

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Facultad de Medicina

Carrera de Enfermería

“ San Vicente de Paúl ”

T E S I S D E G R A D O

Previa a la obtención del Título de

Licenciada en Enfermería

T E M A

**Satisfacción de la atención de enfermería en el “Centro de atención
Ambulatorio No 23 Dispensario Sur Valdivia” del Instituto Ecuatoriano
de Seguridad Social, IEIS en Marzo del 2010**

Autora:

Mercedes Lorena Mendoza Sangacha

Asesora:

Leda. Fanny Brito Pacheco

Guayaquil - Ecuador

2009 - 2010



El Honorable Jurado Calificador
otorga a este trabajo

La Calificación de _____

Equivalente a: _____

AGRADECIMIENTO

Mi primer agradecimiento es a DIOS, porque él iluminó mi camino y me envió una gran familia que me ha sabido apoyar en los momentos que más los he necesitado en mi vida.

Especialmente a la Lcda. Nora Carrera Rojas, Directora de la Carrera de Enfermería, que supo guiarme y me dio grandes consejos que me han ayudado tanto en lo laboral como en lo personal.

A mi Asesora de Tesis, Lcda. Fanny Brito Pacheco, que supo comprenderme y me apoyó para poder realizar este trabajo.

A mis Profesores, por impartir sabios conocimientos durante toda mi carrera universitaria.

A mis Amigos, que cerca o lejos me han acompañado para llevar a buen término mi carrera.

Al Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS, en especial, a la Lcda. Magdalena Mogro Sánchez, Coordinadora del Área de Enfermería que me proporcionó una gran ayuda para la realización de este trabajo y también a la Eco. Gina Pérez Villavicencio, Coordinadora del Área de Recursos Humanos que me facilitó todos los datos requeridos y por brindarme su apoyo.

Agradezco a todas aquellas Personas, que de una forma u otra, me han colaborado en esta ardua tarea que me propuse.

Mercedes.

DEDICATORIA

A Bolívar y Nicolás, mis dos grandes tesoros y amores, gracias por comprenderme y ayudarme a realizar este trabajo.

A mis padres, Enrique y Mercedes gracias por guiarme y estar conmigo en todo momento dándome sabios consejos para poder llegar a este punto de mi vida.

A mi Hermana, que es mi mejor amiga y me ha acompañado en todo momento que la he necesitado.

A mis Abuelitos, que me han dado siempre una palabra de aliento para poder seguir adelante con mis estudios.

Mercedes.

ÍNDICE GENERAL

	PÁG.
AGRADECIMIENTO	
DEDICATORIA	
ÍNDICE	
1. INTRODUCCIÓN	1
2. JUSTIFICACIÓN	2
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
3.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	6
4. PROPÓSITO Y OBJETIVOS	7
4.1. PROPÓSITO	7
4.2. OBJETIVO GENERAL	7
4.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
5. MARCO TEÓRICO	
CAPÍTULO 1	
A. SATISFACCIÓN	8
1. DEFINICIÓN	8
2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	9
a) DEFINICIÓN	10
b) BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	11
c) ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA <i>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</i>	12
d) NIVELES DE SATISFACCIÓN	14
e) FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	15
3. SATISFACCIÓN LABORAL	
a) DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS	15
b) FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL	17
c) SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS	19
4. MÉTODOS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN	21
5. UTILIDAD DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	21

CAPÍTULO 2	
B. ATENCIÓN EN SALUD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN SALUD	23
1. CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	23
2. USUARIOS EXTERNOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD	26
A) CONCEPTO DE SERVICIO	
B) CONCEPTO DE USUARIO	
3. ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	27
4. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN	28
5. PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN	29
CAPÍTULO 3	
C. CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA	31
1. ELEMENTOS EN EL ANÁLISIS DE LA CALIDAD	32
A) COMPONENTES TÉCNICOS	
B) COMPONENTES INTERPERSONALES	
C) COMPONENTES DEL ENTORNO	
2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN	32
A) CALIDAD CIENTÍFICO.- TÉCNICA O FÍSICA	33
B) CALIDAD INTERACTIVA	33
C) CALIDAD CORPORATIVA QUE SE REFIERE A LA IMAGEN	33
CAPÍTULO 4	
D. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL	
1. RESEÑA HISTÓRICA	34
2. CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIO # 213 DISPENSARIO SUR VALDIVIA	36
A) VISIÓN	36
B) MISIÓN	37
C) OBJETIVOS	37
D) ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE ATENCIÓN	38
6. HIPÓTESIS	39
7. VARIABLES	39
7.1 LISTADO DE VARIABLES A UTILIZAR SEGÚN EL TIPO DE INVESTIGACIÓN	
7.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40
8. METODOLOGÍA	41
8.1. TIPO DE ESTUDIO	

8.2. UNIVERSO	
8.3. MUESTRA	
8.4. TÉCNICAS	
8.5. INSTRUMENTOS	
9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	42
9.1. PRESENTACIÓN: CUADROS Y GRÁFICOS	
9.2. ANÁLISIS DE DATOS	
10. PLAN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	67
10.1 RECURSOS: HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIEROS.	
11. LIMITACIÓN DEL ESTUDIO	69
12. CONCLUSIONES	70
13. RECOMENDACIONES	72
14. BIBLIOGRAFÍA	73
15. ANEXOS	76
16. RESUMEN	88

1. INTRODUCCIÓN

En la última década, la calidad de la atención en salud ha surgido como un tema relevante, particularmente por la legítima exigencia de los usuarios y por el conocimiento de algunas prácticas clínicas que en ocasiones demuestran pérdida con frecuencia sistemática de la calidad de atención.

La prestación de servicios de salud por parte de una institución debe garantizar el cumplimiento de todas las normas de calidad, la cual es evaluada cuando se presta un servicio. Los centros hospitalarios son empresas importantes que requieren cobrar protagonismo en la calidad, ya que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de un ser humano. Dicha atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el paciente ante la realización de procedimientos y procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, siendo el usuario el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención.

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado.

El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario.

De allí la importancia de realizar esta investigación para obtener información de los usuarios, como elemento de vital importancia que permita identificar la satisfacción respecto a la atención de enfermería, en el Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS.

2. JUSTIFICACIÓN

La enfermería es una profesión con hondas raíces humanísticas, genuinamente preocupada por las personas que confían en su cuidado, en especial de quienes experimentan una situación de enfermedad. Sus fundamentos dan soporte a una práctica, que ha evolucionado con el avance científico-técnico; por tanto, la calidad de atención se ha convertido en un elemento esencial en el diario desempeño. La calidad de atención hospitalaria tiene un valor tan importante como la salud; es por ello, que el personal de enfermería, como miembro del equipo de salud, debe desarrollar conocimientos y habilidades necesarios para brindar una atención al usuario con una actitud pro-activa. La calidad de atención de enfermería es un aspecto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de instituir cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad

Por todo lo expuesto, se puede afirmar que la calidad de la atención de enfermería se juzga según la percibe el paciente y no según la ve el proveedor, por lo que el sistema de salud requiere que todos los responsables en la atención de salud a la población se involucren con las acciones destinadas a mejorar la calidad de las prestaciones.

La enfermería abarca los cuidados autónomos y en equipo, que se prestan a las personas de todas las edades, familias, comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, los cuidados de los enfermos, la recuperación y rehabilitación. Las funciones esenciales de enfermería son la defensa, el fomento de un entorno seguro, la investigación, la formación, la participación en la política de salud, en la gestión de los pacientes y los sistemas de salud, razones importantes que justifican realizar este estudio para detectar el cumplimiento de las normas de calidad de atención de enfermería para obtener usuarios satisfechos.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las instituciones que brindan servicios de salud en el Ecuador (MSP, IESS, Junta de Beneficencia) están utilizando parámetros para medir la satisfacción de los clientes como base para rediseñar el control y la prestación de los cuidados con la expectativa de mejorar la eficacia del sistema de salud a largo plazo.

La Organización Mundial de la Salud define calidad como: "alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo de riesgos con un alto grado de satisfacción por parte del paciente, y resultados finales en salud". En general, se acepta que la atención es de calidad, si se hace lo correcto.

La calidad tiene un valor tan importante como la salud; es por ello que el personal de enfermería, como miembro del equipo de salud, debe desarrollar una cultura de calidad y brindar atención con una actitud pro-activa.

En este milenio en que se avanza hacia un mayor requerimiento social de la enfermería profesionalizada, con enfoque de trabajo en equipo, se puede plantear que la enfermería es una profesión con un rol determinado porque:

- Constituye un servicio a la sociedad.
- Posee un cuerpo de conocimientos y habilidades propias, que busca constantemente acrecentar su competencia para mejorar la calidad de sus servicios.
- Cuenta con un objeto de estudio (el cuidado), razón de ser de la enfermería.
- Establece sus propias normas y políticas para controlar sus actividades.

- Se encarga de la preparación de las personas que van a desempeñar la profesión.
- Adapta sus servicios a las necesidades que se le van presentando.
- Acepta la responsabilidad y compromiso de proteger al público al que sirve.
- Trata de utilizar al máximo de sus posibilidades, a las personas que la ejerce.
- Regula su propia práctica. Se ajusta a un código de conducta basado en sus principios éticos. Convoca la unión de sus miembros con el propósito de alcanzar objetivos comunes en respuesta al compromiso social.

Es indudable que los cambios que se han producido en el sistema de salud han repercutido en el ejercicio de la enfermería, haciendo inevitable las innovaciones en este campo.

Calidad de atención de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo con estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del paciente.

Brindar cuidados seguros responde a un modo de actuación profesional, elemento esencial en la cultura de calidad, que implica además responsabilidad legal y moral en el ejercicio de la profesión.

Las dimensiones de la satisfacción que considera el usuario para definirla; se centra en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad, comodidad y oportunidad de la atención.

Actualmente, la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador para evaluar las intervenciones de los servicios de salud, pues nos proporciona información sobre la eficacia percibida en los aspectos de estructura, procesos y resultados.

En nuestro país, los centros de salud del sector público enfrentan realidades en la atención prestada y pese a los esfuerzos por brindar un mejor servicio, una parte de los usuarios siguen manifestando insatisfacción por la atención que reciben.

El problema a investigar se detectó a través de la observación y el dialogo directo con los usuarios que acuden al centro de atención ambulatorio # 213 dispensario sur Valdivia IESS, los cuales respondieron a un cuestionario preparado de acuerdo al nivel de complejidad de la institución y lo que ellos esperan recibir.

Uno de los problemas en el centro de atención ambulatorio, es el malestar frecuente que expresan los usuarios por la atención brindada por parte del personal de enfermería de este centro de salud, caracterizados por prolongados tiempos de espera para recibir atención, trato descortés por parte del personal de enfermería, así como desorientación antes y después de las consultas.

Se desarrolló el trabajo investigativo en el Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS, ubicado en la provincia del Guayas, cantón Guayaquil en la parroquia Ximena, ciudadela Valdivia, delimitado por la calle 25 de Julio y Napo, sobre el tema: Satisfacción de la Atención de Enfermería, en este Centro de salud, en marzo de 2010.

El objeto de este estudio está delimitado, en contenido, tiempo, espacio, y población. Está redactado de manera clara, puesto que las ideas lógicas acerca de esta situación están manifestadas de manera concisa fácil y evidente. La investigación es en el campo de la salud y en el ámbito

administrativo, el mismo que cubre el área del personal de enfermería que labora en el Centro de Atención Ambulatorio, el aspecto que abarcó es la calidad de atención que brindan a los usuarios/clientes.

3.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Dada la importancia de indagar la eficacia de atención de los servicios de salud que ofrece el C.A.A. # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS, se consideró necesario conocer la satisfacción de los usuarios, por tanto se formula la siguiente pregunta:

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS, en la atención de enfermería brindada durante el periodo del 8 al 19 de Marzo del 2010?

4. PROPÓSITO Y OBJETIVOS

4.1. PROPÓSITO

Determinar el cumplimiento de las normas de calidad en la atención de enfermería al usuario en el Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS, para evaluar la satisfacción de los usuarios.

4.2. OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de satisfacción de los usuarios hacia la atención brindada en el Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS.

4.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la calidad de atención de enfermería que reciben los usuarios atendidos en el Centro de Atención Ambulatorio.
- Conocer las necesidades no satisfechas de los usuarios sobre la atención recibida en el Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS.

5. MARCO TEÓRICO

CAPITULO 1

A. SATISFACCIÓN

1. DEFINICIÓN

Es el cumplimiento de los requerimientos establecidos para obtener un resultado con un cierto grado de gozo para un individuo.

Satisfacción, en su ámbito más general, es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito. Esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental.

La mayor o menor sensación de satisfacción, dependerá de la optimización del consumo energético que haga el cerebro. Cuanto mayor sea la capacidad de neurotransmitir, mayor facilidad de lograr la sensación de satisfacción.

No se debe confundir la satisfacción con la felicidad, aunque sí es necesario estar satisfechos para poder entender qué es la felicidad plena. La insatisfacción produce inquietud y/o sufrimiento. No obstante, dado que la naturaleza del cerebro y la prioridad de la mente es la de establecer caminos sinápticos que consuman lo menos posible, el hombre siempre tenderá a ir buscando mejores maneras de estar satisfechos, por lo que en su naturaleza

está estar constantemente inquieto y en constante expectativa de peligro por perder la poca o mucha satisfacción que esté experimentando en su presente, comprometiendo de esta manera el grado de felicidad final que se obtiene.

La falta de estímulo por lo cual moverse, actuar y pensar, procedentes de la satisfacción plena, solo aumenta el grado de inquietud por conservar ese estado de consumo mínimo el mayor tiempo posible. Cuando la parte racional ha registrado por varias veces el ciclo satisfacción - estado de plenitud y marca el objetivo de conseguir ese estado de forma indefinida con el mínimo esfuerzo posible.

Es entonces cuando se necesitará de la consecución del estímulo adecuado para activar la motivación que nos permitirá emplear la energía para movernos. En ocasiones la parte racional puede entrar en conflicto: *Si empleo energía pierdo el estado preferente; pero puedo obtener aun más opciones para sostener dicho estado, si actúo.* Cuando ese ciclo se ha realizado por muchas veces, se puede entrar en un estado de apatía, pues la parte racional puede llegar a la conclusión de que el esfuerzo invertido no merece la pena, sobre todo si hemos fracasado muchas veces o cuando nos hemos acostumbrado a que alguien se moleste por nosotros y en un momento dado ya no lo tenemos a mano, o no lo logramos convencer.

2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En la actualidad, lograr la plena "**satisfacción del cliente**" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta. Por ello, el objetivo de mantener «satisfecho a cada cliente» ha traspasado las fronteras para constituirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales de las empresas exitosas.

Por ese motivo, resulta de vital importancia que todas las personas que trabajan en una empresa u organización, conozcan cuáles son los beneficios de lograr la **satisfacción del cliente**, cómo definirla, cuáles son los niveles de satisfacción, cómo se forman las expectativas en los clientes y en qué consiste el rendimiento percibido, para que de esa manera, estén mejor capacitadas para coadyuvar activamente con todas las tareas que apuntan a lograr la tan anhelada **satisfacción del cliente**.

A. DEFINICIÓN

Philip Kotler, define la **satisfacción del cliente** como *"el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un servicio con sus expectativas"*

Así, la opinión del paciente añade un componente esencial en la valoración del servicio prestado. Donabedian considera que es "la efectividad del cuidado para lograr y producir salud y satisfacción, definidas por los miembros individuales de una sociedad o subcultura particular; es el valor último de la calidad del cuidado". Si los pacientes están insatisfechos, el cuidado está lejos de ser el ideal, al margen de cuan alta pueda ser la calidad según el criterio clínico u otro ajeno al del propio consumidor.

El personal de enfermería centra su accionar en el cuidado de la persona, satisfaciendo demandas y necesidades de salud dentro de una concepción holística del hombre y la mujer. Por ello, los cuidados de enfermería, eje de sus competencias profesionales, adquieren un matiz especial cuando se asiste a niños enfermos y a sus familias que, funcionando como una unidad de interacciones y dependencia mutua, son capaces de evaluar la calidad de atención recibida, experimentando distintos niveles de satisfacción cuando a sus hijos se les proporcionan cuidados

B. BENEFICIOS DE LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la **satisfacción del cliente**:

- **Primer Beneficio:** El cliente satisfecho, por lo general, vuelve. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de regresar al establecimiento en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con su servicio. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- **Tercer Beneficio:** El cliente satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado.

En síntesis, toda empresa que logre la **satisfacción del cliente** obtendrá como beneficios:

- 1) La lealtad del cliente
- 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes)
- 3) una determinada participación en el mercado.

- **Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:
- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el servicio.
 - Experiencias de visitas anteriores.
 - Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
 - Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de **satisfacción del cliente** no siempre significa una disminución en la calidad de los servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.
- Si coinciden con lo que el cliente promedio espera.

D. NIVELES DE SATISFACCIÓN

Luego de realizada la obtención del servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de **satisfacción del cliente**, se puede conocer el grado de lealtad hacia una empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa).

Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal al proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

E. FÓRMULA PARA DETERMINAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de Satisfacción}$$

3. SATISFACCIÓN LABORAL

A. DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS

Podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Generalmente las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.

Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:

- Retribución
- Condiciones de trabajo
- Supervisión
- Compañeros
- Contenido del puesto
- Seguridad en el empleo
- Oportunidades de progreso.

Además se puede establecer dos tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:

Satisfacción General indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo

Satisfacción por facetas grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

B. FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL

De acuerdo a los hallazgos, investigaciones y conocimientos acumulados consideramos que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son:

- Reto del trabajo
- Sistema de recompensas justas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas que brinden apoyo

Adicionalmente:

Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo
A continuación ampliaremos información sobre estos aspectos de la satisfacción laboral.

Satisfacción con el trabajo en sí – Reto del trabajo.

Dentro de estos factores, podemos resaltar, según estudios, dentro de las características del puesto, la importancia de la naturaleza del trabajo mismo como un determinante principal de la satisfacción del puesto. Hackman y Oldham aplicaron un cuestionario llamado Encuesta de Diagnóstico en el puesto a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes, se identificaron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

Variedad de habilidades, el grado en el cual un puesto requiere de una variedad de diferentes actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el grado en el cual el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible.

Significación de la tarea, el grado en que el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el grado en el cual el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, el grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Cada una de estas dimensiones incluye contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Robbins junta estas dimensiones bajo el enunciado reto del trabajo. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de tal manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Es por eso que el enriquecimiento del puesto a través de la expansión vertical del mismo puede elevar la satisfacción laboral ya que se incrementa la libertad, independencia, variedad de tareas y retroalimentación de su propia actuación.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande crearía frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo la satisfacción.

C. SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Satisfacción con el salario

Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes (House y Mitchell, 1974). En lo que se refiere a la conducta de orientación a la tarea por parte del líder formal, tampoco hay una única respuesta, por ejemplo cuando los papeles son ambiguos los trabajadores desean un supervisor o jefe que les aclare los requerimientos de su papel, y cuando por el contrario las tareas están claramente definidas y se puede actuar competentemente sin guía e instrucción frecuente, se preferirá un líder que no ejerza una supervisión estrecha.

También cabe resaltar que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran su trabajo desagradable prefieren un líder que no los presione para mantener estándares altos de ejecución y/o desempeño. De manera general un jefe comprensivo, que brinda retroalimentación positiva, escucha las opiniones de los empleados y demuestra interés permitirá una mayor satisfacción.

Compatibilidad entre la personalidad y el puesto.

Holland ha trabajado e investigado en este aspecto y sus resultados apuntan a la conclusión de que un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con las demandas de sus trabajos. Esto es muy probable apoyándonos en que las personas que tengan talentos adecuados podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosas en su trabajo y esto les generará mayor satisfacción (influyen el reconocimiento formal, la retroalimentación y demás factores contingentes).

Satisfacción, Insatisfacción Y Producción

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa como lo señala inicialmente el modelo de Lawler-Porter. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirlo a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Finalmente podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes principales: activo – pasivo, destructivo – constructivo de acuerdo a su orientación.

D. MÉTODOS PARA MEDIR SATISFACCIÓN

Se han comparado varios métodos para medir la satisfacción de los pacientes, concluyendo que los resultados obtenidos están estrechamente relacionados con la técnica de medición utilizada. Esta es una limitación importante para la comparación de los diferentes estudios.

El estudio del grado de satisfacción de los pacientes o usuarios de los servicios de salud, tiene mucha importancia como criterio de evaluación de la atención prestada y es útil para quienes deben ejercer las funciones de regulación y financiamiento de los sistemas de salud. Lo que está en cuestión es cómo asegurar la mayor productividad sanitaria, eficiencia, calidad y nivel de satisfacción, con los recursos que la sociedad entrega a los centros hospitalarios, cuyos presupuestos concentran actualmente más del 80% del gasto público en salud.

Para que exista satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción determinada, provocadora de un resultado que pueda valorarse como positivo o no, como "satisfactorio o no".

Los métodos para medir la satisfacción son:

- Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Buzón de opiniones y sugerencias
- Grupos focales
- Encuesta

E. UTILIDAD DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- Conocer aspectos de la atención que el usuario vincula con la calidad de atención.
- Priorizar para educar a los pacientes.

- Reconocer a aquellos funcionarios que el usuario identifica como
- Sobresaliente.
- Ajustar los servicios que se otorgan a las características del usuario; a sus necesidades y expectativas.
- Medir la reacción de los usuarios ante los cambios.
- Medir, si la imagen pública del servicio es congruente con su filosofía y misión.
- Representan un primer paso para conocer necesidades, expectativa y en base a ello mejorar la calidad de atención.

El logro de la calidad de atención es imperativo y prioritario en la gestión de la salud actual. Los programas de mejoría de la calidad poseen dentro de sus principios centrales la satisfacción del cliente o usuario externo.

Se sabe que las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios salud y a establecer una buena relación con los pacientes. La calidad de esas relaciones produce confianza y credibilidad y es mostrada mediante el respeto, confidencialidad, cortesía, comprensión y compenetración.

Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten en forma profesional, se corre el riesgo que la atención no sea eficaz.

Problemas en esta área de la satisfacción del cliente pueden comprometer la calidad general de la atención.

Según *Edwards Deming* la calidad consiste en "hacer lo correcto, en forma correcta, de inmediato". De ahí que la calidad nunca es una casualidad sino que siempre es el resultado de una gran intención, esfuerzo consciente, dirección inteligente y ejecución hábil.

Se puede decir que la calidad es una forma de pensar, ser y actuar. En consecuencia, realizar un trabajo de calidad implica reunir entre otros las siguientes condiciones:

- Un alto nivel de excelencia laboral
- El uso eficiente de los recursos
- Un mínimo de riesgos para el usuario
- Prestigio en el sector de servicios públicos o privados

4) LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN

Todos los Centros y Puestos de Salud deben realizar acciones de carácter rutinario, que contribuyan a garantizar una atención al usuario con calidad y oportunidad, por lo que se recomienda:

En la Unidad De Salud

- Revisar la higiene del local
- Garantizar el material de trabajo en su lugar.
- Revisar los expedientes de los usuarios citados.
- Solicitar las tarjetas correspondientes.
- Preparación de los usuarios.
- Brindar educación individual y en grupo.
- Realizar atención directa a los usuarios.
- Impartir charlas grupal e individual.
- Llevar agenda de citas.
- Realizar informes administrativos y estadísticos.
- Solicitar expedientes del próximo día.
- Dejar limpia y abastecida la unidad de trabajo.

El Flujo de atención es la presentación gráfica que permite observar el proceso de Atención del usuario desde su llegada a la Unidad hasta su salida después de haber recibido la atención que ameritaba.

El objetivo del Flujo de atención tiene el objetivo de lograr un recorrido en menor tiempo y distancia lo que da como resultado un mejor servicio a mas bajo costo. Este Flujo de atención deberá estar acompañado de un proceso de educación en salud.

Se debe establecer un modo de funcionamiento por parte de los miembros del equipo de la Unidad de Salud, que evite el aglomeramiento de los hospitales y que facilite un ambiente agradable de relación entre la población y los distintos profesionales de la salud.

El tiempo de espera y el grado de satisfacción están íntimamente relacionados, pues en la medida en que a los usuarios se les da respuesta en un tiempo corto, evidentemente se sentirán satisfechos, con deseos de regresar a la Unidad de Salud.

5) PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La naturaleza de la percepción es el proceso de extracción de información de un organismo del medio que lo rodea, únicamente los estímulos que tienen trascendencia informativa, que dan origen a algún tipo de acción reactiva o adaptativa del individuo, se les debe denominar información. La información se codifica y en los seres humanos los modifica la experiencia.

La percepción es un conjunto total que incluye los subconjuntos de aprendizaje y del pensamiento, los programas preceptuales se encuentran encajados en la estructura, conectados internamente o preconectados desde el nacimiento; los resultados del aprendizaje facilitan la obtención de una nueva información, puesto que los datos almacenados se convierten en modelos por comparación con los cuales se juzgan los indicios.

El problema se torna más difícil a medida que la "información potencial" va siendo menos accesible o más abstracta. Obtenemos información abstracta u "oculta" aprendiendo a usar conceptos, el comportamiento frente a la salud se juzga como el emergente de diversas creencias interactivas, que actúan como determinantes de la probabilidad de actuación individual. Estas consisten en la percepción de la amenaza futura, y del atractivo y el valor del beneficio:

CAPÍTULO 3

B. CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA

En nuestro país, a partir de la creación del Sistema único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los pacientes, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios.

En el equipo de salud el personal de enfermería mantiene un vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención.

La "calidad" es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación de los sistemas de salud del país para lograr el objetivo primordial, "salud para todos en el año 2015" que será posible solo con el trabajo en equipo de los profesionales de salud.

La calidad es: ser eficiente, tener competencia, tener respeto al paciente y familia, calidad es "hacer lo correcto"; en forma correcta e inmediata, la calidad es práctica de la limpieza, es ser puntual, es ser mejor siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, es lograr que los pacientes tengan confianza en los servicios que se les brinda.

De acuerdo con las teorías más aceptadas, el nivel de satisfacción de los servicios sanitarios está claramente relacionado con el grado de adecuación (conformidad o discrepancia), entre las expectativas y la percepción final de los servicios recibidos. La satisfacción del paciente/ usuario para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades.

1) ELEMENTOS EN EL ANÁLISIS DE LA CALIDAD

Unas de las aportaciones más sustanciosas al estudio de la calidad asistencial se deben a Dorabedian, quien identifica una serie de elementos que facilita su análisis:

a) Componentes técnicos: Como expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacitación de los profesionales, lo que implica la ejecución de todos los procedimientos con destreza.

b) Componentes interpersonales: Muy importante la relación paciente-profesional de salud (enfermería).

c) Componentes del entorno: Como expresión de la importancia que tiene para la atención el marco en el cual esta se desarrolla es decir, el medio del centro hospitalario.

Las nuevas tendencias en calidad asistencial se enmarcan dentro de la mejora continua, que pretende identificar oportunidades utilizando herramientas como: eficacia, servicio y rapidez adecuadas y la orientación al paciente garantizando su recuperación, las decisiones se basaran en un fundamento científico en la medida de lo posible y la calidad formara parte de los objetivos de las instituciones de salud en todos los niveles de atención.

2) EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La evaluación tiene cuatro componentes: identificar, cuantificar, valorar y comparar. En consecuencia uno de los pasos iniciales para evaluar la calidad de Atención de enfermería es medirla. Pero ¿como se puede aspirar a medir algo tan intrínsecamente cualitativo, que incorpora juicios de valor, sin caer en la subjetividad? Para ello HEALY nos facilita la tarea definiendo la evaluación de la calidad como la comparación de una situación previamente

determinada como deseable con la realidad; el análisis de los motivos de discrepancia y la sugerencia de los cambios necesarios para evitarla, comprobando posteriormente su eficacia.

El desarrollo de un programa de mejora de la calidad en un centro de salud, es un proceso lento que supone necesariamente un cambio en la forma de hacer las cosas, se ha involucrado a todos los profesionales impulsando el espíritu de equipo y comprometiendo metas comunes. Considera tres pilares esenciales.

a) Calidad científico.- técnica o física.- que hace referencia a la existencia de lo que el paciente este recibiendo, representa el punto de vista de los profesionales, sus jueces son los avances técnicos de juicio profesional.

b) Calidad interactiva.- que se refiere al componente interpersonal del proceso asistencial de binomio enfermo – paciente en este caso los jueces son el paciente y la familia.

c) Calidad Corporativa que se refiere a la imagen.- que los pacientes, los profesionales y aun la población en general tienen de ese servicio y/o hospital, entonces los jueces son los clientes internos y externos.

Todos los factores donde enfermería participa en la calidad de atención se relacionan directamente con el cumplimiento de los objetivos sobre calidad del sistema de salud. El buen desempeño profesional tiene un impacto técnico y social; el uso eficiente de los recursos, un impacto económico: garantizar el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares, ambos vinculados al impacto social del sistema.

CAPÍTULO 4

D. INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

1. RESEÑA HISTÓRICA

La prestación de salud en el **Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social** desde sus inicios se interesó en brindar a sus afiliados la posibilidad de ser atendidos en centros hospitalarios propios, con personal médico y paramédico también dependiente de la estructura orgánico-administrativa de la Institución. En Quito, Guayaquil, Cuenca, Riobamba y otras ciudades se crearon centros de atención ambulatoria (los llamados Dispensarios) y establecimientos hospitalarios (las Clínicas del Seguro).

Así, durante años, la población afiliada fue atendida en éstos, aunque su funcionamiento no era óptimo y a medida que fue creciendo la demanda, se evidenció la necesidad de construir hospitales más grandes bajo un criterio de regionalización y atención de referencia al más alto nivel en Quito, Guayaquil y Cuenca, y otros de alcance provincial en las demás ciudades. En esa época dos grandes personalidades médicas ejercían la presidencia del Instituto Nacional de Previsión y la Dirección del Departamento Médico, los doctores Carlos Andrade Marín y Plutarco Naranjo Vargas, respectivamente.

En la década de los sesenta se inició la planificación de estos centros en Quito, Guayaquil y Cuenca, y se erigieron sus hospitales regionales: el Carlos Andrade Marín en la capital, el Hospital Regional en Guayaquil, hoy **Dr. Teodoro Maldonado Carbo**, y el Teodoro Carrasco en Cuenca. Por razones de financiamiento, equipamiento y tiempo dedicado a preparar y seleccionar debidamente al personal técnico y administrativo, el Hospital Regional de Guayaquil se inauguró el **7 de octubre de 1970**, cuando ejercía la Presidencia de la República el Dr. José María Velasco Ibarra y la cartera

de Previsión Social el licenciado Luis Eduardo Robles Plaza, quienes estuvieron presentes en las nuevas instalaciones aquel recordado día. El Arzobispo Benardino Echeverría, al bendecir la obra, recordó el deber del médico frente al paciente y evocó el alivio del dolor como símbolo de su misión. Asimismo, en su intervención, el Ministro Robles recordó que la obra asentaba la cristalización de un sueño de los afiliados, pero que al mismo tiempo exigía del trabajo del área de la salud para que el beneficio fuera patente y que era necesario enmendar procedimientos administrativos a favor de los afiliados, comprometiendo la ayuda gubernamental para dotar de los recursos económicos y financieros necesarios para cumplir sus objetivos.

El Director Regional, Dr. Leoncio Andrade Corral, de grata recordación, se refirió en sus palabras al papel cumplido por varias generaciones de médicos, que con su esfuerzo y dedicación habían levantado una noble prestación de salud en el Seguro Social, y pedía el apoyo de las autoridades para dotar de personal y recursos que permitieran aprovechar al máximo las nuevas instalaciones; también exhortó al Gobierno para que asuma el compromiso de reestructurar la seguridad social. Desde su inauguración, el Hospital Regional marcó la pauta de la atención médica en la región y en la ciudad, donde se sumó a la atención de centros de gran prestancia como SOLCA y el Hospital Luis Vernaza. Según palabras del Dr. Alfonso Roldos Garcés, director del Departamento de Medicina, en una reseña por el décimo aniversario, "en este Hospital se han atendido cientos de miles de personas y se han salvado miles de vidas humanas".

Las más autorizadas personalidades de nuestra comunidad médico-quirúrgica han aportado su esfuerzo, su abnegación y sus conocimientos con amor y fe. "Los más valiosos de la ciudad trabajaron y algunos aún siguen laborando en el Hospital Regional... En este hospital moderno, donde se practican todas las disciplinas y se agotan todos los esfuerzos, con las limitaciones propias del medio, constituye a nuestro entender lo más

preciado que tiene la Seguridad Social en Guayaquil y el adelanto más significativo desde su creación...". El desarrollo del Hospital a lo largo de los años lo situó desde siempre a la vanguardia de la medicina ecuatoriana, marcando el paso en la incorporación de nuevas tecnologías y nuevas especialidades para ponerlas al servicio de los afiliados y a pesar de los avatares políticos que cíclicamente han sacudido a la Institución, ha logrado mantener estándares aceptables de atención.

Durante largos años el Hospital lideró las acciones médicas en especialidades como la cirugía cardiovascular, la nefrología y el trasplante de riñón, el laboratorio hormonal y de citogenética, así como en áreas como oftalmología, gineco-obstetricia, fisioterapia, y rehabilitación.

2) CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIO # 213 DISPENSARIO SUR VALDIVIA

a) VISIÓN

- Ser líder en brindar una atención de calidad científica con valores humanos ágil - justa y oportuna a la población afiliada o no.
- Otorgar una prestación que cubra todos los ámbitos de la atención médica en medicina preventiva, programas de fomento y educación en salud que ayuden y eviten enfermedades catastróficas.
- Atención médica pediátrica capacidad de diagnóstico integral con las ayudas de Laboratorio Clínico, imagenología y procedimientos invasivos o no, así como terapéuticos.

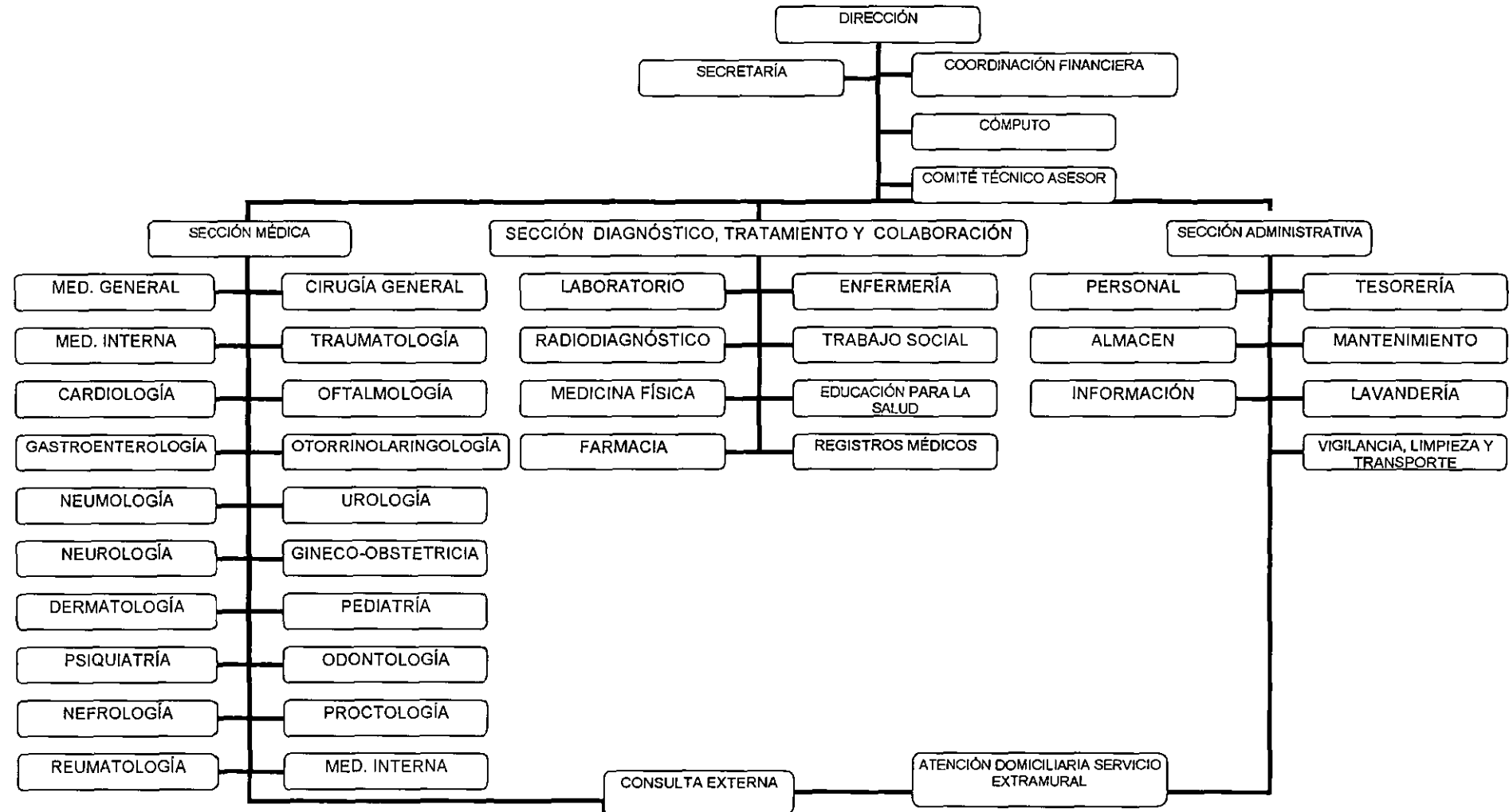
b) MISIÓN

- El Centro de Atención Ambulatorio Sur Valdivia del IESS, mejoramiento diario en la atención al usuario y brindándole satisfacciones que conlleven a una prestación de salud y servicios de calidad, ágil y acorde con el mundo actual.
- Optimizar los recursos y desarrollo del potencial en la consecución de una medicina humana, solidaria y oportuna.
- Mejorar las condiciones de vida a través de consejos de salud que lleven a un cambio de vida en el ámbito nutricional y físico.
- Capacitar continuamente a nuestro personal en su respectivo ámbito para optimizar su calidez y calidad

c) OBJETIVOS

- Mejorar la prestación de salud al afiliado, familia y comunidad.
- Establecer programas educativos informativos de mejoramiento de la calidad de vida mediante cambios de hábitos y costumbres.
- Incrementar un sistema de prevención de salud que evite la aparición de enfermedades catastróficas.
- Publicitar nuestra imagen actual y seguir mejorándola.
- Disminuir las transferencias al hospital.

d) ORGANIGRAMA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIO # 213 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS



6. HIPÓTESIS.

Las debilidades en la calidad de atención de enfermería a los usuarios que acuden al Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS, serán originadas por: La demora en la atención que reciben los usuarios, los trámites complicados, la información insuficiente, trato descortés y falta de insumos.

7. VARIABLES

7.1. LISTADO DE VARIABLES

- Usuarios
- Personal de Enfermería
- Grado de Satisfacción
- Orientación pre y post consulta.
- Sistema de citas y horarios

7.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR
USUARIO/CLIENTE	Persona que demanda la atención en un servicio de salud.	Todos los clientes que acuden al C.A.A. # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS.	Tabla de observaciones. Cuestionario aplicado a los usuarios/clientes
PERSONAL DE ENFERMERÍA	Conjunto de profesionales (Enfermera y auxiliar) en una unidad de salud.	Todo el personal de enfermería que laboran C.A.A. # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS.	Tabla de observaciones.
GRADO DE SATISFACCIÓN	Razón, acción o modo con que se responde a una queja, cumplimiento del deseo o el gusto.	Grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el C.A.A. # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS.	Cuestionario aplicado a todos los usuarios/clientes
ORIENTACIÓN PRE Y POST CONSULTA	Informar a alguien de lo que ignora y desea saber antes y después de la consulta.	Información que se les otorga a todos los usuarios del C.A.A. # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS.	Tabla de observaciones. Cuestionario aplicado a los usuarios/clientes
SISTEMAS DE CITAS Y HORARIOS	Fecha de la próxima consulta.	Todos los clientes que acuden al C.A.A. # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS. en la fecha indicada	Tabla de observaciones. Cuestionario aplicado a los usuarios/clientes

8. METODOLOGÍA

8.1. TIPO DE ESTUDIO

Este trabajo de investigación es prospectivo, analítico, cualitativo y cuantitativo, lo que permite identificar las causas que originan los problemas planteados en la calidad de atención.

8.2. UNIVERSO

1.525 usuarios que acuden al Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS; y el personal que laboran en el área de estudio: 16 Licenciadas y 15 auxiliares de enfermería, durante el período del 8 al 19 de marzo del 2010

8.3. MUESTRA

Corresponde al 10% de la población que representa a 153 usuarios que acuden al Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS, durante el periodo del 8 al 19 de marzo del 2010; 16 Licenciadas y 15 auxiliares de enfermería.

8.4. TÉCNICAS

Observación directa a los usuarios/clientes y personal profesional de enfermería que labora en el área de estudio.

Observación indirecta mediante datos obtenidos de los cuestionarios y tablas de observación.

8.5. INSTRUMENTOS

Se utilizó para la recolección de datos, cuestionarios, tabla de observaciones y entrevistas dirigidas a los Usuarios/Clientes y personal de Enfermería.

9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Instrumento No. 1 CUESTIONARIO

Tabla N° 1

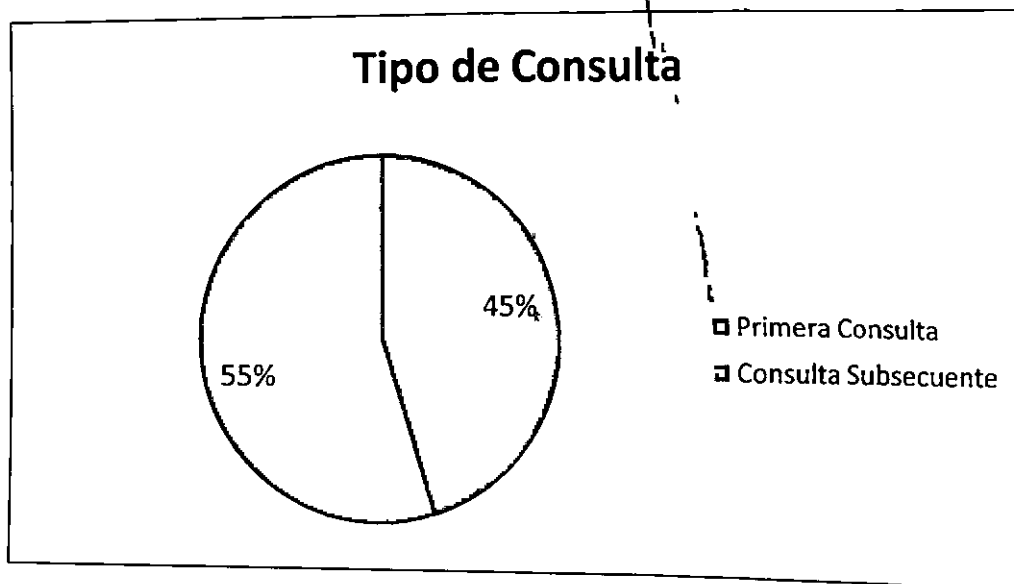
TIPO DE CONSULTA

Respuesta	f	%
a) Primera Consulta	69	45
b) Consulta Subsecuente	84	55
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213
DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha.

Gráfico N° 1



Análisis:

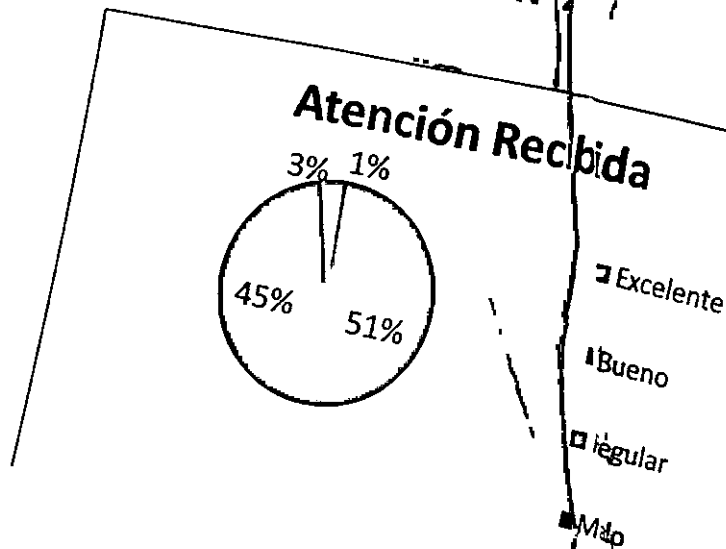
En este gráfico se observa que el 55% de los usuarios atendidos en el Centro de Atención Ambulatorio del Dispensario Sur Valdivia tienen consulta subsecuente, que pueden manifestar detalladamente como es la atención que reciben en este centro de salud, y el 45% asisten por primera vez a la consulta.

Tabla N° 2
ATENCIÓN RECIBIDA

Respuesta	f	%
a) Excelente	79	51
b) Bueno	68	45
c) Regular	5	3
d) Malo	1	1
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213
DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS
Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacía

Gráfico N° 2



Análisis:

Los usuarios del Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS consideran que la atención recibida equivale a Excelente, respondiendo así el 51% de los encuestados, debido a que las instalaciones están en óptimas condiciones y el personal es cordial; el 45% considera buena la atención y el 1% manifiestan que es mala debido al servicio de citas que es demorado.

Tabla N° 3
PERSONAL QUE LO ATENDIÓ EN LA CONSULTA

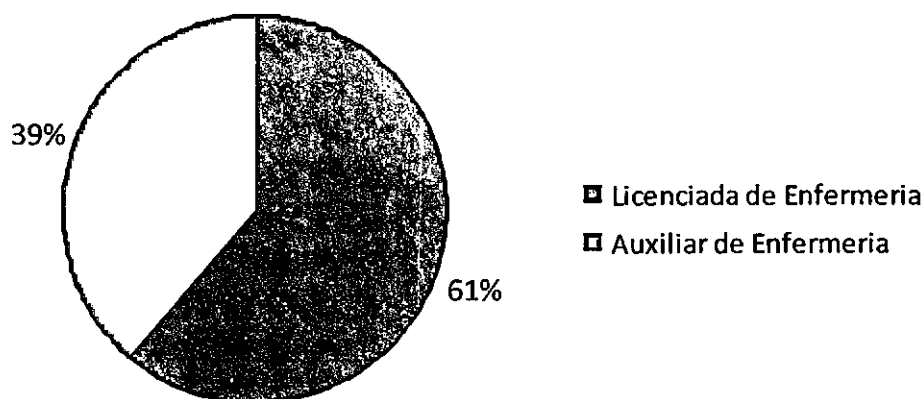
Respuesta	f	%
a) Licenciada de Enfermería	94	61
b) Auxiliar de Enfermería	59	39
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213
DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 3

Personal Que Lo Atendió En La Consulta



Análisis:

El 61% de los usuarios encuestados refieren que fueron atendidos por la licenciada de enfermería, manifestando que sienten más seguridad ser atendidos por un profesional de la salud; y el 39% fueron atendidos por auxiliares de enfermería

Tabla N° 6
RECIBIÓ CONSEJOS O RECOMENDACIONES

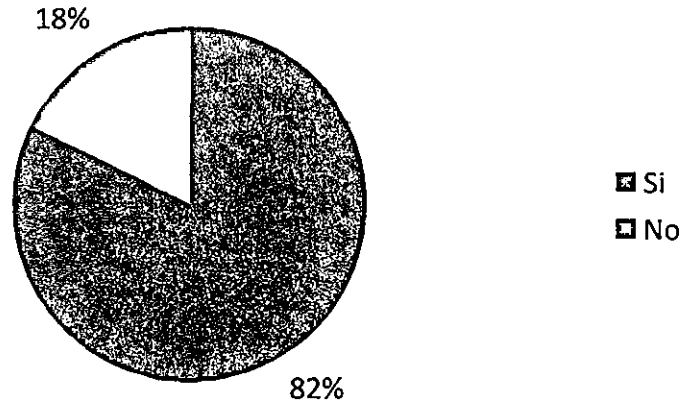
Respuesta	f	%
a) Si	126	82
b) No	27	18
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213
DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 6

Recibió Consejos o Recomendaciones



Análisis:

El 82% de los usuarios manifiestan que si recibieron consejos o recomendaciones acerca de su enfermedad tanto como los síntomas y el tratamiento a seguir y el 18% respondieron no haber recibido ningún consejo para mejorar su situación.

Tabla N° 8
RESPETARON LA PRIVACIDAD

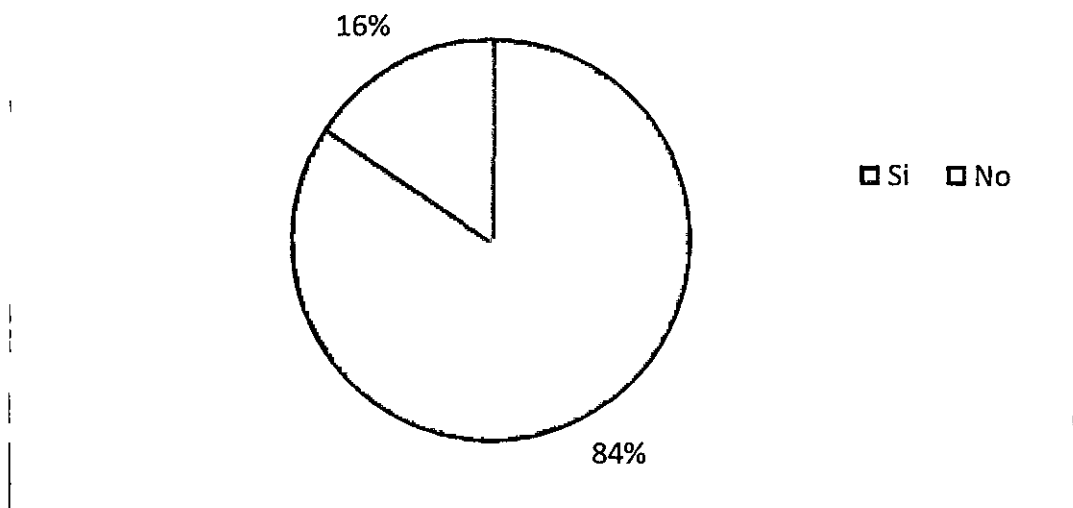
Respuesta	F	%
a) Si	129	84
b) No	24	16
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213
DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 8

Respetaron la Privacidad



Análisis:

El gráfico demuestra que el 84% de los encuestados refieren que si respetaron su privacidad, mientras el 16% manifiestan lo contrario, causando incomodidad en la atención recibida.

Tabla N° 9

**CONOCE USTED EL HORARIO DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE
ATENCIÓN AMBULATORIO # 213 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS**

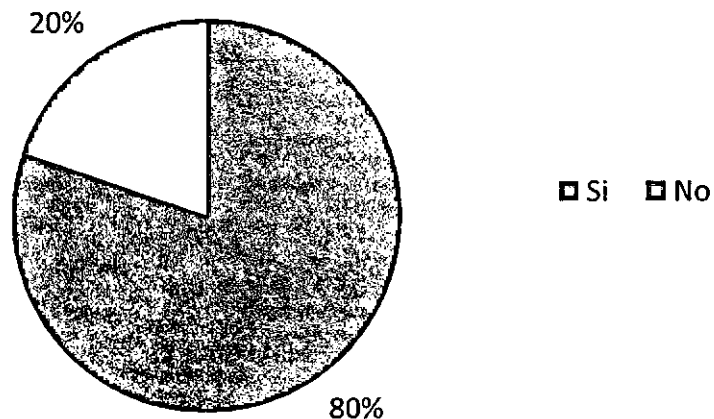
Respuesta	f	%
a) Si	123	80
b) No	30	20
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213
DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 9

**Conoce usted el Horario de Atención del Centro
de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur
Valdivia IESS**

**Análisis:**

Tenemos que el 80% de los usuarios manifiestan que conocen los horarios de atención de esta institución y acuden en esas horas a solicitar su consulta, mientras que el 20% refieren que desconocen.

Tabla N° 10
CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN RECIBIDA EN ESTE C.A.A.

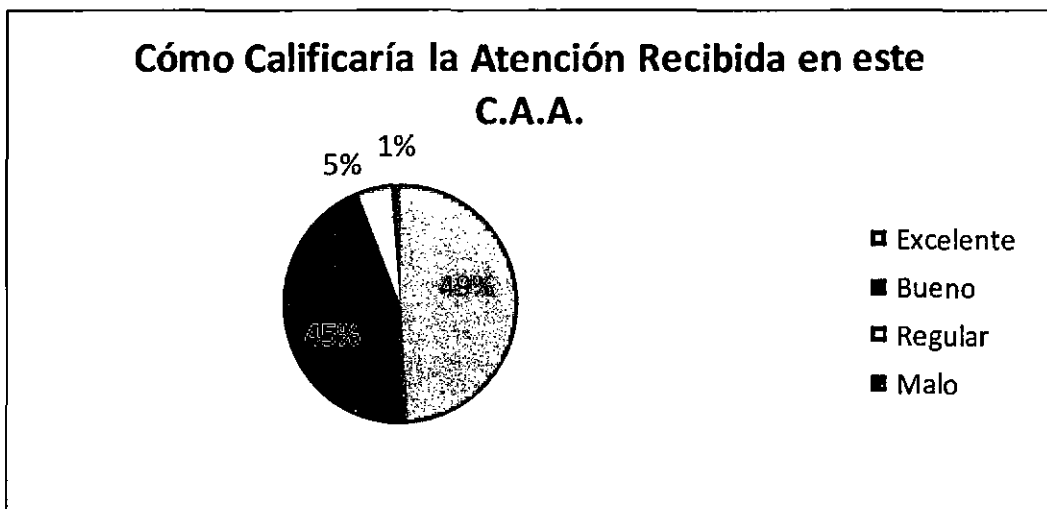
Respuesta	f	%
a) Excelente	75	49
b) Bueno	69	45
c) Regular	7	5
d) Malo	2	1
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213

DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 10



Análisis:

El 49% de los usuarios califican la atención recibida como excelente debido a que las instalaciones del centro de salud se encuentran en buen estado y el personal en general los trata con respeto, los atienden a su debido tiempo; el 45% la califican de buena atención y el 1% manifiestan que la atención es mala, por falta de atención oportuna y trato descortés.

Tabla N° 11

LE RESOLVIERON SU PROBLEMA O MOTIVO DE CONSULTA

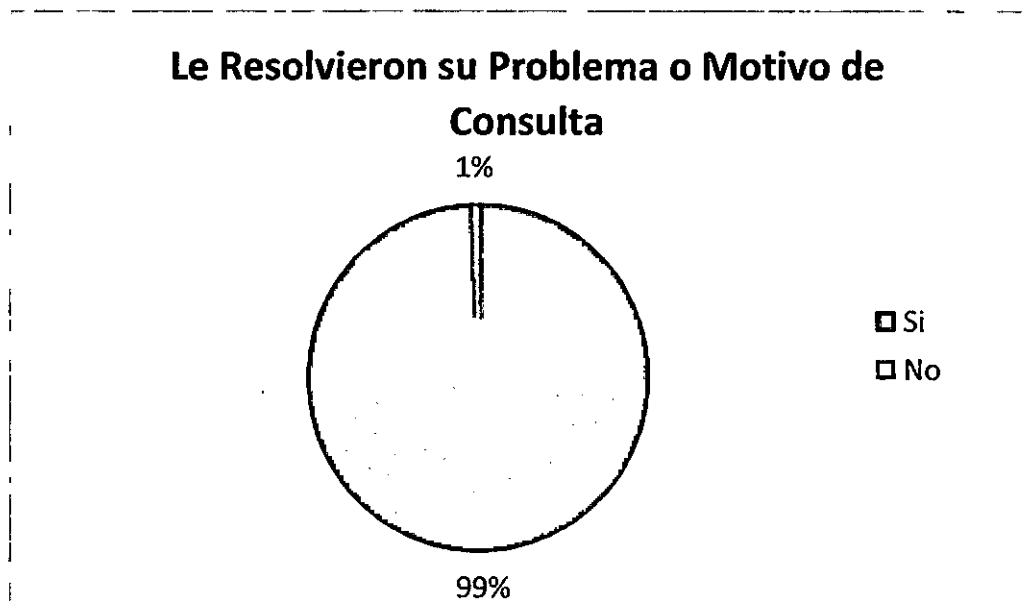
Respuesta	f	%
a) Si	152	99
b) No	1	1
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213

DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 11

**Análisis:**

Se observa que el 99% de los usuarios manifiestan que le resolvieron su motivo de consulta y que regresaran a este establecimiento para seguir su tratamiento y el 1% refiere que el trámite es demorado, no resolvieron su problema y no satisface su necesidad.

Tabla N° 11

LE RESOLVIERON SU PROBLEMA O MOTIVO DE CONSULTA

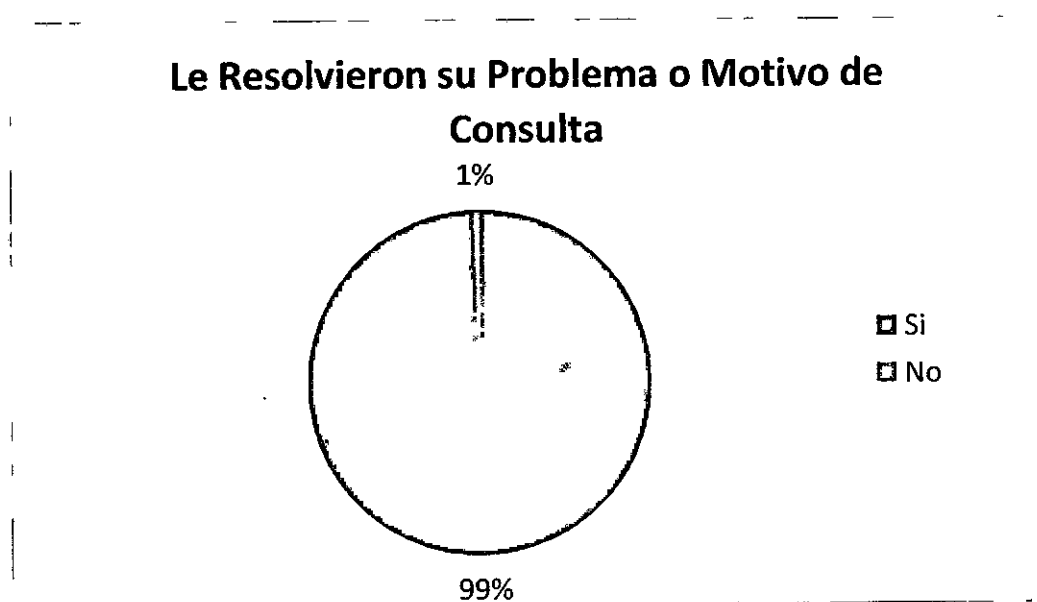
Respuesta	f	%
a) Si	152	99
b) No	1	1
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213

DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 11

**Análisis:**

Se observa que el 99% de los usuarios manifiestan que le resolvieron su motivo de consulta y que regresaran a este establecimiento para seguir su tratamiento y el 1% refiere que el trámite es demorado, no resolvieron su problema y no satisface su necesidad.

Tabla N° 12
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA TOMA PRESIÓN ARTERIAL,
PULSO, TEMPERATURA, PESO Y TALLA

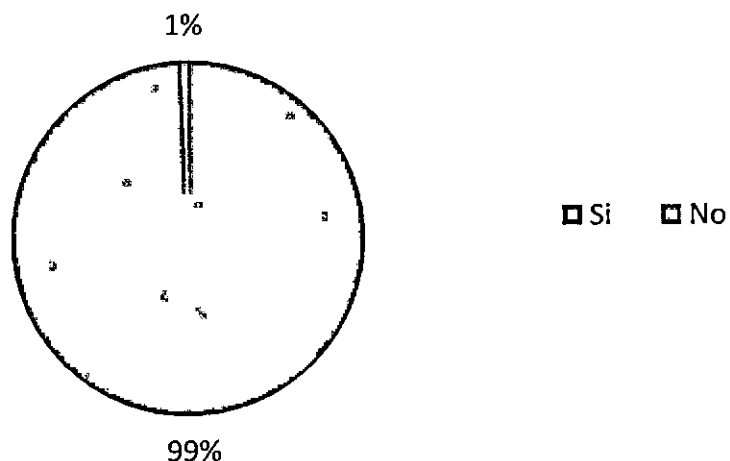
Respuesta	f	%
a) Si	152	99
b) No	1	1
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213
 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 12

**El Personal de Enfermería toma Presión
 Arterial, Pulso, Temperatura, Peso y Talla**



Análisis:

El 99% de los encuestados manifiestan que el personal de enfermería prepara con tiempo al usuario para la consulta tomando los signos vitales y el 1% de los atendidos no comparte ese criterio.

Tabla N° 13

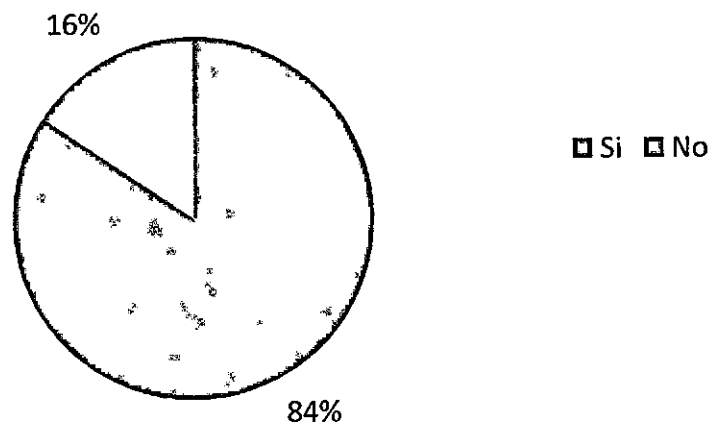
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LO LLAMA POR SU NOMBRE

Respuesta	f	%
a) Si	129	84
b) No	24	16
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213
 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS
 Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 13

El Personal de Enfermería lo llaman por su nombre

**Análisis:**

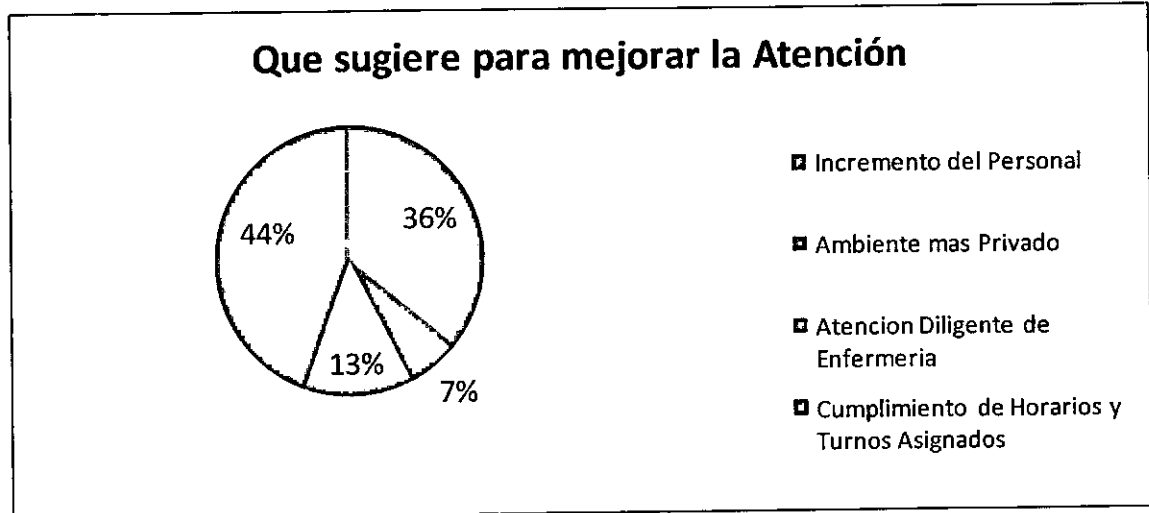
El 84% de los usuarios manifiestan que el personal de enfermería los llama por su nombre, haciendo más agradable la atención recibida en este centro de salud, mientras el 16% refiere lo contrario.

Tabla N° 14
QUE SUGIERE PARA MEJORAR LA ATENCIÓN

Respuesta	F	%
a) Incremento del Personal	55	36
b) Ambiente más Privado	10	7
c) Atención diligente de Enfermería	20	13
d) Cumplimiento de Horarios y Turno asignado	68	44
Total	153	100

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213
DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS
Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 14



Análisis:

De los encuestados, el 44% sugiere el cumplimiento de los horarios y turnos asignados para mejorar la atención; el 36% manifiesta que debe haber un incremento de personal para brindar atención a la cobertura diaria de usuarios, mientras que el 7% manifiestan que debe de existir un ambiente más privado para la comodidad y satisfacción del paciente atendido en la institución.

Tabla N° 15

**RECIBIÓ ORIENTACIÓN COMPLETA DE PARTE DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA SOBRE PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES Y
CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES MÉDICAS**

Respuesta	f	%
a) Si	132	86
b) No	21	14
Total	153	100

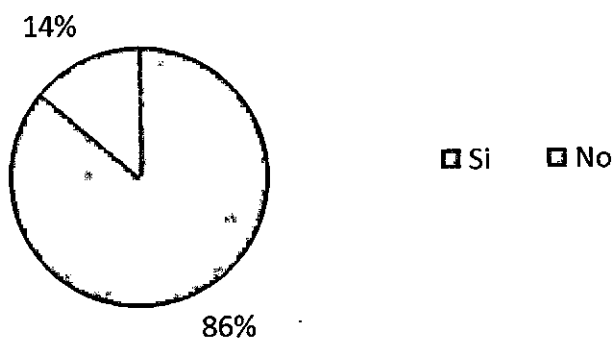
Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a los usuarios del C.A.A. # 213

DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 15

**Recibió Orientación Completa de parte del Personal de
Enfermería sobre Prevención de Enfermedades y
Cumplimiento de las Órdenes Médicas**

**Análisis:**

En el gráfico se observa que el 86% de los usuarios manifestaron que recibieron orientación completa sobre prevención de enfermedades y cumplimiento de las órdenes médicas, por parte del personal de enfermería y el 14% refieren lo contrario.

Instrumento No. 2 Tabla de Observaciones

Tabla N° 1

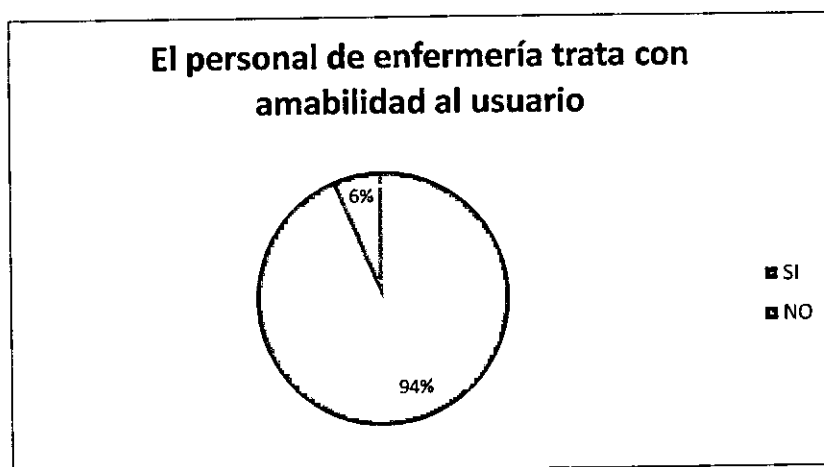
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA TRATA CON AMABILIDAD AL USUARIO

Observación	f	%
a) Si	29	94
b) No	2	6
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213
DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 1



Análisis:

Se puede observar en el gráfico, que el 94% del personal que labora en el Centro de Atención Ambulatorio, trata con amabilidad a los usuarios atendidos en la consulta; y el 6% tiene un trato descortés que causa molestia en los usuarios e insatisfacción en la atención que brinda la institución.

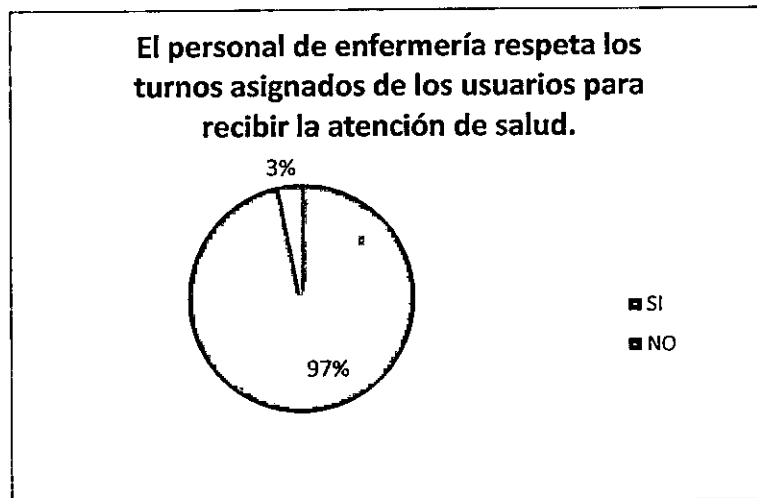
Tabla N° 2
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA RESPETA LOS TURNOS
ASIGNADOS DE LOS USUARIOS PARA RECIBIR LA
ATENCIÓN DE SALUD

Observación	f	%
a) Si	30	97
b) No	1	3
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213
 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 2



Análisis:

El 97% del personal respeta los turnos asignados de los usuarios para recibir la atención de salud, y el 3% no lo hace, causando inconvenientes en los turnos de atención.

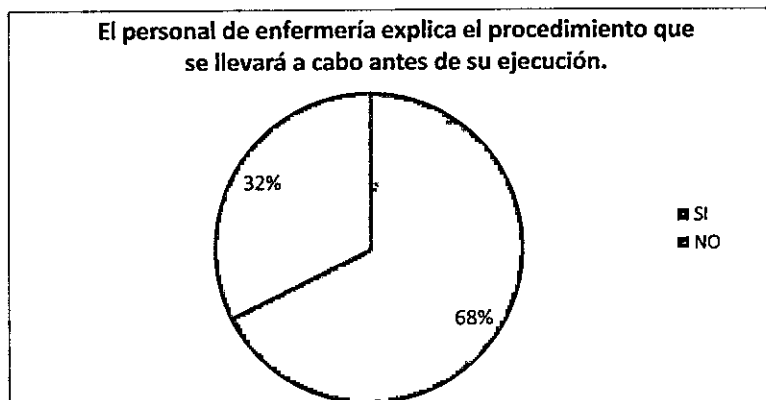
Tabla N° 3
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EXPLICA EL PROCEDIMIENTO
QUE SE LLEVARÁ A CABO ANTES DE SU EJECUCIÓN

Observación	f	%
a) Si	21	68
b) No	10	32
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213
 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 3



Análisis:

El gráfico demuestra que, el 68% del personal de enfermería que trabaja en área de estudio, explica a los usuarios el procedimiento que se llevará a cabo antes de su ejecución y el 32% no lo hace, por falta de tiempo, demanda de pacientes, ocasionando clientes no satisfechos con la atención que brindan.

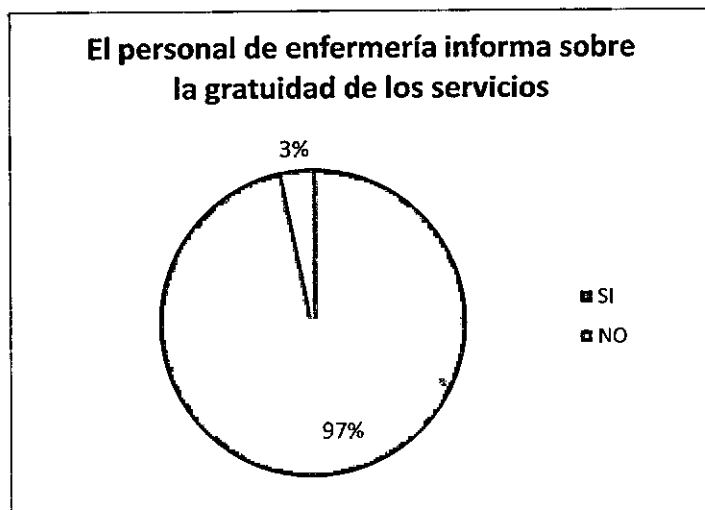
Tabla N° 4
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA INFORMA SOBRE LA
GRATUIDAD DE LOS SERVICIOS

Observación	F	%
a) Si	30	97
b) No	1	3
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213
 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 4



Análisis:

El personal de enfermería que labora en el área de estudio, informa a los usuarios sobre la gratuidad de los servicios que tiene el centro de salud en un 97%; y el 3% no lo hace, por ello existen usuarios que desconocen todos los servicios que tiene el dispensario.

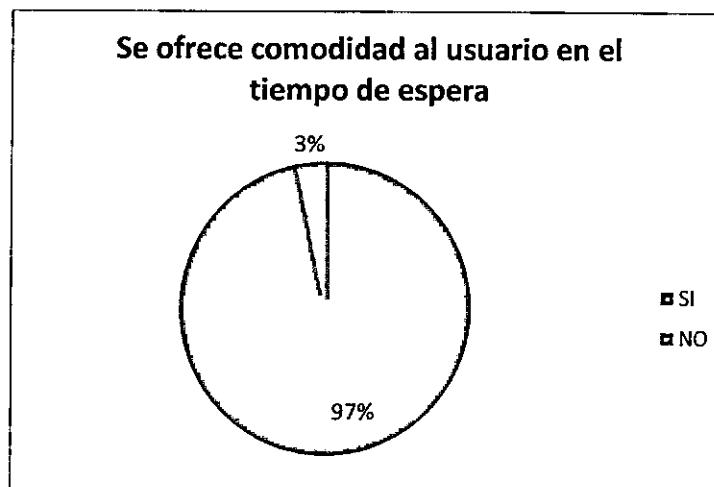
Tabla N° 5
SE OFRECE COMODIDAD AL USUARIO EN EL TIEMPO
DE ESPERA

Observación	f	%
a) Si	30	97
b) No	1	3
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213
 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 5



Análisis:

El 97% del personal que labora en este centro de salud ofrecen comodidad al usuario para hacer más agradable el tiempo de espera por su consulta, y el 3% no lo hace generando inconvenientes para los usuarios.

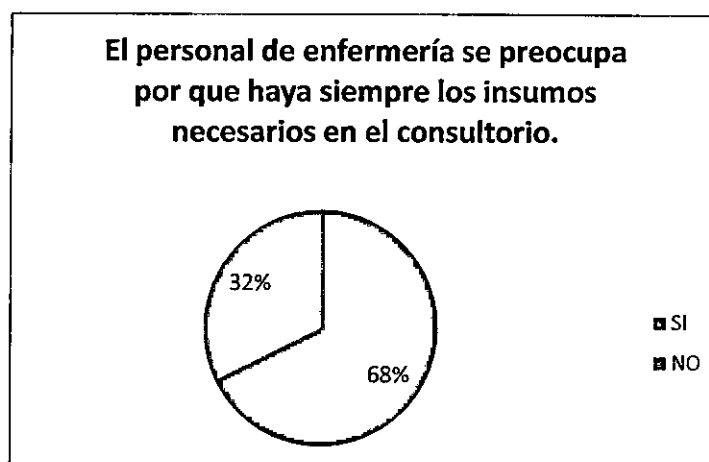
Tabla N° 6
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA SE PREOCUPA POR QUE HAYA SIEMPRE LOS INSUMOS NECESARIOS EN EL CONSULTORIO

Observación	f	%
a) Si	21	68
b) No	10	32
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213
 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 6



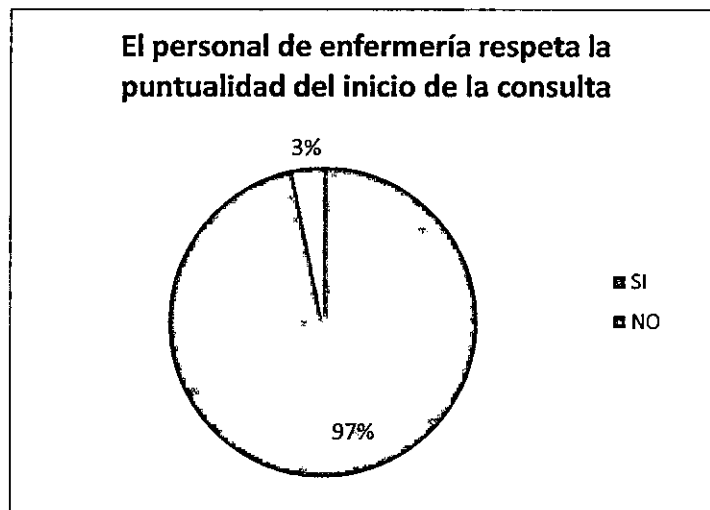
Análisis:

Demuestra el gráfico que el 68% del personal de enfermería se preocupa por que haya siempre los insumos necesarios en el consultorio para la atención de los usuarios; pero el 32% no lo hace y ocasiona insatisfacción en los usuarios por la falta de ellos.

Tabla N° 7		
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA RESPETA LA PUNTUALIDAD DEL INICIO DE LA CONSULTA		
Observación	F	%
a) Si	30	97
b) No	1	3
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

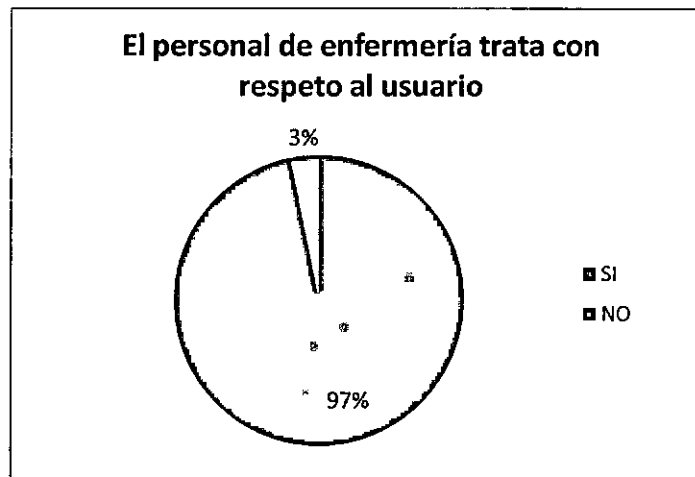
Gráfico N° 7**Análisis:**

Se observa que el 97% del personal de enfermería que labora en el área, respeta la puntualidad del inicio de la consulta de los usuarios, y el 3% no lo hace, llegando más tarde para dar la atención, creando descontento en los usuarios por el tiempo de retraso.

Tabla N° 8		
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA TRATA CON RESPETO AL USUARIO		
Observación	f	%
a) Si	30	97
b) No	1	3
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 8**Análisis:**

El 97% del personal de enfermería trata con respeto al usuario cuando lo atiende en la consulta; y 3% no lo respeta, ocasionado insatisfacción en ellos, por la falta de educación.

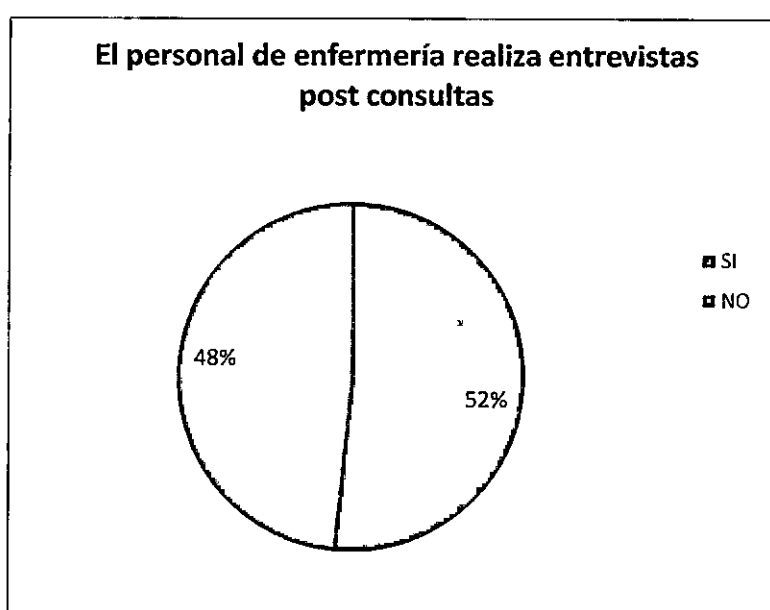
Tabla N° 9
EL PERSONAL DE ENFERMERÍA REALIZA ENTREVISTAS
POST CONSULTAS

Observación	f	%
a) Si	16	52
b) No	15	48
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213
 DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS

Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 9



Análisis:

Los datos demuestran que el 52% del personal de enfermería realiza entrevistas post consultas, y el 48% no lo realiza.

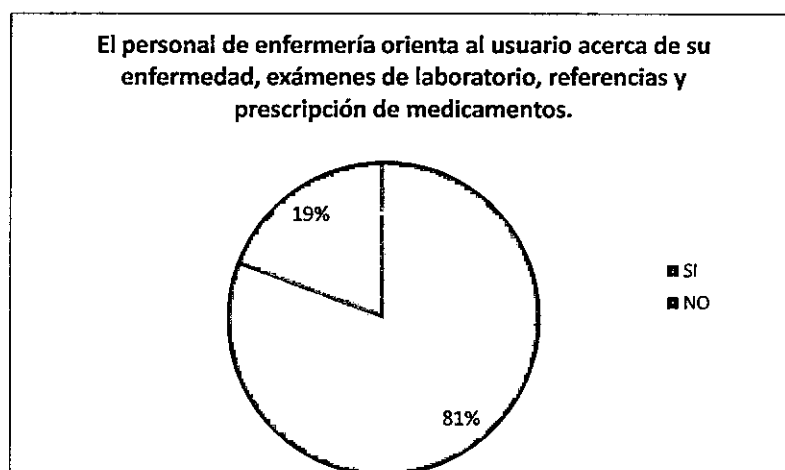
Tabla N° 10

EL PERSONAL DE ENFERMERÍA ORIENTA AL USUARIO ACERCA DE SU ENFERMEDAD, EXÁMENES DE LABORATORIO, REFERENCIAS Y PRESCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS

Observación	F	%
a) Si	25	81
b) No	6	19
Total	31	100

Fuente: Tabla de Observaciones aplicada al personal de Enfermería del C.A.A. # 213
DISPENSARIO SUR VALDIVIA IESS
Elaborado Por: Mercedes Mendoza Sangacha

Gráfico N° 10

**Análisis:**

Se observa que el personal de enfermería orienta al usuario acerca de su enfermedad, exámenes de laboratorio, referencias y prescripción de medicamentos, en un 81%; y el 19% no aplica esta orientación de ayuda para los usuarios.

10. PLAN ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

10.1 RECURSOS HUMANOS, MATERIALES Y FINANCIERO

RECURSOS HUMANOS

- Mercedes Mendoza Sangacha: Estudiante de Enfermería UCSG.
- Lcda. Fanny Brito: Asesora de Tesis
- Usuarios del Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia del IESS.
- Licenciadas de Enfermería.
- Auxiliares de Enfermería.

RECURSOS MATERIALES Y FINANCIEROS

	CANTIDAD	COSTO
Hojas papel bond	1000	10.00
Pen drive	1	25.00
Carpetas manila	4	1.00
Esferos	3	1.00
Copias	Varios	35.00
Horas de internet	Varios	100.00
Impresiones	Varios	300.00
Anillados	3	5.00
Empastados	4	60.00
Transporte	Varios	130.00
TOTAL		667.00

11. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Usuario: la actitud y disponibilidad de algunos usuarios del Centro de Atención Ambulatorio #213 Dispensario Sur Valdivia del IESS frente a la encuesta realizada no fue del todo satisfactoria.

Actitud que he atribuido al hecho de estar pendientes de su turno y del cuidado de familiares que acuden a la consulta.

12. CONCLUSIONES

Al concluir el presente trabajo de investigación sobre la Satisfacción de la Atención de Enfermería en el "Centro de Atención Ambulatorio # 213 del Dispensario Sur Valdivia, tomando en cuenta los objetivos de la investigación y realizado el procesamiento de los datos, se concluye que:

- ✦ En relación con la hipótesis planteada, los usuarios están satisfechos con la atención que reciben en este centro de salud. El 49% la califican de excelente la atención recibida debido a que las instalaciones están en óptimas condiciones, el personal es cordial, los tratan con respeto, hasta los llaman por sus nombres y se interesan en su padecimiento; el 45% considera buena la atención.
- ✦ La percepción de los usuarios al recibir consejos o recomendaciones acerca de su enfermedad tanto como los síntomas y el tratamiento a seguir, fue de muy buena con el 82%, y el 18% respondieron no haber recibido ningún consejo para mejorar su situación.
- ✦ El 84% coinciden que respetaron su privacidad, mientras el 16% manifiestan lo contrario, causando incomodidad en la atención recibida.
- ✦ El 86% de los usuarios manifestaron que recibieron orientación completa sobre prevención de enfermedades y cumplimiento de las órdenes médicas, por parte del personal de enfermería y el 14% refieren lo contrario.
- ✦ El 97% del personal de enfermería que labora en el área, respeta la puntualidad del inicio de la consulta de los usuarios, y el 3% no lo hace, llegando más tarde para dar la atención, creando descontento en los usuarios por el tiempo de retraso.

- ✦ El 68% del personal de enfermería explica a los usuarios el procedimiento que se llevará a cabo antes de su ejecución y se preocupa que haya insumos necesarios en el consultorio para la atención, y el 32% no lo hace, por falta de tiempo o demanda de pacientes.
- ✦ Los datos demuestran que el 52% del personal de enfermería realiza entrevistas post consultas, y el 48% no lo realiza.
- ✦ Para mejorar la atención que brinda este centro de salud a los usuarios, el 44% sugiere el cumplimiento de los horarios y turnos asignados; el 36% manifiesta que debe haber un incremento de personal para brindar atención a la cobertura diaria de usuarios, mientras que el 7% manifiestan que debe de existir un ambiente más privado para la comodidad y satisfacción del paciente atendido en la institución.

13. RECOMENDACIONES

Ante las conclusiones obtenidas en la presente investigación de salud, se recomienda lo siguiente:

- ✦ Que el personal de Enfermería en el Centro de Atención Ambulatorio, # 213 del Dispensario Sur Valdivia, continúe brindando atención a los usuarios con calidad y calidez para obtener mayor cobertura de usuarios/clientes satisfechos.
- ✦ Que la atención de este Centro de Salud busque estrategias con el fin de prestar un servicio de atención rápido y oportuno, cumpliendo con los horarios, la puntualidad y la privacidad en la atención a los usuarios.
- ✦ Que la dirección de salud de esta institución del IESS, solicite a la Unidad encargada, los insumos o medicamentos necesarios para la demanda de usuarios y evitar la molestia de comprarlos fuera de la institución, causando insatisfacción en la atención.
- ✦ Que el personal de enfermería que labora en el área de estudio, implemente como actividad diaria la entrevista post consulta a los usuarios, a fin de fomentar la salud individual y colectiva y prevenir enfermedades.

14. BIBLIOGRAFÍA

1. AGUIRRE, Gas HG. Calidad de la atención médica. Bases para su evaluación y mejoramiento continuo. 3ª ed. México: Secretaría General. Conferencia Interamericana de Seguridad Social, 2002.
2. DONABEDIAN, A. Garantía y monitoria de la calidad de la atención médica. Definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica; 1991.
3. RAMÍREZ - SÁNCHEZ, TS, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G, Donabedian A. La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. Salud Pública de Méx 1990.
4. RAMÍREZ - SÁNCHEZ, TS, Nájera-Aguilar P, Nigenda-López G. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios. Salud Pública de Méx 1998;
5. NEWSOME PR. Wright GH. A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. British Dental Journal 1999.
6. DUTKA AM. American Marketing Association para la satisfacción del cliente, Argentina: Editorial Granica; 1994.
7. GAMEZ BR, et al. La satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral en la enfermera general. México; 2000.
8. SALINAS – OVIEDO, C, Laguna-Calderón J, Mendoza-Martínez MR. La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública de Méx, 1994.
9. GALICIA, TA, Hernández AA. Elaboración de un instrumento para medir satisfacción laboral. Tesis de Licenciatura: México. Facultad de Psicología, UNAM, 2000.
10. LICHTENSTEIN, R. Measuring the job satisfaction of physicians in organized settings. Med Care. 1984.
11. HERNÁNDEZ, LB, García PC, et al. Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar. Rev Med IMSS 2002.

12. JIMÉNEZ, PE, Pérez ME. Satisfacción laboral de la enfermera. Rev Enferm IMSS: 1999.
13. GARCÍA, PC. La satisfacción laboral del médico familiar en diferentes modelos de organización de la atención médica. Tesis de Maestría en Ciencias Médicas. México: UNAM, 1995.
14. KRAVITZ, R, Thomas N, Sloss E, Hosek S Thomas NS. Satisfaction and dissatisfaction in institutional practice: results from survey ofus. Military Physicians. Mil Med 1993.
15. HERNÁNDEZ, LB, García PC. Satisfacción de usuarios en unidades de medicina familiar. Rev Med IMSS. 2002.
16. Alvarado, R. y Vera, A. (2001). "Evaluación de la satisfacción de usuarios del Sistema Nacional de Servicios de Salud",
17. Berné, C.; Múgica J. M. y Yagüe M. J. (1996). "La gestión estratégica y los conceptos de calidad percibida, satisfacción del cliente y lealtad".
18. Bigne E.; Moliner, M. y Sánchez, J. (1997). "Calidad y Satisfacción en los Servicios Hospitalarios Esenciales y Periféricos", *Investigación y Marketing*, vol. 57, diciembre.
19. Dos Reis Rodríguez, A. J.; Raposo, M.L. y Do Paco, A. (2003). "Estudio sobre la satisfacción de los usuarios de una unidad de salud", *Actas de las II Jornadas Internacionales de Marketing Público y No Lucrativo*, Zaragoza (España), abril,
20. Malagón-Londoño, G.; Galán, R. y Pontón, G. (1999). *Garantía de calidad en Salud*, Editorial Médica Internacional Ltda., Bogotá, Colombia.
21. Oliver, R. L. (1980). "A Cognitive Model of Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions", *Journal of Marketing Research*, vol. XVII, noviembre.
22. Organización Panamericana de la Salud (1992). *Investigaciones sobre servicios de salud: una antología*, Publicación Científica N°534, Washington,
23. Varo J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Madrid: Editorial Díaz de Santos, 1993.

24. Donabedian A. La calidad en la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: Prensa Médica Mexicana, 1984.

INTERNET:

25. www.saludyfuturo.cl/images/pdf/gestion.pdf
26. www.portalcalidad.com/.../308-encuesta_satisfaccion_pacientes_hospital
27. www.psicologiacientifica.com/.../psicologia-80-1-la-satisfaccion-como-indicador-de-excelencia-en-la-calidad-d.html -
28. www.portalesmedicos.com/.../Satisfaccion-percibida-por-pacientes-atendidos-en-el-servicio-de-urgencia.html -
29. biblioteca.universia.net/ficha.do?id=38094648 -
30. www.encolombia.com/.../enfermeria/.../Satisfacciondelpacientehospitalizado.htm -
31. www.monografias.com
32. www.tesisymonografias.net/...satisfaccion...atencion-de-enfermeria/6/
33. www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2007/urure_vi/.../urure_vi.doc
34. www.medwave.cl/enfermeria/Mar2004/1.act -
35. www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717...script...
36. www.htmc.gov.ec/
37. www.wikipedia.com

15. ANEXOS



ANEXO 1

Universidad Católica De Santiago De Guayaquil

**SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE
ATENCIÓN AMBULATORIO # 213 DISPENSARIO SUR VALDIVIA DEL
IESS EN MARZO 2010.**

Instrumentó No. 1 CUESTIONARIO

Cuestionario aplicado en la entrevista a los usuarios del Centro De Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS).

Datos Generales

Fecha: ____//____//_____

No. Encuesta_____

A. Características socio demográficas

1. Edad:

- | | |
|-------------------|---------------------|
| a) < 25: _____ | c) 30 a 40: _____ |
| b) 26 a 30: _____ | d) más de 45: _____ |

2. Escolaridad:

- | | |
|----------------------|-------------------------|
| a) Analfabeta: _____ | c) Secundaria: _____ |
| b) Primaria: _____ | d) Universitaria: _____ |

3. ¿De qué barrio procede?

- | | |
|------------------|-----------------|
| a) Urbana: _____ | b) Rural: _____ |
|------------------|-----------------|

4. Cual fue el tipo de consulta de hoy:

- | | |
|----------------------------|--------------------------------|
| a) Primera consulta: _____ | b) Consulta subsecuente: _____ |
|----------------------------|--------------------------------|

B. Percepción de la atención.**b.1. Atención recibida:**

5. Como fue el trato.

a) Excelente _____

c) Regular _____

b) Bueno _____

d) Malo _____

6. Quien le atendió hoy en la consulta:

a) Enfermera _____

b) Auxiliar De Enfermería _____

7. Como fue el trato de la enfermera y/o auxiliar de enfermería

a) Excelente _____

c) Regular _____

b) Bueno _____

d) Malo _____

8. La persona que le atendió, puso atención sobre su padecimiento:

a) Si: _____

b) No: _____

¿Por qué?: _____

9. Le dieron consejos o recomendaciones:

a) Si: _____

b) No: _____

10. ¿Quien? _____

11. Entendió los consejos o recomendaciones:

a) Si: _____

b) No: _____

¿Por qué?: _____

12. Respetaron la privacidad de la consulta:

a) Si: _____

b) No: _____

¿Por qué?: _____

C: Percepción de satisfacción y resolución de problemas.

13. Conoce usted el horario de atención del Centro De Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS?

a) Si: _____ b) No: _____

¿Por qué?: _____

14. Cuando usted ha solicitado consulta, ¿le han atendido? ¿Por qué medio?

a) Call center : _____ b) estadística: _____

15. ¿Cómo calificaría la atención recibida en este C.A.A.?

a) Excelente _____ c) Regular _____

b) Bueno _____ d) Malo _____

16. Le resolvieron su problema o motivo de consulta

a) Si: _____ b) No: _____

¿Por qué?: _____

17. El personal de enfermería toma presión arterial, pulso, temperatura, peso y talla.

a) Si: _____ b) No: _____

¿Por qué?: _____

18. El personal de enfermería lo llaman por su nombre

a) Si: _____ b) No: _____

19. Que sugiere para mejorar la atención

a) Incremento del personal _____ c) Atención diligente de enfermería _____

b) Ambiente más privado _____ d) Cumplimiento de horarios y turno asignado _____

20. Recibió orientación completa de parte del personal de enfermería sobre prevención de enfermedades y cumplimiento de las ordenes medicas

a) Si: _____

b) No: _____

¿Por qué?: _____

MUCHAS GRACIAS.

**ANEXO 2****Universidad Católica De Santiago De Guayaquil****SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIO # 213 DISPENSARIO SUR VALDIVIA DEL IESS EN MARZO 2010.****Instrumento No. 2 Tabla de Observaciones**

Tabla de Observación aplicada en la entrevista al personal de enfermería que labora en el Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia IESS).

1. El personal de enfermería trata con amabilidad al usuario
a) Si: _____ b) No: _____
2. El personal de enfermería respeta los turnos asignados de los usuarios para recibir la atención de salud
a) Si: _____ b) No: _____
3. El personal de enfermería explica el procedimiento que se llevara a cabo antes de su ejecución.
a) Si: _____ b) No: _____
4. El personal de enfermería informa sobre la gratuidad de los servicios
a) Si: _____ b) No: _____
5. Se ofrece comodidad al usuario en el tiempo de espera.
a) Si: _____ b) No: _____
6. El personal de enfermería se preocupa por que haya siempre los insumos necesarios en el consultorio.
a) Si: _____ b) No: _____

- 7. El personal de enfermería respeta la puntualidad del inicio de la consulta.
a) Si: _____
b) No: _____
- 8. El personal de enfermería trata con respeto al usuario.
a) Si: _____
b) No: _____
- 9. El personal de enfermería realiza entrevista post consultas.
a) Si: _____
b) No: _____
- 10. El personal de enfermería orienta al usuario acerca de su enfermedad, exámenes de laboratorio, referencias y prescripción de medicamentos.
a) Si: _____
b) No: _____

MUCHAS GRACIAS.



**INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL
CENTRO DE ATENCION AMBULATORIA No. 213 "SUR VALDIVIA"**

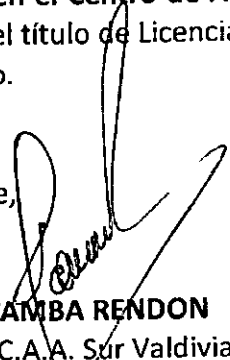
OFICIO # 422321101.278-A
Guayaquil, marzo 4 del 2010

Licenciada
NORA CARRERA ROJAS
Directora Escuela de Enfermería
Universidad Católica Santiago de Guayaquil
Presente.-

De mis consideraciones:

En atención a lo solicitado por usted, esta Dirección Ejecutiva tiene a bien autorizar a la **SRTA. MERCEDES LORENA MENDOZA SANGACHA**, alumna de ese prestigioso Centro Educativo que usted dignamente dirige; a que realice en esta Unidad Médica la Investigación de "**Satisfacción de la Atención de Enfermería en el Centro de Atención Ambulatoria Sur Valdivia**", previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería, durante el mes de marzo del presente año.

Atentamente,



DR. JORGE CAMBA RENDON
Director del C.A.A. Sur Valdivia

c.c.: Archivo

Guayaquil, Mayo 04 de 2010

Sra. Lcda.
Nora Carrera Rojas
Directora De la Carrera de Enfermería
En su despacho.-


UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTO DOMINGO DE CALIASA
Carrera de Enfermería "San Juan de Dios"
4 MAY 2010 HOR.
RECIBIDO
Srta. Katty Montoya B.

De mis Consideraciones:

Cumplo con informarle que la Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en Enfermería de la Srta. Mercedes Lorena Mendoza Sangacha, con el Tema "Satisfacción de la Atención de Enfermería en el "Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia" del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, en Marzo de 2010"; esta concluida en su fase de elaboración y ejecución y lista para continué el tramite pertinente.

Por la atención que brinde a la presente, agradezco anticipadamente.

Atentamente,


Lic. Fanny Brito Pacheco
Asesora de Tesis



UNIVERSIDAD CATOLICA
SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CE-0222-2010

Guayaquil, 4 de Mayo del 2010

Licenciada
ALEXANDRA PALACIOS DILLON
Docente
CARRERA DE ENFERMERIA "SAN VICENTE DE PAUL"
En su despacho.-

De mis consideraciones:

La Dirección de la Carrera de Enfermería "San Vicente de Paúl", comunica a usted que ha sido designada como Lectora de Tesis de grado de la Srta. MERCEDES LORENA MENDOZA SANGACHA, con el tema "SASTIFACCION DE LA ATENCION DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE ATENCION AMBULATORIA N° 213 DISPENSARIO SUR VALDIVIA DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL IESS, EN MARZO DE 2010".

Agradeciendo a la presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi consideración y estima.

Atentamente.

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
Carrera de Enfermería "San Vicente de Paúl"



Lda. Nora Carrera Rojas
Directora

Guayaquil, Junio 02 de 2010

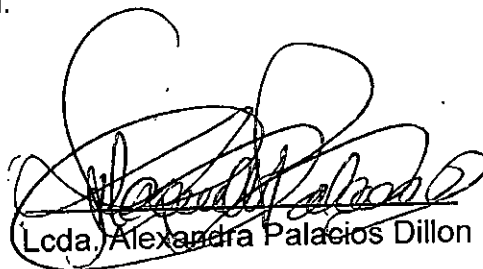
Sra. Lcda.
Nora Carrera Rojas
Directora De la Carrera de Enfermería
En su despacho.-

De mis Consideraciones:

Cumplo con informarle que la Tesis de Grado previo a la obtención del Título de Licenciada en Enfermería de la Srta. Mercedes Lorena Mendoza Sangacha, con el Tema "Satisfacción de la Atención de Enfermería en el "Centro de Atención Ambulatorio # 213 Dispensario Sur Valdivia" del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, en Marzo de 2010"; una vez concluido las asistencia y el trabajo en conjunto se encuentra apta para ser sustentada.

Agradeciendo a la presente, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi consideración y estima.

Atentamente,



Lcda. Alexandra Palacios Dillon

Docente
Carrera de Enfermería

16. RESUMEN

Esta investigación buscó determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios/clientes atendidos por el personal de enfermería del Centro de Atención Ambulatorio # 213 del Dispensario Sur Valdivia en el mes de marzo de 2010, analizando sus expectativas y percepciones, estableciendo la calidad de atención que la institución brinda, con el objetivo de establecer el grado de satisfacción de los usuarios hacia la atención brindada en este centro de salud.

Se realizó un estudio prospectivo, analítico, cualitativo y cuantitativo donde se analizó el grado de satisfacción del usuario con la atención recibida por parte del área de Enfermería, utilizando una muestra de 153 usuarios atendidos, 16 Licenciadas y 15 auxiliares de enfermería. Se utilizó para la recolección de datos, cuestionarios, tabla de observaciones y entrevistas dirigidas a los Usuarios/Clientes y personal de Enfermería.

El análisis de la información se realizó a través del programa Excel, donde se procesaron los datos obteniéndose que: en relación con la hipótesis planteada, los usuarios están satisfechos con la atención que reciben en este centro de salud. El 49% la califican de excelente la atención recibida debido a que las instalaciones están en óptimas condiciones, el personal es cordial, los tratan con respeto, hasta los llaman por sus nombres y se interesan en su padecimiento; el 45% considera buena la atención y el 6% refiere que es mala la atención, por los trámites demorados, puntualidad en los horarios de atención, falta de privacidad, e insumos, por lo que se recomienda continuar brindando atención a los usuarios con calidad y calidez para obtener mayor cobertura de usuarios/clientes satisfechos.

Palabras clave: satisfacción del paciente, hospitalización, calidad de la atención en salud, personal de enfermería.