervisión y evaluación a cargo del departamento de Recursos Humanos y eventualmente le ajuste de un sistema de organización y planificación, para mantener el nivel tanto en colaboración, consulta y participación del personal para con la comunidad. Quien gestiona esto, es el departamento administrativo⁽¹¹⁾.

Finalmente la Dra. Diana Lévano⁽¹²⁾, menciona las características principales de la atención dentro del área de enfermería, referenciando según lo que indican las “Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado Enfermero”, 2008, siendo estas: “oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente”. El cumplimiento de estas características supone que el profesional sea competente además de responsable y así lograr el nivel de satisfacción deseado en quienes se les presta los servicios.

23.1.2. Indicadores de calidad

Para Ortega & Suárez⁽¹¹⁾, los indicadores de calidad son los instrumentos por los cuales se medirá y calificará el nivel de desempeño que tenga cada proceso, así mismo se puede utilizar para evaluar el funcionamiento de una persona, organización o sistema.

Por otro lado, sobre la atención hospitalaria específicamente, los indicadores funcionan no solo para medir calidad sino la eficiencia del servicio brindado, comparando también tiempo y espacio. Lasluisa⁽¹³⁾ en su trabajo de titulación menciona que Donabedian, pionero en plantear una metodología que evalúe calidad, añade al estudio 3 indicadores básicos que todo sistema de evaluación debe tener:

1. Los indicadores de estructura, que se encargan de las características de área, el estado en el que se encuentran los recursos y el acceso geográfico.
2. Indicadores de proceso, que evalúan la actividad que se realiza durante la atención al usuario.
3. Indicadores de resultado, se basa en el éxito alcanzado luego de la prestación del servicio al usuario.

23.1.3. Calidad en los servicios de salud

Cada institución de salud, tendrá que priorizar sus niveles de calidad, según las necesidades de sus usuarios, es decir que deberá acoplarse adecuadamente con soluciones técnicas óptimas. Dicha iniciativa nace de la gerencia empresarial y verifica que cada servicio así como producto de salud que se brinde, cuente con características intangibles que demuestran que existen niveles de calidad altos⁽¹⁴⁾

Según Cabezas⁽¹⁵⁾ et. al., existen dos tipos de calidad según lo que menciona Rodríguez en su trabajo de titulación:

1. Calidad Técnica, la cual se encarga de verificar que se esté usando la tecnología médica más avanzada acorde a las necesidades y presupuesto.
2. Calidad Sentida, en este caso ya más sobre las necesidades externas al mando de los usuarios que utilizan el servicio a futuro. También en cuantas normas técnicas y satisfacción

Sobre los usuarios externos, las mejoras en calidad tendrán como resultado una adaptación de medios que cambian constantemente la calidad técnica y sentida, por los usuarios.⁽¹⁵⁾

Principios de la calidad total de la salud

Los ocho principios de gestión de la calidad son los siguientes:

Principio 1: Enfoque al Cliente

El reconocimiento de que el cliente es de quien depende una empresa, ayudará a priorizar las necesidades actuales y a futuro. Una vez que dichas necesidades se comprendan, es mucho más fácil conseguir las expectativas propuestas⁽¹⁶⁾.

Principio 2: Liderazgo

Se encarará de marcar un propósito y guiar al equipo de trabajo hacia esa dirección para conseguir sus objetivos. Funciona como una cadena, si uno falla todo el proceso podría colapsar⁽¹⁶⁾

Principio 3: Participación del personal

Se crea un compromiso que motiva al personal a utilizar lo mejor de sus capacidades en beneficio de la empresa⁽¹⁶⁾.

Principio 4: Enfoque basado en procesos

Cuando se requiere obtener un proceso eficiente, es necesario gestionar los recursos de manera adecuada, de esta forma cada área o departamento desempeñará sus funciones correctamente y así se agrega un valor a para los clientes⁽¹⁶⁾.

Principio 5: Enfoque de sistema para la gestión

Con el fin de cumplir los objetivos de la empresa se busca primero identificar, entender y gestionar un sistema que interrelaciones a todos los que forman parte de la empresa⁽¹⁶⁾.

Principio 6: Mejora continúa

Es el proceso complementario del proceso anterior, ya que aquí se planifica, se hace, se verifica y se actúa para mejorar en el desempeño⁽¹⁶⁾.

Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisión

Decidir de la mejor forma requiere un análisis preciso de la información, para esto se requiere auditorías, retroalimentación, etc⁽¹⁶⁾.

Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La representación de una decisión estratégica que alcanza niveles altos de productividad y rentabilidad. Para esto se une la empresa con sus proveedores y gestionan alianzas que mejoran el proceso y contribuyen a la calidad⁽¹⁶⁾.

23.1.4. Dimensiones de la calidad

Según Donabedian, en *La calidad de la atención*⁽¹¹⁾, se obtiene un riesgo-beneficio al querer garantizar servicios de seguridad en cuando a lo técnico y lo científico. La dimensión énfasis a la dimensión humana tradicionalmente desconocida y poco tratada administrativa referida a las relaciones prestadores consumidores que se relacionan con los procesos de atención de que dispone la organización, y se hace un especial cuando se habla de calidad siendo la parte fundamental de la atención en salud ya que la razón de ser del servicio de salud es el ser humano como un todo biopsicosocial.

En términos Técnicos-Científicos las características básicas sobre la atención en la salud, según el Ministerio de Salud⁽¹⁷⁾ son:

1. Efectividad, en los efectos que deben ser positivos para la salud de la población.
2. Eficacia, en los servicios brindados, para eso se debe aplicar todas las normas técnicas y administrativas.
3. Eficiencia, servicios seguros, sin pausas innecesarias e interrupciones. Optimizando beneficios y disminuyendo riesgos.
4. Integridad, interés por las condiciones del usuario.

23.1.5. Satisfacción del usuario

En cuanto a la satisfacción del usuario, se relaciona su experiencia, la cual nacerá de la comparación de lo que se brinda como servicio con las expectativas que tenía el usuario antes de hacer uso del servicio. Para dichas expectativas se toman en cuenta factores como: cultura, necesidad,

valor moral, etc. Y dichos factores crean una condición de satisfacción o no para las personas que circulan la empresa.⁽¹⁸⁾

Sobre las inquietudes que pueda tener el usuario, se considera la interacción que tiene directamente con el personal que lo atiende, así también sobre su percepción de los atributos del servicio como: buen trato, acceso, privacidad y seguridad.⁽¹⁸⁾

Un sistema de salud se rige por su equipo de trabajo y lo que brindan ellos al usuario, cumpliendo con los estándares de calidad y otras necesidades que se relacionan ya más a las normativas establecidas, por ejemplo sobre: respeto, equidad, etc. Tomar en cuenta esto, proporcionará un nivel más alto de satisfacción al usuario y se logra una exigencia progresiva entre las perspectivas de los usuarios y empleados.⁽¹⁸⁾

Para Castro⁽¹⁸⁾, quien cita a Delbanco y Daley, sobre los factores que influyen en la satisfacción de usuario, se encuentra:

1. Atención a lo que dice o pide el usuario
2. El lugar escogido para atender al usuario
3. La disposición en pagar por el servicio
4. La disposición de seguir la instrucciones del servicio
5. La disposición de regresar o no por el servicio
6. Recomendaciones por parte del usuario sobre el servicio

Cantú H.⁽¹⁹⁾ considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio; y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo.

Se entiende entonces que en cuanto a las actitudes esperadas, el trabajador requiere mostrarse amistoso, responsable, atento, educado, cortés y amable; añadir a esto también la vestimenta acorde a sus funciones, pulcritud y aspecto general. Sobre el comportamiento, el trabajador debe

estar preparado para actuar rápido, dar explicaciones claras y concisas, haciendo uso de un lenguaje y atención adecuada.⁽¹⁸⁾

Se puede dar el caso también, de que un usuario perciba de manera errónea la calidad que se ofrece, por lo que su experiencia puede influir en protestar o no por lo que recibe y según sean sus expectativas asumir una reducción de la calidad brindada. Para esto los usuarios piden pruebas o tratamientos inapropiados porque creen que hacer caso de todas sus exigencias, es parte del proceso de prestación de servicios con buena calidad. Razón por la cual se sugiere orientar a los usuarios en una aceptación de lo que realmente es satisfacer al cliente.⁽²⁰⁾

Según el Ministerio de Salud Peruano⁽²¹⁾, los administradores deben investigar bien sobre los servicios que brindan y no suponer el porqué de las quejas de los usuarios. Inclusive si los niveles de insatisfacción en una empresa, son bajos de todas formas es algo que debe tomar en cuenta constantemente. Así mismo, en cuanto a la responsabilidad de análisis de información recolecta sobre las quejas y sugerencias, esta será de gran ayuda para aceptar lo que ocurre y corregir a tiempo. Entre los factores a considerar están:

1. Expresión de dolor
2. Demostrarse disconforme, disgustado o descontento
3. Causa o motivo de la queja
4. Como se interpone ante la parte interesada
5. Querrela

Finalmente se concluye que el análisis detenido de la información sobre quejas, ayuda a detectar insuficiencias, fallas o errores tanto en el nivel de calidad como en la organización de los procesos. Se destaca también que dichas quejas debe obtener una respuesta lo más rápido posible y de

manera veraz, o sugerir hablar con el usuario para que ayude a remediar dicha situación.⁽²¹⁾

23.1.6. Aspectos principales para una satisfacción

Los aspectos que desarrollan la comprensión del desempeño de las actividades y los aspectos de satisfacción, deben cumplir con las siguientes características:

1. Tener un servicio disponible siempre que el usuario lo necesite.
2. Fácil accesibilidad del usuario al servicio.
3. Cortesía, educación, amabilidad y respeto del personal.
4. Agilidad en el servicio dentro de los plazos aceptables para el usuario.
5. Confiar en el servicio de salud
6. El personal que debe poseer información y capacitación necesaria.
7. Comunicación con sus clientes a través de un lenguaje de fácil entendimiento y empatía.
8. Fiabilidad en el servicio que el usuario recibe⁽²²⁾

Según Gonzales⁽²³⁾ et. al., el 96% de los usuarios insatisfechos no pondrán quejas, sino simplemente no volverán por el servicio o no lo recomendarán. Esto es todavía un factor mucho más negativo, porque se pierde usuarios y no se sabe en qué se está fallando. Cuando a un usuario se le atiende mal, su impresión será difícil de modificar luego.

Para mejorar en esos aspectos, Gonzales⁽²³⁾ et. al., sugiere: a) seguridad, para no arriesgarse a crear dudas en el servicio; b) conocimiento del usuario, para tener certeza de las necesidades y las atenciones que requiere.

23.1.7. Actividades de Enfermería

La enfermería consiste principalmente en brindar atenciones al paciente, contribuyendo al mantenimiento así como al restablecimiento de sus condiciones de salud, además debe demostrar amor, tolerancia, respeto y sensibilidad.⁽²⁴⁾

Según Montenegro⁽²⁴⁾, los auxiliares de enfermería adquieren capacidades que se desarrollan de manera eficaz y llegan a ocupar puestos de suma importancia. Con respecto a las funciones principales, existen varios tipos, a continuación se mencionan:

1. Asistenciales, quienes se encargan de controlar signos vitales y situaciones post quirúrgica.
2. Administrativo, adquiriendo un sistema que verifique si el paciente califica para ser ingresado
3. Educativa, preparación a los usuarios sobre el control y seguimiento que tendrá.
4. Investigación sobre lo que se realizan los procesos en otros consultorios.

23.1.8. Actividades del auxiliar de enfermería

Los auxiliares de enfermería llevarán a cabo diferentes actividades de acuerdo al área que se encuentren⁽²⁵⁾:

Antes de la consulta médica:

Se enfoca en la preparación al usuario el cual puede llegar por diferentes motivos:

1. Prepararlos previo a su consulta médica para ello se realiza el siguiente procedimiento:
 - a. Recibir la hoja ya calificada de la OCD para verificar que se encuentra en el sistema
 - b. Preguntar datos de importancia: edad, diabetes, hipertensión, usa lentes monofocales distantes y si acude por primera vez o es subsecuente.
 - c. Control de signos vitales.

- d. Si acude por primera vez, toma de agudeza visual y dilatación de pupila
 - e. Si acude de forma consecutiva, toma de agudeza visual e interrogar si tiene exámenes previos.
 - f. Esperar su turno para poder ser atendidos.
2. Realizar curación del ojo operado e indicarle que debe esperar a su turno

Durante la consulta médica:

1. Revisar que todos los consultorios estén en buen estado de limpieza y orden.
2. Revisar la existencia de papelería a utilizar (recetas, exámenes especiales).
3. Revisar que todo usuario que acude a consulta tenga su expediente listo.
4. Colaborar con el médico al realizar una curación, retiro de puntos u otros procedimientos.
5. Colaborar en el control del equipo y material que se utiliza en el servicio.

Después de la consulta médica:

1. Educar a los usuarios sobre el control de su enfermedad y el seguimiento a su tratamiento
2. Orientarlo luego de la atención recibida por el oftalmólogo a los diferentes servicios de exámenes, interconsultas, citas subsecuentes y procesos quirúrgicos

Otras actividades de enfermería:

1. Asistir a reuniones de actualización técnica y otras que se consideren útiles para el desarrollo de la profesión.
2. Informar oportunamente a la enfermera jefe de la Consulta Externa, de los defectos sufridos en los equipos de cada consultorio.

23.1.9. Descripción general del área de Oftalmología dentro de la consulta externa “José Plaza Luque”

El Servicio de oftalmología, ubicado en el Segundo Piso de la Consulta Externa del hospital Luis Vernaza José plaza Luque, al Norte con el Servicio de Ginecología, al Sur con el ascensor y las Escaleras y al Este con las Oficinas de Calificación de Derecho (O.C.D), consta con una sub división del área física: preparación de usuarios, consultorios médicos y jefatura médica.⁽¹⁾

Brinda atención a los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), colaboradores de la Junta de Beneficencia de Guayaquil además de usuarios particulares mayores de 17 años sin distinción a nivel nacional con médicos especializados y equipos de alta tecnología para ofrecer una óptima atención a los usuarios.⁽¹⁾

Los usuarios oftálmicos, independientemente de donde procedan, tienen derecho a la dignidad y al respeto del enfermero oftálmico y del equipo médico y en ninguna circunstancia pueden ser forzados a someterse a un tratamiento médico o quirúrgico que vaya en contra de sus creencias culturales o espirituales.⁽¹⁾

La administración de los servicios de enfermería, dentro del sistema de salud, amerita de profesionales que asuman el rol gerencial administrativo con un alto nivel de responsabilidad y ética, así como con amplio liderazgo que motive cambios significativos según el área de competencia.⁽¹⁾

En el área labora 6 Auxiliares de Enfermería, 1 Jefe Médico Especialista en Trasplante de Córnea, 7 Médicos Oftalmólogos, 1 Médicos Especialista en Retina, 2 Médicos Especialista en Glaucoma, 3 Médicos Residentes, 1 Coordinadora y 1 auxiliar de Servicio.⁽¹⁾

El personal de Enfermería labora en horario de 7 a 15 horas. De lunes a viernes. El personal médico especialista labora en el horario de 8 a 15 horas.

En la actualidad se encuentran ubicada la sala de espera de usuarios el cual nos obstruye la visibilidad y el tránsito de usuarios, la acumulación de usuarios y el ruido es una de las causas de que usuarios seniles pierdan la cita por no escuchar cuando los llaman.⁽¹⁾

Tiene buena accesibilidad por encontrarse cerca del ascensor y de las escaleras con su rotulo de Oftalmología a la vista del público.

Según datos estadísticos la morbilidad indica lo siguiente⁽¹⁾:

1. Catarata
2. Pterigion
3. Glaucoma
4. Desprendimiento de retina
5. Estrabismo
6. Traumas
7. Conjuntivitis

23.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente estudio está amparado en la constitución por el artículo 32, 42 y 340 que además de detallar la importancia de los conceptos que conlleva el termino salud, se dirige particularmente en generar la satisfacción de una población, por ello se menciona que en el principio de calidad, es dar soporte de todos los servicios que presta el sistema de salud mencionando particularmente con equidad y eficiencia a los objetivos del buen vivir.

23.2.1. Constitución del Ecuador (2008)

La Constitución de la República del Ecuador⁽²⁶⁾ en sus artículos:

“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 de 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”.

“Art. 42.- El Estado garantiza el derecho a la salud, su promoción, protección, seguridad alimentaria, provisión de agua, saneamiento, promoción de ambientes saludables en lo familiar, laboral y comunitario y el acceso permanente e ininterrumpido a servicios conforme a principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia”.

“Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo”.

23.2.2. Ley Orgánica de Salud (2010)

La Ley Orgánica de Salud⁽²⁷⁾, en sus artículos 1, 7 y 10 indican lo siguiente:

“Art. 1. La ley se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioética.”

“Art. 7. Señala los derechos y deberes de las personas y del Estado, estipula que toda persona sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud con el derecho:

a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;”

“Art. 10. Quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud, aplicarán las políticas, programas y normas de atención integral y de calidad, que incluyen acciones de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y

cuidados paliativos de la salud individual y colectiva, con sujeción a los principios y enfoques establecidos en el artículo 1 de esta Ley.”

CAPÍTULO III

24.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN O MATERIALES Y MÉTODOS

24.1.1. Tipo de estudio

De acuerdo al problema y a los objetivos planteados, ésta investigación es un estudio de tipo descriptivo, transversal y prospectivo.

Descriptivo: Porque está dirigido a determinar cuál es la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería.

Transversal: Porque se llevará a cabo en un tiempo determinado

Prospectivo: Porque se registrará información a futuro, cuando van ocurriendo los fenómenos.

24.1.2. Población y muestra

Población de referencia: Lo conformaron 1400 usuarios del área de oftalmología de la Consulta Externa.

Muestra: De los usuarios que acuden al área de oftalmología se aplicó una fórmula para población finita, la misma que dio como resultado 106 sujetos.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula.

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

Dónde:

- N = Total de la población 1400
- $Z\alpha = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (4%).

$$n = \frac{1400 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.04^2 * (1400 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{255.4664}{2.420876} = 105.52$$

$$n = 106$$

24.1.3. Procedimiento para la recolección de datos

El cuestionario ya aprobado, se aplicó mediante la técnica directa de recolección de datos, debido a que los investigadores aplicaron directamente el instrumento y una guía de observación directa la cual cuenta con siete ítems. Los datos fueron interpretados de acuerdo a ambos métodos, se organizaron en una base de datos, se tabularon en tablas y cuadros, se analizaron estadísticamente y se indagó la posible asociación entre variables cualitativas mediante la prueba de variables generales y operacionalización

24.1.4. Técnica de Procesamiento y análisis de datos

Se informó a los miembros de la junta administrativa de la Consulta Externa sobre el estudio que se iba a realizar en el área de Oftalmología con el propósito de recibir autorización para desarrollar el mismo. Posteriormente se explicó a los usuarios en qué consistía la presente investigación y cuál era el objetivo del trabajo, finalmente se le solicitó su consentimiento informado a los usuarios que participaron en el estudio

Con respecto al análisis estadístico, la información obtenida fue a través de las encuestas. Luego se utilizó el programa Excel, para la presentación de los resultados, mediante gráficos estadísticos.

Es por ello que las investigadoras al momento de recolectar la información mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se tuvo en cuenta, que las encuestas sean contestadas por los usuarios según los criterios de inclusión, además de que estos datos sean fidedignos al momento de aplicar la lista de chequeo.

La investigación se realizó de forma coherente, con la finalidad de que sea entendida, para esto se buscó diferentes fuentes bibliográficas que tengan relación con el tema, y así poder proporcionarles un adecuado fundamento científico a diferentes puntos del trabajo de investigación.

24.2. VARIABLES GENERALES Y OPERACIONALIZACION

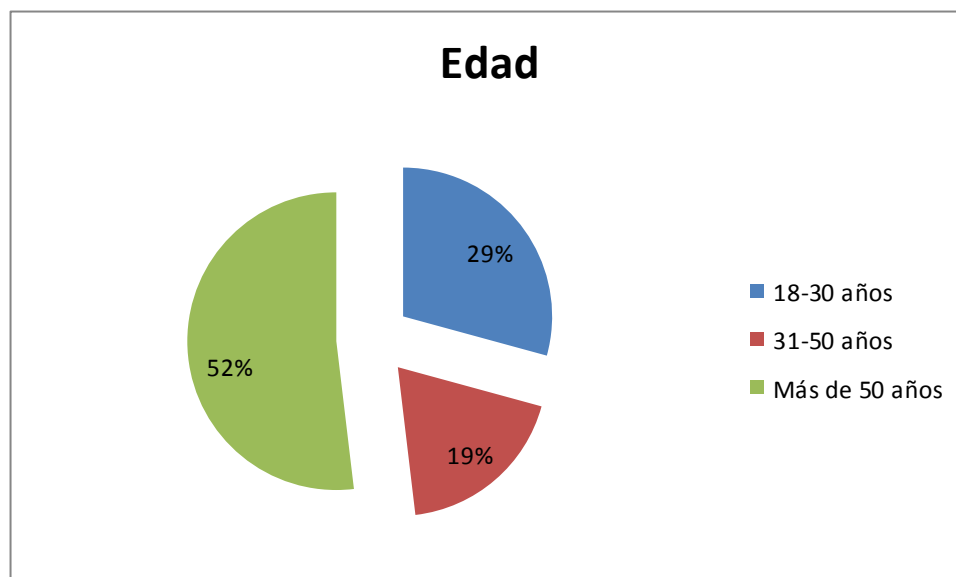
VARIABLE GENERAL: Satisfacción de los usuarios que asisten a la consulta externa del área de Oftalmología

DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Nivel de conformidad de una persona cuando utiliza un servicio	Características personales de los usuarios	Edad	18-30 Años 30 - 50 Años Más de 50 años
	Aspectos de satisfacción	Sexo	Masculino Femenino
Educación		Primaria completa Primaria incompleta Secundaria completa Secundaria incompleta	
Información		Si No	
Cortesía		Si No	
Confianza		Si No	
Eficacia		Si No	
		Comunicación	Si No

		Disponibilidad	Si No
		Seguridad	Si No
	Actividades de enfermería	Antes	Si cumple No cumple
		Durante	Si cumple No cumple
		Después	Si cumple No cumple

24.3. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LA CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL LUIS VERNAZA

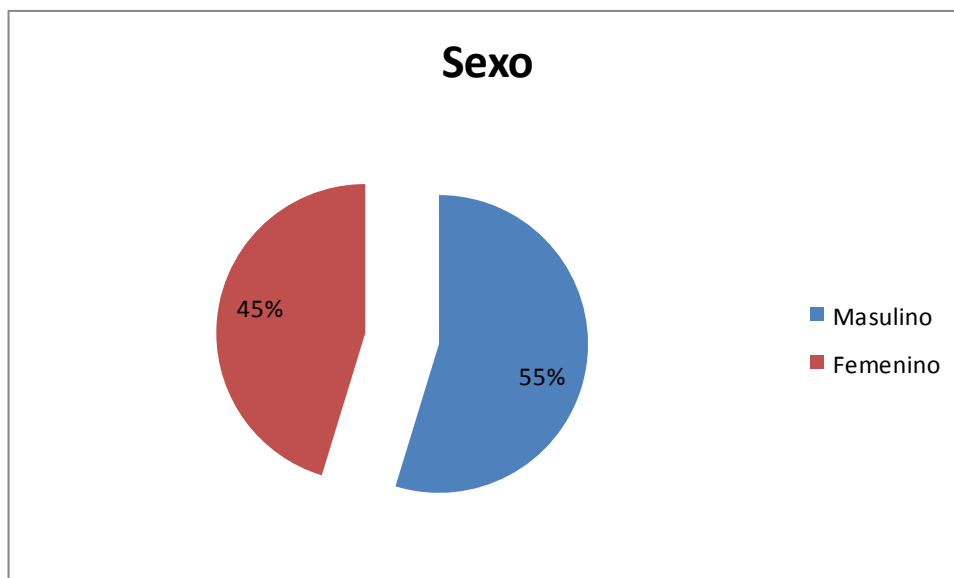
Gráfico N° 1 Edad



Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: Según los datos obtenidos, el 52% de los usuarios comprenden la edad de más de 50 años; el 29% oscila la edad entre 18-30 años y el 19% comprende la edad entre 31-50 años; lo que nos indica que son adultos mayores la población que más asiste al área de Oftalmología por ser el grupo de riesgo más propenso a sufrir lesiones y problemas referente a la vista.

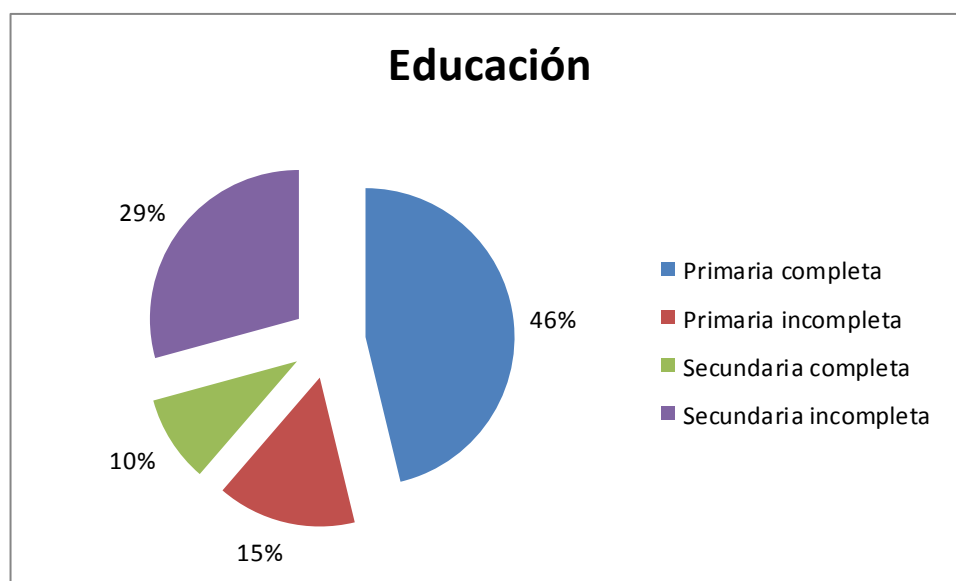
Gráfico N° 2 Sexo



Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: En lo que respecta al sexo del usuario, los resultados registran que el 55% son de sexo masculino mientras que el 45% restante es de sexo femenino.

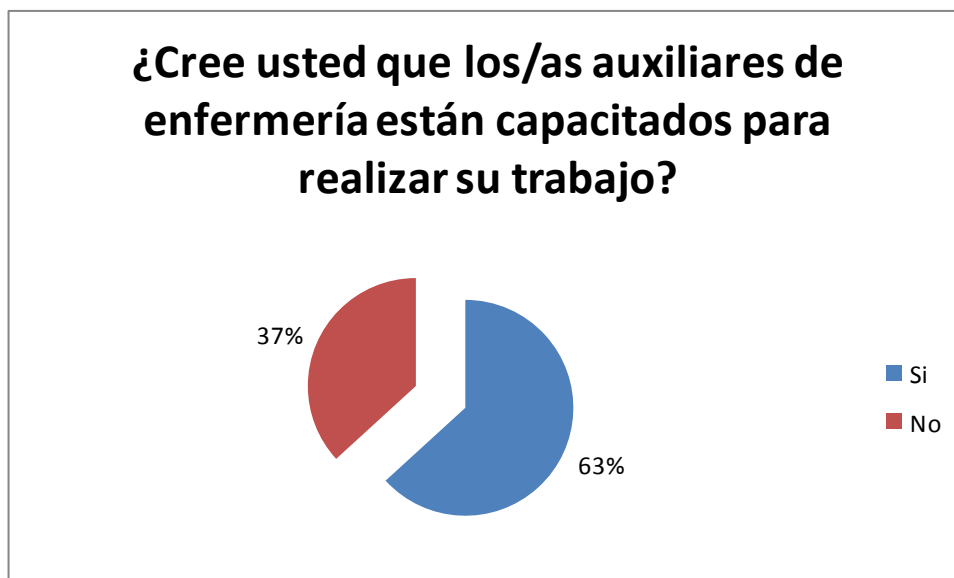
Gráfico N° 3 Educación



Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: Los resultados de los datos obtenidos muestran que dentro de la instrucción y formación académica de los usuarios, el 46% su primaria es completa; el 29% tiene su secundaria incompleta; 15% tiene su primaria incompleta y el 10% su secundaria completa; lo que se puede confirmar es que la mayoría son usuarios con un nivel de instrucción primario completo, asegurando la alfabetización y algunos conceptos culturales.

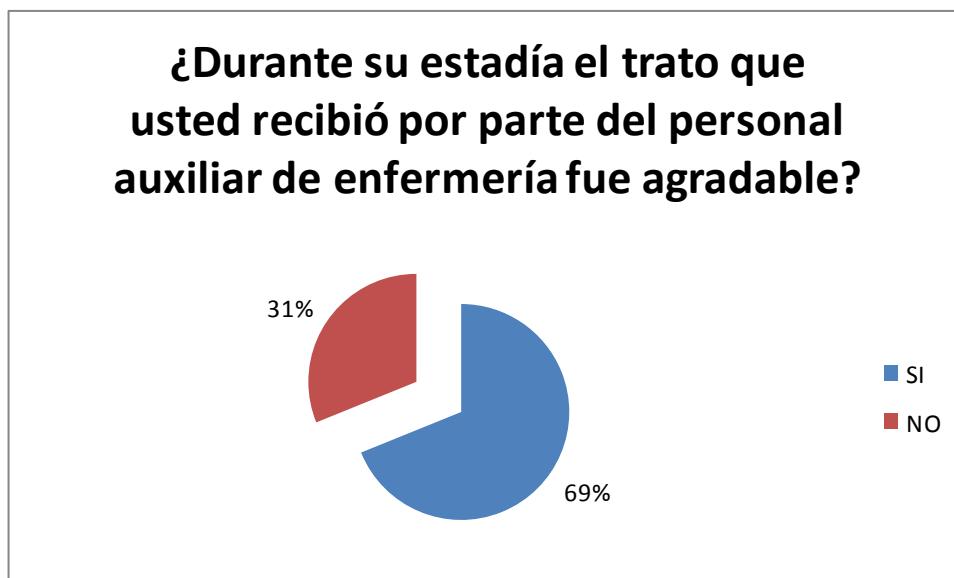
Gráfico N° 4 Información



Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: En el hallazgo, se reportó que el 63% de los usuarios manifestaron que, sí están capacitados los/as auxiliares de enfermería para realizar su trabajo, mientras que el 37% indicó que no se encuentran capacitados para realizar su trabajo. La apreciación de que el personal no está capacitado tiene relación directa con la calidad de servicio por lo que esto se debería considerar o tomar en cuenta para dar capacitaciones.

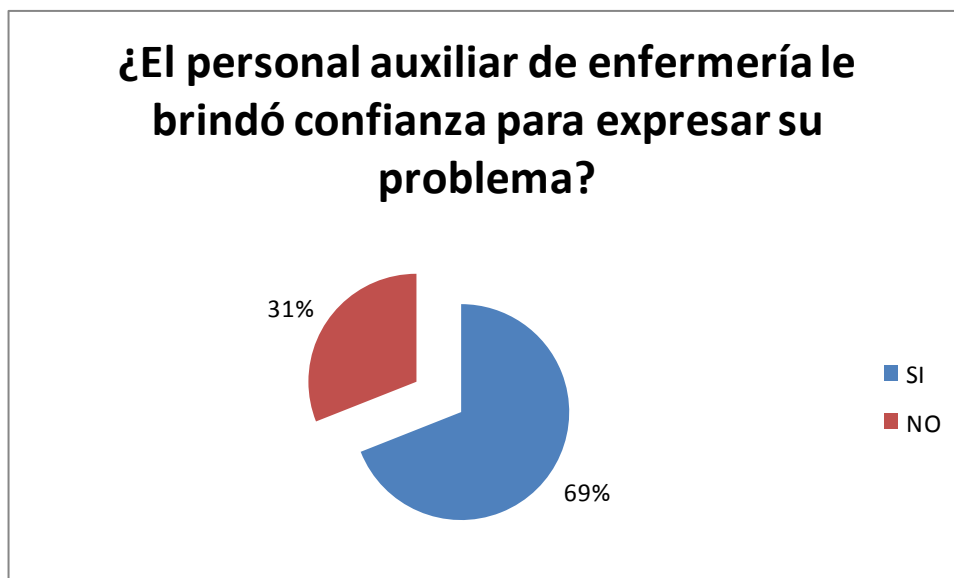
Gráfico N° 5 Cortesía



Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: De las personas encuestadas, el 69% de los usuarios respondieron que el trato que recibieron por parte del personal auxiliar de enfermería fue agradable, mientras el 31% no fue satisfactorio para ellos por la gran demanda de usuarios que a veces se le da en el día a día y por ello el diversos factores intervienen en el trato dado y al momento de recibido.

Gráfico N° 6 Confianza



Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: El análisis determina un resultado satisfactorio que nos indica que el 69% de los usuarios se sintieron seguros de las dudas aclaradas que el personal de enfermería les brindó, mientras el 31% no se sintieron a gusto con las respuestas dadas a sus problemas.

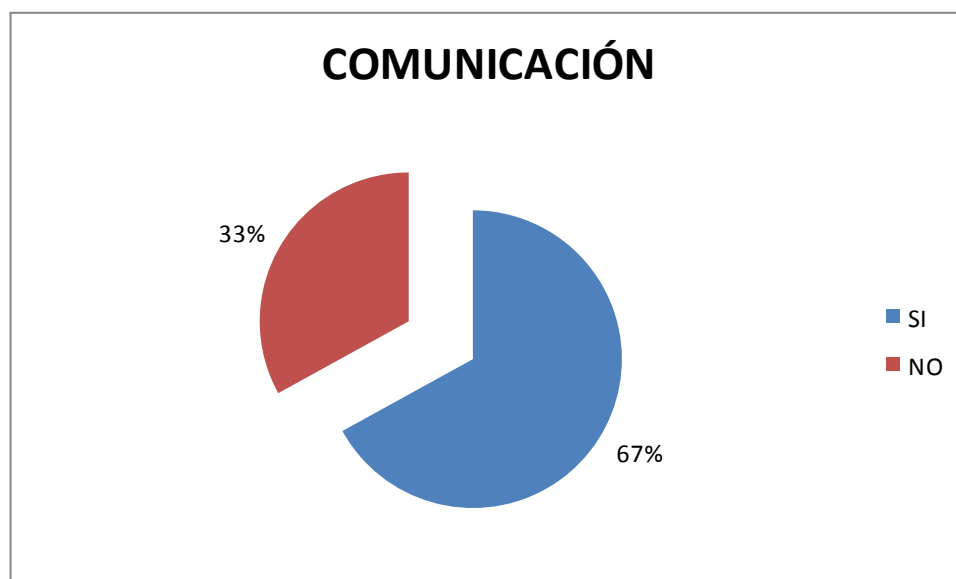
Gráfico N° 7 Eficacia



Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: Se evidenció que el 79% de los usuarios durante su permanencia indican que se les realizaron los procedimientos completos de antemano explicados, mientras el 21% expresaron insatisfacción en su estadía por no sentirse satisfechos con las prácticas dadas por los profesionales de la salud.

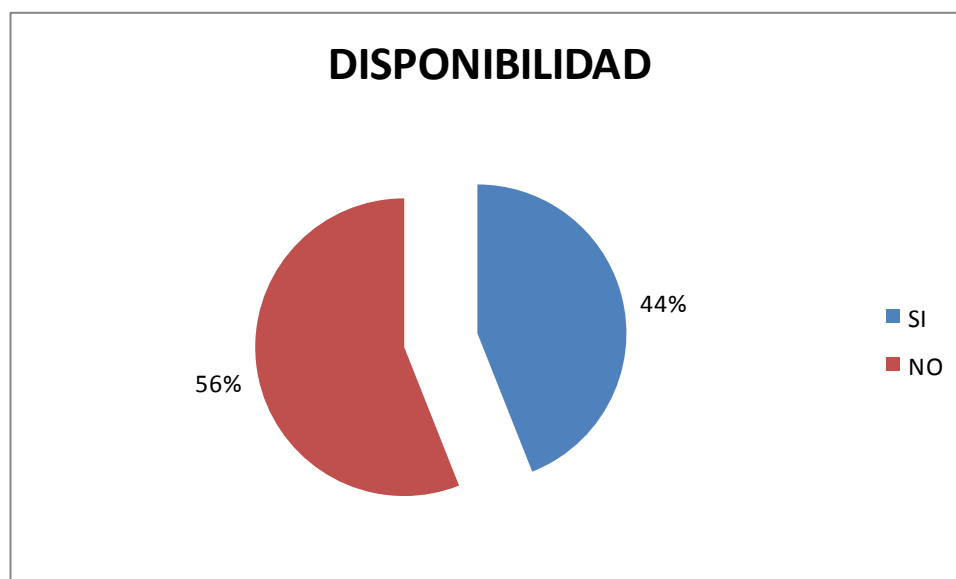
Gráfico N° 8 Comunicación



Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: El 67% de los usuarios se sienten satisfechos con las indicaciones dadas por los auxiliares de enfermería, mientras el 33% expresaron que no se han explicado de manera clara y precisa ya que sugieren que necesitan más conocimiento y seguridad en sus palabras.

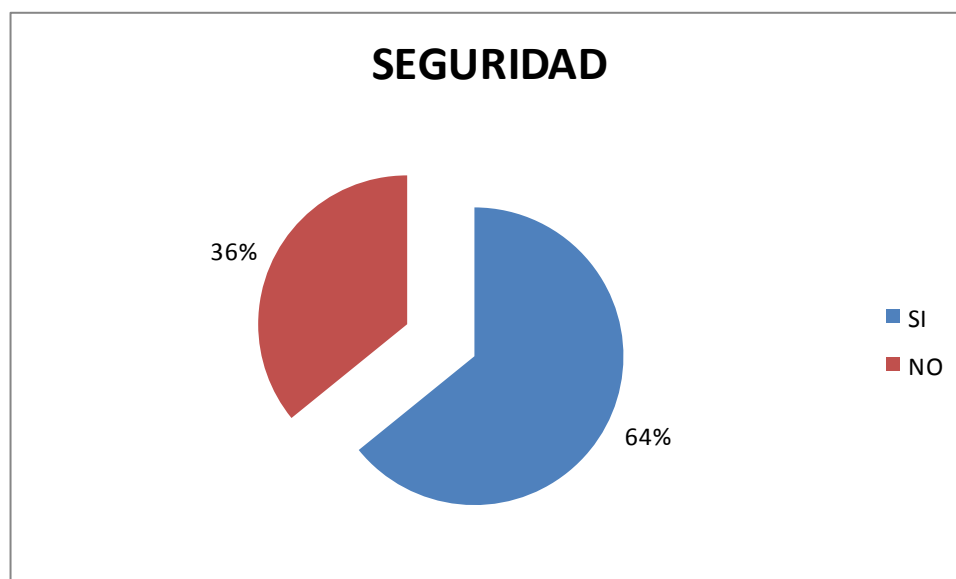
Gráfico N° 9 Disponibilidad



Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: De los usuarios encuestados el 44% manifestó que si hay disponibilidad de un auxiliar de enfermería cuando se le requiere, mientras el 56% expresa que no se lo dispone de uno cuando se lo necesita por motivo de la demanda de usuarios y el número de recursos humanos la cual complica la atención y el servicio prestado.

Gráfico N° 10 Seguridad

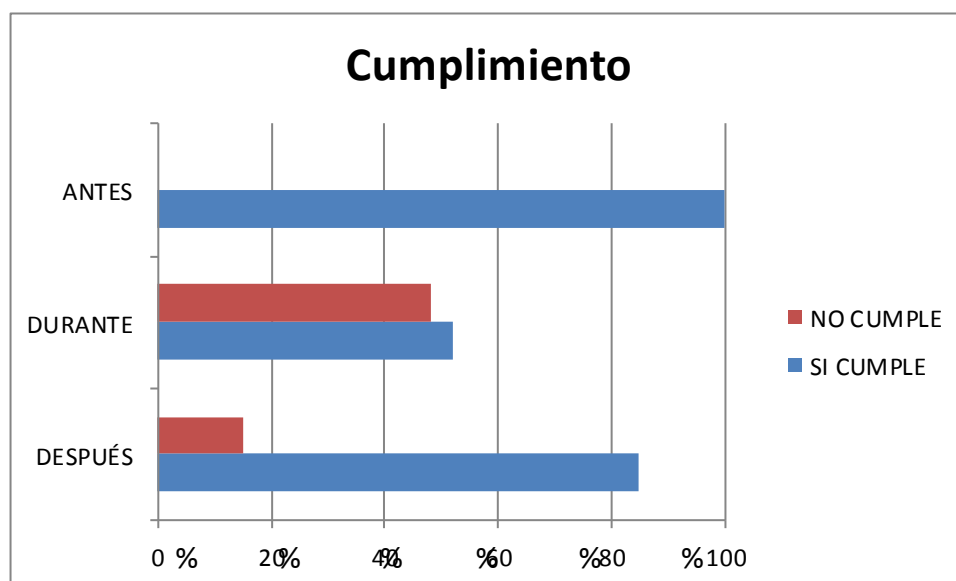


Fuente: Encuesta a usuarios de la Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: El 64% de los usuarios indicó que si hay un orden el cual se atiende, mientras el 36% presenta que no se respeta el turno en cual está programado por motivo de que a algunos usuarios se le complican la hora de la cita debido a calamidades imprevistas, las cuales merecen una atención digna y firme de igual manera.

CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA

Gráfico N° 11 CUMPLIMIENTO



Fuente: Guía de observación directa
Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

Análisis: En los resultados, se halló que el cumplimiento del personal de enfermería antes de la atención con el usuario se ejecuta al 100%; durante la consulta los/las auxiliares cumplen con un 52% de las actividades y después de la atención realizan el 85% de sus funciones, esto es debido poco tiempo que tienen para preparar los consultorios, al déficit del recurso de enfermería ya que es notable ante la gran demanda de usuarios y a labores administrativas que deben cubrir y cumplir por falta de un profesional de enfermería.

DISCUSIÓN

En este trabajo se buscó evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa y determinar su asociación con las dimensiones de información, cortesía, confianza, eficacia, comunicación, disponibilidad además de conocer cuan satisfechos se encuentran los usuarios frente a la atención brindada por el personal de Enfermería.

Es necesario medir la satisfacción del usuario ya que nos permite saber que tan bien se desempeña el trabajo y el personal además de predecir cómo se encuentra el servicio.

Según los datos generales, las encuestas y la matriz obtenida de los usuarios tomados en cuenta en este estudio, en uno de los principales aspectos de satisfacción se encontró correlación, representado en cifras porcentuales, el 63% con información que se le brinda al usuario llevándolo así a que el 67% de usuarios manifiestan que sí hay comunicación enfermero/a – usuario.

En comparación con el primer estudio citado, Calidad de atención en pacientes en etapa de adulto joven realizado en Punyaro de la Ciudad de Otavalo en el 2012, el mismo que reúne similares características en cuanto a datos personales de los entrevistados pero cuyas conclusiones nos muestran algunas diferencias como es el caso de la edad de los usuarios el cual en la Ciudad de Guayaquil nos muestra que el mayor porcentaje que acude a hacerse atender son adultos mayores a 30 años con un 52% en cambio en la Ciudad de Otavalo nos indica que quienes acuden son personas menores a 30 años con un 62%, también tenemos otra característica como lo es el sexo el cual apunta que en nuestro trabajo cuyo sexo sobresale es el masculino con un 55% en contraposición con el otro estudio que señala que quien destaca es el sexo femenino con un 84,17%.⁽⁴⁾

En la provincia de Guayaquil, este estudio reflejó que los encuestados manifestaban mayor satisfacción con el personal de enfermería a diferencia

de lo que se observa en la Ciudad de Otavalo donde se detecta menor nivel de satisfacción con el servicio de enfermería.

La publicación de SciELO en Argentina destaca también que en la dimensión de información con un 63% y en la dimensión de comunicación con un 67%. En comparación con nuestro estudio los resultados fueron similares demostrándonos así que en la dimensión de una información obtuvo un 86,5 % y en dimensión de comunicación un 89,7%.⁽²⁸⁾

Según la ISO 9001 en el capítulo 8.2.1 Satisfacción del cliente se define "como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad" al "seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente" que realice la organización.⁽²⁹⁾

Tomando en cuenta otro estudio que habla acerca de las actividades de enfermería tenemos que la preparación al usuario antes de la atención nos refleja que en un 72% no se cumple en total discrepancia con nuestro estudio el cual se cumple al 100%, llevándonos así a diferentes causas el cual una de ella es la disponibilidad de un enfermero/a al ser abordados, mientras ellos nos muestran que en sus resultados el 65% menciona que no hallan un enfermero/a libre, nuestro trabajo arroja que el 60% menciona que si lo encuentra; otro de los puntos fuertes a discutir es sobre si respetan su turno el cual nos demuestra similitud, cuyo estudio arroja un 70% y nuestro trabajo un 64%; otra actividad indiscutiblemente importante de evaluar es si el personal de enfermería revisa que el consultorio cuenta con materiales necesarios para su atención logrando así un gran diferencia, su estudio con un 95% y nuestros resultados apuntan con un 67%.

En concordancia con estudios realizados en otros sectores, en Guayaquil se observaron niveles de satisfacción positiva en la mayor parte de los aspectos estudiados.

Finalmente, cabe recalcar que las diferencias en los resultados de los estudios pueden estar dadas principalmente por el lugar y el tiempo en el que fueron realizados, además también se toma en cuenta las distintas y variadas situaciones por las que pudieron haber pasado.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los objetivos establecidos y acorde a las variables analizadas en el estudio, se concluye que:

- Dentro de las características de la población que asiste a la consulta externa se determinó que el que predomina es el sexo masculino, la edad que prevalece es más de 50 años con su nivel de instrucción primaria completa en la mayoría de encuestados.
- Se analizó la satisfacción con el usuario y con el cuestionario aplicado se hace el análisis individual de los diferentes indicadores encontrándose así que la eficacia obtiene el mayor grado de satisfacción frente al cuidado de enfermería con un 79% y en contraposición se encuentra el indicador de disponibilidad el cual obtuvo el grado de satisfacción más bajo con un 44%. Para dicho análisis se determinaron los siguientes indicadores de satisfacción: información, cortesía, confianza, eficacia, comunicación, disponibilidad y seguridad.
- De las actividades que cumple el personal de enfermería en la atención de los usuarios da como resultado que: las actividades ejecutadas antes de la atención las cumplen al 100%, durante la atención las cumplen en un 52% y después de la atención las cumplen en un 85%. Lo que nos asegura que el cumplimiento del personal de enfermería es eficaz y eficiente antes y después de la atención y no así durante la atención que corresponde a una mitad del cumplimiento.

RECOMENDACIONES

Basándose en el análisis de trabajo se puede sugerir las siguientes recomendaciones:

- Fomentar a todo el personal de enfermería el brindar una atención oportuna y con calidad partiendo de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Debido a que el indicador de disponibilidad tiene un bajo nivel de satisfacción frente a la atención de enfermería se recomienda a futuro realizar investigaciones acerca del déficit del personal frente a la demanda del usuario ya que este es un factor clave en la atención del beneficiario.
- Promover la comunicación entre el personal de enfermería y los usuarios teniendo en cuenta que esta es la mejor herramienta para detectar los problemas a tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hospital Luis Vernaza. Área de Oftalmología, Consulta Externa.
2. PIUAMSS011-2016.pdf [Internet]. [citado 1 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4767/1/PIUAMSS011-2016.pdf>
3. PIUAMEQ011-2017.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6329/1/PIUAMEQ011-2017.pdf>
4. T-UCE-0006-12.pdf [Internet]. [citado 2 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
5. UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf [Internet]. [citado 2 de marzo de 2018]. Disponible en: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2618/3/UTPL_Castillo_Gladys_360X1573.pdf
6. tesis12.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
7. 539597.2013.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf>
8. Miguel C Antonio. Gestión tecnológica hospitalaria: un enfoque sistémico: Estado regulador y eficacia de los derechos. Editorial Universidad del Rosario; 2010. 296 p.
9. Ortiz B, Miguel Y, Vega Vega Y. CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Cienc Enferm. diciembre de 2014;20(3):81-94.
10. rosa_sunol.pdf [Internet]. [citado 2 de marzo de 2018]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf
11. Ma^a Carolina Ortega Vargas MGSV. MANUAL DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE CALIDAD EN ENFERMERÍA. Editor Médica Panam. 2006;216.
12. CICAT SALUD. Manejo de los diagnosticos de enfermeria en los servicios de neonatol... [Internet]. Salud y medicina presentado en; 21:10:29 UTC [citado 2 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/cicatsalud/manejo-de-los-diagnosticos-de-enfermeria-en-los-servicios-de-neonatologia-como-indicador-de-cicatsalud>
13. Lasluisa Lasluisa, Rolando Celso.pdf [Internet]. [citado 2 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20asluisa,%20Rolando%20Celso.pdf>
14. tesis de Maestria en gerencia de salud dr. jorge garcia.pdf [Internet]. [citado 2 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1037/1/tesis%20de%20Maestria%20en%20gerencia%20de%20salud%20%20dr.%20jorge%20garcia.pdf>

15. a03v23n91.pdf [Internet]. [citado 2 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/abm/v23n91/a03v23n91.pdf>
16. Principios de Gestión de la Calidad ¿Cuáles son y qué indican? [Internet]. [citado 2 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
17. RM-519-2006 SGC.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM-519-2006%20SGC.pdf>
18. castro_ssa.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro_ssa
19. LUCAS MENENDEZ MIRIAN ISABEL.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/294/1/LUCAS%20MENENDEZ%20MIRIAN%20ISABEL.pdf>
20. Ninanango_vw.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1
21. 07 - Encuesta Usuarios Externos.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf>
22. Uruce_vi.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1345/Uruce_vi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. oras081a.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/oral/ora-2008/oras081a.pdf>
24. Cuidado de Enfermería [Internet]. docslide.com.br. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://docslide.com.br/documents/cuidado-de-enfermeria-55b9fa3ecc20d.html>
25. Funciones del Auxiliar Enfermería [Internet]. Campus Training. 2017 [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://www.campustraining.es/noticias/funciones-del-auxiliar-enfermeria/>
26. mesicic4_ecu_const.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
27. ley_organica_de_salud.pdf [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/ley_organica_de_salud.pdf
28. Acosta L, Burrone MS, Lopez de Neira MJ, Lucchese M, Cometto C, Ciuffolini B, et al. Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Enferm Glob.* enero de 2011;10(21):0-0.
29. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ISO 9000 [Internet]. [citado 2 de marzo de 2018]. Disponible en: http://www.calidad-gestion.com.ar/boletin/66_satisfaccion_del_cliente_en_iso_9000.html

30. Modelo biopsicosocial. En: Wikipedia, la enciclopedia libre [Internet]. 2017 [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Modelo_biopsicosocial&oldid=102350263
31. ¿Qué es Calidad? - Su Definición, Concepto y Significado [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/calidad/>
32. Definición de captación — Definicion.de [Internet]. Definición.de. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://definicion.de/captacion/>
33. Definición de eslabón — Definicion.de [Internet]. Definición.de. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://definicion.de/eslabon/>
34. óptimo | Definición de óptimo en español de Oxford Dictionaries [Internet]. Oxford Dictionaries | Español. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/optimo>
35. Wachler E por AH revisado por BSB, MD. ¿Qué es el pterigión? [Internet]. All About Vision. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.allaboutvision.com/es/condiciones/pterigion.htm>
36. Real Academia Española. Diccionario Usual. [Internet]. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=querella>
37. Definición de satisfacción — Definicion.de [Internet]. Definición.de. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://definicion.de/satisfaccion/>
38. Significado de Tangible [Internet]. Significados. [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <http://www.significados.com/tangible/>
39. samazu2012. Definicion de usuarios [Internet]. 13:40:35 UTC [citado 3 de marzo de 2018]. Disponible en: <https://es.slideshare.net/samazu2012/definicion-de-usuarios>

GLOSARIO

- **Biopsicosocial:** Es un modelo o enfoque participativo de salud y enfermedad que postula que el factor biológico, el psicológico y los factores sociales, desempeñan un papel significativo de la actividad humana en el contexto de una enfermedad o discapacidad. ⁽³⁰⁾
- **Calidad:** Es aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, Calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño ⁽³¹⁾.
- **Captación:** Se denomina captación al acto y el resultado de captar. Este verbo, por su parte, puede hacer referencia a seducir o cautivar a alguien o a percibir o recibir algo. ⁽³²⁾
- **Eslabón:** Es un elemento que, al enlazarse con otros, permite constituir una cadena. ⁽³³⁾
- **Óptimo:** Que es extraordinariamente bueno o el mejor, especialmente en lo que se refiere a las condiciones o características de una cosa, por lo cual resulta muy difícil o imposible encontrar algo más adecuado ⁽³⁴⁾.
- **Pterigion:** Es un bulto elevado, en forma de cuña, en el globo ocular, que comienza en lo blanco del ojo (la esclera) y puede invadir la córnea. ⁽³⁵⁾
- **Querrela:** Discordia, pendencia. ⁽³⁶⁾
- **Satisfacción:** es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. ⁽³⁷⁾
- **Tangibles:** En el mundo de la empresa, los productos tangibles son los bienes físicos que pueden ser fabricados, procesados y entregados, en este caso, se podrían identificar con un servicio, ya que no se oferta ni se compra algo físico ⁽³⁸⁾
- **Usuario:** Es el protagonista indiscutible del estudio de cualquier proceso informativo porque sus características individuales y su contexto de referencia laboral, social, económico o político, los

aspectos que determinarán su comportamiento con relación a la información.⁽³⁹⁾

ANEXOS

AUTORIZACIÓN



Guayaquil, 15 de enero del 2018

Por medio de la presente informo a ustedes que se ha procedido a la revisión del Anteproyecto de Investigación de los Srs. Banchón Naula Karen y Orellana Solís Adrián, como requisito para la obtención del título de LICENCIADOS EN ENFERMERÍA, con el tema:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE OFTALMOLOGÍA. HOSPITAL LUIS VERNAZA 2017"

Siendo un estudio tipo observacional, analítico, retrospectivo, se han realizado las correcciones pertinentes, por lo tanto pasa a su conocimiento para su evaluación y aprobación definitiva.

Los investigadores se comprometen a presentar los respectivos avances de la investigación a este departamento.

Atte


H. Junta de Beneficencia de Guayaquil
HOSPITAL LUIS VERNAZA
Daniel Tetamanti Miranda
JEFE DEL DPTO. DE INVESTIGACIÓN
CEN. ASP. S. 72L - 0001 R33 PROF. 4004

Dr. Daniel Tetamanti M.
Jefe del Dpto. de Investigación Médica
dtetamanti@central.ibeve.org.ec
PBX: (593) 4 2560300 Ext. 2404

H. Junta de Beneficencia de Guayaquil
HOSPITAL LUIS VERNAZA
COMITE CIENTIFICO

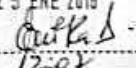
 25 ENE 2018
POR: 
HORA: 12:01
RECIBIDO

FOTO N°1



Fuente: Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza

Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.

FOTO N°2



Fuente: Consulta Externa del Hospital Luis Vernaza

Elaborado por: Banchón Naula Karen, Orellana Solís Adrián.



FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERÍA "SAN VICENTE DE PAÚL"
ENCUESTA

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE
OFTALMOLOGÍA. HOSPITAL LUIS VERNAZA 2017

Objetivo: Analizar la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología del Hospital Luis Vernaza.

Esta encuesta es anónima

Fecha: _____

1. Edad 18- 30 años <input type="checkbox"/> 31- 50 años <input type="checkbox"/> Más de 50 años <input type="checkbox"/>	2. Sexo Masculino <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/>
3. Educación Primaria completa <input type="checkbox"/> Primaria incompleta <input type="checkbox"/> Secundaria completa <input type="checkbox"/> Secundaria incompleta <input type="checkbox"/>	4. ¿Cree usted que los/as auxiliares de enfermería están capacitados para realizar su trabajo? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
5. ¿Durante su estadía el trato que usted recibió por parte del personal auxiliar de enfermería fue agradable? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	6. ¿El personal auxiliar de enfermería le brindó confianza para expresar su problema? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
7. ¿Considera usted que durante su permanencia le realizaron los procedimientos completos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	8. ¿Cree usted que las indicaciones proporcionadas por los/as auxiliares de enfermería son de forma clara y precisa? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

<p>9. ¿Hay un/una auxiliar de enfermería disponible cuando usted lo requiere?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>	<p>10. ¿Piensa usted que respetan su turno?</p> <p>Si <input type="checkbox"/></p> <p>No <input type="checkbox"/></p>
--	--



GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRECTA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA DE LA CONSULTA EXTERNA DEL ÁREA DE
OFTALMOLOGÍA. HOSPITAL LUIS VERNAZA 2017

Objetivo: Recolectar información sobre cumplimiento de actividades del personal de enfermería.

Instrucciones para el observador:

- Señale con una X el casillero que corresponda a cada actividad de enfermería descrita en la guía.

ACTIVIDADES	SI CUMPLE	NO CUMPLE
Antes de la atención		
<ul style="list-style-type: none"> • Prepara al usuario previo a su consulta médica: verificar que se encuentre en el sistema, preguntar datos de importancia, control de signos vitales. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Si es paciente post operatorio, realizar curación del ojo operado e indicarle que debe esperar a su turno. 		
Durante la atención		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisa que todos los consultorios estén en buen estado de limpieza y orden. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisa la existencia de papelería a utilizar (procedimientos, exámenes especiales) 		
<ul style="list-style-type: none"> • Colabora con el médico al realizar una curación, retiro de puntos u otro procedimiento 		
Después de la atención		
<ul style="list-style-type: none"> • Educa a los usuarios sobre el control de su enfermedad y el seguimiento a su tratamiento. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Orienta luego de la atención recibida por el oftalmólogo a los diferentes servicios de exámenes, interconsultas, citas subsecuentes y procesos quirúrgicos. 		



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Banchón Naula Karen Fernanda** con CI: **0932170616** y **Orellana Solís Adrián** con CI: **0927923136** autoras del trabajo de titulación: **Satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017** previo a la obtención del título de **LICENCIADOS EN ENFERMERÍA** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 5 de Marzo del 2018

f. _____

Banchón Naula Karen Fernanda

CI: 0921890034

f. _____

Orellana Solís Adrián

CI: 0927923136

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017		
AUTOR(ES)	Banchón Naula Karen Fernanda, Orellana Solís Adrián		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lic. Rosario Erazo Freire, Dra. Amarilis Pérez		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Médicas		
CARRERA:	Enfermería		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciatura en Enfermería		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	5 de marzo del 2018	No. DE PÁGINAS:	50 páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Servicio Hospitalario, Oftalmología, Pacientes		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción del Usuario, Atención de Enfermería, Consulta Externa, Calidad Humana.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): Son muchos los problemas que el personal de salud puede acarrear al no brindar una atención con calidad por ello el presente trabajo de titulación se enfoca en la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la Consulta externa del área de Oftalmología cuyo objetivo general es analizar la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería; fue un a través de un estudio de tipo descriptivo, transversal y prospectivo; en su metodología estuvo conformado por el instrumento que para la recolección de datos fue mediante un cuestionario además del uso de una guía de observación directa; el universo estuvo representado por los beneficiarios del área de oftalmología, por ello la muestra estuvo constituida por 106 personas lo cual se determinó con una fórmula para población finita en la que los resultados obtenidos nos indican que de la población global encuestada, con relación a las características personales de los encuestados se determinó que de los 106 pacientes, 58 son hombres con un 55% y 48 son mujeres con un 45% respectivamente, la edad que prevalece es más de 50 años con un 52%, se evidenció con el método de recolección de datos que el grado de satisfacción más alto fue el 79% frente al indicador de eficiencia y respecto a las actividades de enfermería existe un total cumplimientos antes y después de la atención al usuario.			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0999217500 0960159444	E-mail: xxadrianos@hotmail.com Karen_95friends@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lic. Martha Holguín Jiménez		
	Teléfono: 0993142597		
	E-mail: martha.holguin01@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			