



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**ÁREA DE LA SALUD HUMANA**

**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO  
EN RELACION A CUIDADOS DE ENFERMERIA,  
SERVICIO DE CLINICA HOSPITAL ISIDRO  
AYORA”**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA**

**Yadira Abigail Medina Pérez**

**DIRECTORA**

**Lic. Rosa Maria Araujo Alvarez**

**2015**

**Loja-Ecuador**

## CERTIFICACIÓN

Lic. ROSA MARÍA ARAUJO ALVAREZ

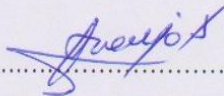
**DOCENTE DEL NIVEL DE PREGRADO DEL ÁREA DE LA SALUD HUMANA  
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**CERTIFICA:**

Haber asesorado, revisado detenida y minuciosamente durante todo su desarrollo, la tesis titulada. **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN RELACION A CUIDADOS DE ENFERMERIA, SERVICIO DE CLINICA HOSPITAL ISIDRO AYORA”** Realizada por la estudiante; Yadira Abigail Medina Pérez.

Esta tesis ha sido formulada bajo los lineamientos del Nivel de Pregrado del Área de la Salud Humana, y estructurada de acuerdo a la normatividad de la Universidad Nacional de Loja.

Por lo tanto, autorizo proseguir los trámites legales, pertinentes para su presentación ante los organismos de la institución.



Lic. Rosa María Araujo Álvarez

**DIRECTORA DE TESIS**



## AUTORÍA

Yo, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

**Autora:** Yadira Abigail Medina Pérez.

**Firma:**  .....

**Cedula:** 1104935893

**Fecha:** 29 de octubre de 2015

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Yadira Abigail Medina Pérez, declaro ser la autora de la tesis titulada: **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN RELACION A CUIDADOS DE ENFERMERIA, SERVICIO DE CLINICA HOSPITAL ISIDRO AYORA”**, como requisito para optar el grado de Licenciada en Enfermería; autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos muestren al mundo la reproducción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el repositorio digital institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI (Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual), en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tengan un convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copias de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, 29 de Octubre del dos mil quince, firma la autora.

Firma:.....

**Autora:** Yadira Abigail Medina Pérez.

**Cédula:** 1104935893

**Dirección:** Av. Pedro Vicente Maldonado y Faraday.

**Correo Electrónico:** yadi-abi1202@hotmail.es

**Celular:** 0991711143

### DATOS COMPLEMENTARIOS:

**Directora de Tesis:** Lic. Rosa María Araujo Álvarez.

### Tribunal de Grado.

Presidenta: Lic. Rosa Amelia Rojas Flores, Mg. Sc.

Vocal: Lic. Dolores Magdalena Villacís Cobos, Mg. Sc.

Vocal: Lic. Grace del Pilar Cambizaca Mora, Mg. Sc.

## AGRADECIMIENTO

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

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

A mis profesores, quienes han impartido sus conocimientos y experiencias, para formarme como una profesional, en especial a la **Lic. Rosa Araujo Álvarez** que fue mi tutora de tesis, quien supo creer en mi capacidad y orientarme sin interés alguno, para culminar con éxito ésta investigación. Así como también una infinita gratitud al personal de salud y a todos los pacientes del Servicio de Clínica, quienes desinteresadamente y con amabilidad, contribuyeron a la realización de la presente investigación.

**La Autora**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo le dedico a Dios por haberme dado la vida y estar conmigo en todo momento, guiándome, cuidándome, dándome fortaleza para continuar, sobre todo por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre quien a lo largo de mi vida, ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento, brindándome sus consejos, comprensión y amor. A mis hermanos por su entera confianza en cada reto que se me ha presentado, dándome fortaleza con cada una de sus palabras de aliento en los momentos difíciles.

En general a todas y cada una de las personas que me guiaron en el trayecto de esta carrera que de una u otra manera estuvieron ahí para extenderme una mano amiga. Es por ello que he podido ir avanzando y llegar a la meta realizando uno de mis sueños.

**Yadira Abigail Medina Pérez**

## **1. TITULO**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO  
EN RELACION A CUIDADOS DE ENFERMERIA,  
SERVICIO DE CLINICA HOSPITAL ISIDRO  
AYORA”**

## 2. RESUMEN

Los nuevos enfoques de gerencia en salud sobre la satisfacción del usuario exponen que, brindar calidad significa corresponder a expectativas de los usuarios, razón por la cual, el hecho de no brindar un cuidado de Enfermería con calidad, trae consigo problemas para los usuarios con la atención recibida, trayendo consecuencias en su estado de salud, generando tratamientos largos, hospitalizaciones prolongadas y mayor inconformidad con la imagen y economía de las instituciones de salud. El propósito de este estudio fue evaluar la satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de Enfermería; identificar la satisfacción del usuario respecto a la cortesía con la que ha sido tratado por el personal de Enfermería; determinar la satisfacción del usuario respecto a la confianza generada por el personal de Enfermería; identificar la satisfacción del usuario respecto a la comunicación por el personal de Enfermería; medir la satisfacción del usuario con relación al respeto en el trato recibido por parte del personal de Enfermería; descubrir la satisfacción del usuario respecto a la oportunidad de los cuidados recibidos del personal de Enfermería; detectar la satisfacción del usuario respecto a la seguridad de los cuidados recibidos del personal de Enfermería, propuesta que se desarrolló como una investigación tipo descriptiva transversal, se utilizó para la recolección de datos el cuestionario de CARE-Q o escala de satisfacción del cuidado, el universo lo constituyeron los usuarios hospitalizados en el servicio de clínica y la muestra fue de treinta y seis usuarios hospitalizados en el servicio de Clínica del hospital “Isidro Ayora”. Los resultados obtenidos indican que los usuarios manifestaron un nivel de satisfacción medio frente al cuidado de Enfermería.

**Palabras claves:** satisfacción; cuidados de Enfermería.



## **ABSTRACT**

The new approaches to health management on user satisfaction expose that provide quality means correspond to expectations of the users, which is why the failure to provide quality nursing care, brings problems for users with care, bringing consequences for their health, generating long treatments, prolonged hospitalization and increased dissatisfaction with the image and economy of health institutions. The purpose of this study was to evaluate the satisfaction hospitalized in connection with nursing care; identifying user satisfaction regarding the courtesy with which he has been treated by the nursing staff; determine user satisfaction regarding the confidence generated by the nursing staff; identifying user satisfaction regarding communication by the nursing staff; measuring user satisfaction with regard to respect for his treatment by the nursing staff; discover user satisfaction regarding the appropriateness of care received from the nursing staff; detect user satisfaction regarding the safety of care received from the nursing staff, a proposal that was developed as a transversal descriptive research, it was used for data collection questionnaire CARE-Q or satisfaction scale of care, universe was composed hospitalized in clinical service and the sample was thirty-six users hospitalized in the Clinical Hospital "Isidro Ayora" users. The results indicate that users expressed a medium level of satisfaction with nursing care.

**Keywords:** Satisfaction; Nursing care.

### 3. INTRODUCCIÓN

“La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio.

La Satisfacción es una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud. La satisfacción se obtiene como resultado de un trato humano, individualizado y amable, que los hacen sentir personas únicas en la medida en que se atienden sus necesidades particulares y se logra su bienestar. Por otro lado, específicamente dentro del área de la enfermería, la satisfacción es “la medida que hace que el paciente se sienta satisfecho con respecto al cuidado de Enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía con respecto a la resolución del problema de salud”<sup>1</sup>.

La enfermera tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que presta al paciente a la institución, a la ética, a las leyes, a las normas de la profesión y también de la contribución de su desempeño en la valuación del cuidado y satisfacción de los pacientes (Freitas J.2014, p.455).

En este sentido, escuchar lo que los pacientes tienen para relatar sobre el cuidado brindado y sobre su satisfacción puede ser una oportunidad de construcción de un indicador de resultado, que indica a los gestores algunos caminos decisorios de transformaciones e innovaciones. Cambios en el contexto mundial han hecho que los pacientes y sus familiares exijan un comprometimiento renovado con la mejora de la calidad en organizaciones prestadoras de servicios de salud, estimulados por la preocupación con la seguridad del paciente<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup>Bastidas A. Aspectos administrativos que influyen en la Calidad de Atención de Enfermería en el “Hospital Isidro Ayora de Loja”. [Tesis de grado]. Loja: UNL; 2012. p. 15.

<sup>2</sup>Freitas J, Camargo A, et al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Revista en Internet].2014.pp. Brasil. [Consultado Julio 2015: 17:00]. Disponible: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes<sup>3</sup>.

Cabarcas N, Costa A, et al. (2007), en su estudio realizado en una institución de salud de la ciudad de Cartagena- Colombia: satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería, el 85% de los encuestados manifestaron que la satisfacción con la atención era buena. Se encontró también que los usuarios mantienen altos grados de satisfacción con la atención de enfermería, manifiestan agradecimiento y complacencia con el trato recibido durante su estancia hospitalaria, que se refleja en forma importante en la evaluación de la calidad.

López Zegarra Osvaldo (2007), realizó en Tumbes un estudio sobre “Satisfacción de las personas Hospitalizadas en la Relación a los cuidados de enfermería, Servicio de Medicina Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes”, refirió que, el 63.1% de las personas tienen un nivel alto respecto a los cuidados de enfermería, valorando a partir de los aspectos: trato equitativo, disposición de la enfermera para atender a sus requerimientos, comunicación clara sobre el beneficio del tratamiento, hacer sentir importante al usuario como persona, darle la oportunidad de expresar sus problemas y buscar participación de sus cuidados; seguido de un nivel de satisfacción medio en un 36.9% de los casos.

Para el desarrollo del estudio se aplicó el cuestionario de CARE-Q o escala de satisfacción del cuidado, es un cuestionario de evaluación de la atención, diseñado por la enfermera Patricia Larson en 1998, contiene 50 preguntas, esta escala fue validada en su versión en español por estudiantes de la universidad del Bosque, para la población colombiana en abril del 2008. Para nuestro estudio la escala tuvo algunas modificaciones, constando en un total de 28 ítems, referentes al cuidado de Enfermería, que permite al usuario, mediante escala de cuatro puntos, determinar los comportamientos que perciben importantes para sentirse satisfechos con la atención de enfermería.

---

<sup>3</sup>Cañarejo A, Pabón Jurado P. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012. . [Tesis de grado. Ibarra: Universidad Técnica Del Norte. 2012. p. 1.

## 4 REVISIÓN DE LITERATURA

### 4.1. Satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud

“Calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente así como las capacidades y limitaciones de recurso de la Institución de acuerdo con los valores sociales imperantes “También hace referencia a tres enfoques útiles para evaluar la calidad: la estructura, el proceso y el resultado”<sup>4</sup>.

- **Estructura:** Engloba los recursos humanos, materiales, tecnológicos y organizacionales de los lugares donde se proporciona la atención.
- **Proceso:** Incluye todo lo que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con que lo realiza y los resultados incluyen los cambios que se obtienen en la salud derivados del servicio otorgado.
- **Resultado:** Representa el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

La OMS define la Calidad (2010) como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del usuario”.

Para llegar a la garantía de la calidad se necesita: Crear, comunicar y comprometerse con los objetivos y propósitos de la empresa, aprender la nueva filosofía a todo nivel organizacional, incorporar las inspecciones dentro del proceso, erradicar principio de a mayor costo mayor calidad, implantar la capacitación permanente, mejora continua, liderazgo, eliminar el miedo y crear confianza e inspirar innovación, alineamiento con los objetivos organizacionales.

---

<sup>4</sup>Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con Infección Respiratoria Aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis de grado]. Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma; 2012. p. 32.

La calidad en los Servicios de Salud es un compuesto de varios atributos o dimensiones tanto objetivas como subjetivas, es importante entender las dimensiones de la calidad para que puedan saber cómo los usuarios definen la calidad de servicios.

#### **4.2. Satisfacción del usuario y/o paciente**

La satisfacción del usuario es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera las percepciones subjetivas acompañadas de las expectativas previas configuran la expresión de la calidad del servicio<sup>5</sup>.

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.

##### **a. Satisfacción del Usuario**

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

##### **b. Qué consideramos un Buen Trato**

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

##### **c. Trato humanizado**

La humanización de la asistencia sanitaria es una tarea urgente y necesaria a la que estamos llamados y de la que somos responsables todos. La humanización de la asistencia en los

---

<sup>5</sup>Mero A, Andrade M. Grado de satisfacción del usuario respecto a la Atención de Enfermería que reciben en los Servicios de Salud Preventivo y Hospitalario. [Tesis de grado].Manabí-Ecuador: Universidad Layca Eloy Alfaro de Manabí; 2012. p. 32.



centros de salud es una de las grandes preocupaciones actuales en el campo sanitario. Los hospitales han dejado de ser “hospitalarios” para los enfermos y para el personal que trabaja en ellos”<sup>6</sup>.

La definición del término satisfacción, ha sido algo ampliamente debatido y discutido en el campo de las ciencias psicológicas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario retomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia en la prestación de los servicios”<sup>7</sup>.

La expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente (Cañarejo Andrea, et al. 2007, p.25).

“La satisfacción del paciente ha adquirido una gran importancia y las nuevas tendencias en gestión sanitaria han colocado al paciente y no a la enfermedad, en el centro de la asistencia sanitaria. Actualmente, el objetivo más relevante de la gestión de la calidad debería ser la satisfacción de las necesidades de los pacientes.

En este contexto se ha determinado que la satisfacción de las necesidades y expectativas de los pacientes están vinculadas a un mayor seguimiento de los tratamientos, así como a una mejor colaboración por parte de los pacientes cuyo derecho a participar en el proceso asistencial fue reconocido por la Organización Mundial de la Salud en 1978 (Declaración de Alma Ata). Estas necesidades se hallan estrecha y proporcionalmente ligadas al desarrollo económico, social y cultural de las sociedades”<sup>8</sup>.

Los usuarios y su satisfacción son ahora la piedra angular del servicio de salud. Partiendo de esta premisa, se impulsa una nueva cultura de gestión, estableciéndose una serie de prioridades: la mejora en el acceso al sistema, la participación del ciudadano, la continuidad

---

<sup>6</sup>Carlozama M, et al. Calidad de atención de enfermería en el servicio de preparación de niños menores de 5 años en el hospital de Atuntaqui. [Tesis de grado]. Ibarra-Ecuador .Universidad técnica del Norte; 2009.p. 18.

<sup>7</sup>Mero A, Andrade M. Grado de satisfacción del usuario respecto a la Atención de Enfermería que reciben en los Servicios de Salud Preventivo y Hospitalario. [Tesis de grado].Manabí-Ecuador: Universidad Layca Eloy Alfaro de Manabí; 2012. p. 22.

<sup>8</sup>Pezo D, Ríos A. Satisfacción del paciente pos operado con la Atención de Enfermería en el servicio de cirugía del “Hospital II-2 Minsa”. [Tesis de grado]. Tarapotó -Perú: Universidad Nacional de San Martín; 2012. p. 19.

en la asistencia por un mismo especialista o la libre elección de unos servicios sanitarios que pretenden ser más personalizados, confortables y de alta calidad humana y científico técnica<sup>9</sup>.

En la actualidad, hemos pasado a una nueva manera de entender la satisfacción del paciente, acudiendo directamente a ellos para determinar cuáles son realmente sus necesidades y sus expectativas. Se trata de una nueva forma de trabajar que, en la bibliografía alrededor de esta materia, se ha denominado -cuidados centrados o focalizados en el paciente. Todo esto implica un cambio cultural de las organizaciones sanitarias y de la forma en que los profesionales deben tratar y ver al usuario y paciente. Desde esta perspectiva, es necesario que el o la profesional conozca, entienda y asuma el punto de vista del paciente para incrementar su satisfacción y la calidad de la asistencia sanitaria.

Así mismo la satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado o flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros<sup>10</sup>.

La satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado.

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario en la institución de salud. La sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermar, prolongando la vida y estimulando el mejoramiento de la población.

---

<sup>9</sup>Bastidas A. Aspectos administrativos que influyen en la Calidad de Atención de Enfermería en el “Hospital Isidro Ayora de Loja”. [Tesis de grado]. Loja: UNL; 2012. p. 15.

<sup>10</sup> Sepúlveda G, Rojas L, et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE-Q’EN versión al español en población Colombiana. Publicado 2008, actualizado 2019. p. 7. Consultado noviembre 2014: 16:00.

#### 4.2.1. Elementos de la Satisfacción

“Es importante entender los elementos de la satisfacción para que podamos saber cómo los usuarios definen la calidad de nuestros servicios. Solamente a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios. Estos elementos son:

- **Disponibilidad:** grado con que un servicio de salud está disponible, siempre que los usuarios lo necesiten.
- **Accesibilidad:** Grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- **Agilidad:** Grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los usuarios.
- **Cortesía:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra una actitud amable con el usuario siendo capaz de reconocer y comprender sus sentimientos. La cortesía mueve a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía para con los sentimientos de otras personas, una persona cortés se comporta con dignidad y respeto hacia otros y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales
- **Confianza:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario.
- **Competencia:** Grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al usuario. Mientras mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.
- **Comunicación:** Grado con que el proveedor de servicio de salud se comunica con sus usuarios a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento. La comunicación con los usuarios puede afectar en gran manera el proceso de

recuperación. Si un usuario se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse”<sup>11</sup>.

De manera clara, la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio en el establecimiento hospitalario. Cuando las preguntas que se hacen los usuarios pueden ser rápidamente tratadas y cuando los usuarios son consultados con respecto al tipo de atención que recibirán, puede aliviarse sus sentimientos de incertidumbre.

Más aún, cuando la naturaleza del tratamiento es explicada claramente, se aumenta la conciencia de los usuarios y se les sensibiliza acerca de qué deben esperar. Dicha comunicación entre usuarios y proveedores de servicio pueden incrementar la satisfacción de los mismos con la calidad de los servicios y atención hospitalaria recibida. Hoy en día, el lograr la plena satisfacción del usuario es uno de los objetivos más importantes de toda institución de salud éxitos a y de las que pretenden serlo.

#### **4.3. Expectativas del usuario y/o paciente**

“Conocer las expectativas del paciente es una forma de conseguir la máxima adecuación de los servicios prestados, y de esta manera lograr la satisfacción del mismo. Por tanto, los proveedores de los servicios de salud deben identificar qué esperan los pacientes de un servicio sanitario para de esta forma, conseguir su satisfacción.

Las expectativas de los y las pacientes se producen a partir de los siguientes elementos:

- Las necesidades personales y las situaciones del momento.
- Las experiencias propias en el servicio (satisfacción anterior).
- La recomendación de los expertos (familiares y profesionales).
- El impacto de las comunicaciones (informaciones directas de los responsables de gestión de los servicios de salud o de fuentes de información independientes del sector sanitario).
- La cultura y educación de cada paciente.

---

<sup>11</sup>Mero A, Andrade M. Grado de satisfacción del usuario respecto a la Atención de Enfermería que reciben en los Servicios de Salud Preventivo y Hospitalario. [Tesis de grado].Manabí-Ecuador: Universidad Layca Eloy Alfaro de Manabí; 2012. p. 35.

Es decir, que las expectativas son individuales, dependen de las características de cada persona, pero a través de diversos estudios en relación con este tema, los aspectos fundamentales en los que coinciden la mayoría de los usuarios respecto a qué esperan de los servicios sanitarios serían los siguientes: Relaciones interpersonales (tipo y profundidad de la información, amabilidad, actitud receptiva, trato humano en general con los pacientes, interés, etc.); Aspectos técnicos de la atención (diagnóstico y medicación correcta); Aspectos relacionados con el confort (características y estado de las instalaciones, hostelería, horario de visitas, etc.)<sup>12</sup>.

#### **4.4. Importancia de la Satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario**

Si se pretende comprender la importancia de satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes, es importante aclarar que muchos y diferentes grupos de pacientes juzgan la calidad de los servicios del cuidado de la salud: los pacientes, sus familiares y amigos, cada uno de ellos tiene expectativas sobre el servicio que ofrece la organización. Por ejemplo, la mayoría de los pacientes desea el mejor estado de salud que pueda lograrse; un servicio conveniente y oportuno; un tratamiento cortés y considerado por parte del personal y una información correcta sobre su estado. Ordinariamente sus familiares y amigos también quieren encontrar suficiente información, acceso al paciente, sensibilidad y consideración por parte del personal hospitalario (Pezo D, et al. 2012, p. 33).

El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus pacientes, consecuentemente, el análisis de la satisfacción de los mismos, es un instrumento de medida de calidad de la atención.

El paciente generalmente evalúa el servicio global y no aspectos parcial es de la prestación, y el resultado de esta evaluación es el grado de calidad percibida. El objetivo de la calidad es satisfacer las necesidades del paciente.

No siempre un paciente no satisfecho es resultado de una mala atención a veces refleja sólo algunos aspectos de ella. El conocimiento de la opinión del paciente sobre los servicios

---

<sup>12</sup>Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los Servicios Sanitarios, Universidad de Málaga, 2009, [consultado Enero 2015: 15:10]. disponible: <http://www.calidadasistencial.es/images/gestion/biblioteca/57.pdf>



recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen de la institución hospitalaria.

#### **4.5. Métodos para medir la satisfacción del usuario**

Se puede medir a través del uso de:

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

#### **4.6. Factores que influyen en la satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario puede estar influenciado por:

- El lugar a cual acuda para recibir atención
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios,
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de Servicios
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup>Velásquez Claudia. Calidad y Satisfacción de los usuarios. Consultado noviembre 2014: 16:00). Disponible: <http://es.slideshare.net/clavel87/calidad-ysatisfaccion-de-los-usuarios>

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario.

Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

#### **4.7. Calidad del cuidado de Enfermería**

La búsqueda de la calidad del cuidado es una oportunidad para redescubrir la identidad profesional, elemento que nos permite brindar al usuario el bienestar que necesita a través de la interrelación que se establece con él y su familia cuyo resultado es medido por el grado de satisfacción que los usuarios refieren<sup>14</sup>.

La evaluación de la calidad del cuidado de Enfermería debe ser un proceso continuo y flexible, basado en datos enfocados en el resultado del cuidado, y en la percepción de satisfacción del usuario.

Los cuidados de Enfermería con calidad se deben caracterizar por tener una dimensión holística, sustentado por el conocimiento científico y definido mediante los procesos de interacción (relación interpersonal terapéutica, mediante la educación a la persona, familia o grupo, y el consejo) y la transición (apoyo a los cambios de la persona debidos al desarrollo, crecimiento, enfermedad, o a cualquier otra situación que genere un cambio por el proceso de interacción con el entorno). Desde este contexto la calidad de los cuidados es el grado de adecuación de un determinado bien o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas.

##### **4.7.1. Satisfacción del usuario frente al cuidado de Enfermería**

Aunque no exista una definición única de calidad de la atención de salud, la mayoría de los autores considera la satisfacción del usuario “como un buen punto de partida en el análisis de la calidad”. Las quejas y los requerimientos de los usuarios permiten que los

---

<sup>14</sup>Sepúlveda G, Rojas L, et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE-Q’EN versión al español en población Colombiana. Publicado 2008, actualizado 2019. p. 7. Consultado noviembre 2014: 16:00.

proveedores de los servicios definan los estándares de calidad adecuados para cada servicio a fin de implementar los cambios necesarios<sup>15</sup>.

En salud como en Enfermería todo servicio tiene dos formas como se puede percibir su nivel de calidad: en primera instancia se debe observar la calidad técnica y en segunda la calidad funcional. La primera está referida al cumplimiento de todos los requisitos indispensables que se desarrollan acordes con lo estrictamente científico. La calidad funcional es conocida como la manera de brindar el servicio y también como la persona percibe que es atendida. Cuantificar el nivel de calidad percibido por un paciente al entrar en los marcos de la subjetividad es más difícil, salvo que se encuentren caminos para ello; el nivel de calidad del cuidado es la diferencia entre el cuidado percibido y la expectativa del usuario, en este sentido la forma como perciba la persona está condicionada por necesidades personales, experiencias anteriores, rol auto-percibido del cuidado brindado y factores situacionales que, de una u otra forma, influyen en la manera como el paciente expresará las características del cuidado brindado.

El cuidado de Enfermería debe ofrecer un marco de garantía de calidad que lo haga competitivo, que satisfaga las necesidades de los usuarios y al mismo tiempo del personal de Enfermería que trabaja en la unidad asistencial para que se sienta satisfecho de su labor.

El usuario es el principal centro e impulso para elevar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial.

#### **4.7.2. Satisfacción del paciente con el servicio de Enfermería**

“Cada una de las actividades que Enfermería realiza están encaminadas a evaluar si los resultados o logros alcanzados son los esperados por el paciente que recibe los servicios. La meta final del proceso de intervención de Enfermería es la satisfacción del paciente, a través de una atención apropiada y oportuna.

La atención que Enfermería brinda a las personas en respuesta a sus necesidades debe superar sus expectativas para que cada uno de los movimientos del personal de salud

---

<sup>15</sup> Sepúlveda G, Rojas L, et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE-Q’ en versión al español en población Colombiana. Publicado 2008, actualizado 2019. p. 1. Consultado noviembre 2014: 16:00

(actividades críticas o intervenciones claves) desde el ingreso hasta el egreso de la persona lo satisfagan. Toda queja, demanda inconformidad de un paciente con respecto a la atención debe investigarse y estudiar las causas que la motivaron”<sup>16</sup>.

#### **4.7.3. Satisfacción del paciente con la atención de Enfermería**

La Satisfacción del Paciente constituye un elemento importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención de salud intenta promover. Desde el punto de vista psicológico, la satisfacción está relacionada con la necesidad que, es un estado de carencia, de escasez o falta de una cosa que se tiende a corregir. La necesidad es la expresión de lo que un ser vivo quiere indispensablemente para su conservación y desarrollo<sup>17</sup>.

Se define a la actitud de satisfacción como una predisposición positiva o negativa a ciertos objetos o ideas. La satisfacción del paciente está relacionada positivamente al rendimiento de la enfermera en su trabajo, lo que técnicamente se conoce como eficiencia o productividad, la actitud de satisfacción e insatisfacción depende en gran parte de lo que la enfermera brinda en una atención de calidad.

#### **4.8. Medición del indicador: satisfacción**

En la actualidad, la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben constituye toda una exigencia, en tanto los rangos de satisfacción del paciente están siendo usados para juzgar la calidad de la atención médica, e incluso, en ciertas prácticas médicas, para determinar los reembolsos<sup>18</sup>.

Implicar a los consumidores de los servicios de salud en las actividades de evaluación de la calidad de los mismos es un requisito para mejorarla por lo que se está poniendo especial atención en el análisis crítico de las implicaciones metodológicas de reconocer como elemento clave en el mejoramiento de los servicios la participación de los consumidores.

---

<sup>16</sup>Pezo D, Ríos A. Satisfacción del paciente pos operado con la Atención de Enfermería en el servicio de cirugía del “Hospital II-2 Minsa”. [Tesis de grado]. Tarapotó -Perú: Universidad Nacional de San Martín; 2012. p. 29.

<sup>17</sup>López F, Rodríguez K. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del “Hospital II 2 Minsa”. [Tesis de grado]. Tarapotó -Perú: Universidad Nacional de San Martín; 2012. p. 32.

<sup>18</sup>Mero A, Andrade M. Grado de satisfacción del usuario respecto a la Atención de Enfermería que reciben en los Servicios de Salud Preventivo y Hospitalario. [Tesis de grado]. Manabí-Ecuador: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí; 2012. p. 32.

Así, se planifican estrategias y desarrollan nuevos programas tomando en consideración las necesidades y los intereses de la población de acuerdo a sus propios criterios u opiniones.

Pero el problema de la medición de la satisfacción como indicador de excelencia de la calidad no debe quedarse sólo al nivel de la evaluación de los consumidores, pues sería como fraccionar todo el proceso. Esto hace que la complejidad metodológica del proceso se acreciente.

Habría que indagar cuando de satisfacción como indicador de excelencia de la calidad de la atención en una institución de salud se trata, al usuario directo (paciente).

Varias causas han contribuido a que las expectativas hayan crecido más que los resultados de los servicios salud. La primera es el aumento de la prevalencia de las enfermedades degenerativas y crónicas; en segundo lugar la mayor preocupación social por la salud amplifica los síntomas y las percepciones de la enfermedad; por otra parte, la creciente atención de los medios de comunicación hacia las cuestiones sanitarias favorecen a crear un clima de desconfianza e inseguridad en los usuarios.

El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, consecuentemente, el análisis de la satisfacción de los mismos, es un instrumento de medida de calidad de la atención.

El paciente generalmente evalúa el servicio global y no aspectos parciales de la prestación, y el resultado de estas evaluaciones el grado de calidad percibida. El objetivo de la calidad es satisfacer las necesidades del paciente.

No siempre un paciente insatisfecho es el resultado de una mala atención a veces refleja sólo algunos aspectos de ella. El conocimiento de la opinión del paciente sobre los servicios recibidos es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones y la propia imagen de la institución hospitalaria.



#### 4.9. Escala de medición de la satisfacción del paciente

##### **CUESTIONARIO CARE Q (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS).**

Es un cuestionario de evaluación de la atención, diseñado por la enfermera Patricia Larson en 1998, contiene 50 preguntas de atención de enfermería que permite al usuario, mediante escala de cuatro puntos, determinar los comportamientos que perciben importantes para sentirse satisfechos con la atención de enfermería<sup>19</sup>.

Esta escala fue validada en su versión en español por estudiantes de la universidad del Bosque, para la población colombiana en el 2008, con indicaciones de validez y confianza de 0.88. Tras modificaciones, está integrada de 46 preguntas divididas en las siguientes sub escalas:

- **Accesibilidad (5 preguntas):** la oportunidad que tienen los pacientes de recibir los cuidados dados por el personal de enfermería de forma oportuna.
- **Explica y facilita (5 preguntas):** hace referencia a las actividades que realiza el personal de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender relacionados con su enfermedad.
- **Conforta (9preguntas):** son comportamientos que procuran que el paciente/ usuario se sienta bien, a través de infundir ánimos al paciente y familiares.
- **Se anticipa (10 preguntas):** define los actos que realiza el personal de salud para ser capaz de adelantarse a los potenciales problemas y necesidades de los pacientes.
- **Mantiene relación confianza (9 preguntas):** las acciones para tener una buena relación con el paciente, ofreciendo cercanía, seguridad y respeto.
- **Monitorea y hace seguimiento (8 preguntas):** es la supervisión que se realiza a los pacientes para garantizar la calidad de atención, se relaciona con los cuidados que implican un dominio de los conocimientos científicos, técnicos, humanos y del paciente<sup>20</sup>.

---

<sup>19</sup>Septúlveda G, Rojas L, et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en versión al español en población Colombiana. Publicado 2008, actualizado 2019. p. 2. Consultado noviembre 2014: 16:00

<sup>20</sup>Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la Atención de Enfermería en una institución de primer nivel de Atención en Salud. [Tesis de grado]. Bogotá: Universidad Javeriana; 2009. p. 19.

La medición del cuestionario consta de cuatro valores:

1. Nunca
2. A veces
3. Casi siempre
4. Siempre

Cada categoría tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas.

El valor mínimo que puede obtener cada respuesta es 1 y el valor máximo es de 4, de acuerdo a los valores que se asignan a cada respuesta. Se hace en balance entre el valor total de las respuestas de cada categoría si a cada una de ellas un solo paciente contestara 1 o nunca y el valor total de las respuestas si un solo paciente contestara 4 o siempre. Una vez establecidos estos valores se dividen en tres, entre el valor mínimo y el valor máximo, para determinar el nivel bajo, el nivel medio y el alto de satisfacción.

### Categorías de CARE-Q

<b>Categorías Care-Q</b>	<b># Preguntas</b>	<b>Valor Máximo</b>	<b>Valor Mínimo</b>	<b>Nivel Bajo</b>	<b>Nivel Medio</b>	<b>Nivel Alto</b>
Accesibilidad	5	20	5	10	15	20
Explica y facilita	5	20	5	10	15	20
Conforta	9	36	9	18	27	36
Se anticipa	10	40	10	20	30	40
Mantiene relación de confianza	9	36	9	18	27	36
Monitorea y hace seguimiento	8	32	8	16	24	32
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>184</b>	<b>46</b>	<b>92</b>	<b>138</b>	<b>184</b>

Fuente: Castro E, Contreras E. [Tesis de grado]. Universidad de Cuenca.2014

## **5. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **TIPO DE ESTUDIO**

La presente investigación es un estudio tipo descriptivo transversal. Es descriptivo porque describe la variable satisfacción del usuario frente al cuidado de Enfermería y transversal ya que la información se la obtuvo en un corte de tiempo.

### **AREA DE ESTUDIO**

El área donde se llevó a efecto el proyecto, fue el Servicio de Clínica ubicado en el cuarto piso del Hospital “Isidro Ayora” de Loja, la capacidad de esta área es de 47 camas, en la mayoría de los casos existe una cobertura del 100%. De acuerdo a las estadísticas analizadas, a esta área acuden un promedio de 35 pacientes, de los cuales el 75% son personas adultas mayores con poli patologías, quienes son atendidos por un equipo médico conformado por: 5 médicos con diferentes especialidades, 13 enfermeras, 6 interno/as de enfermería y 13 auxiliares de enfermería. Así mismo en cada turno están dos enfermeras y una interna/o de enfermería y 2 auxiliares de enfermería.

En el área de Clínica se atiende a pacientes en las siguientes especialidades: Cardiología, Neumología, Gastroenterología, Nefrología, Neurología, Endocrinología, Dermatología, Psiquiatría y (Unidad de Aislamiento VIH).

### **POBLACIÓN DE ESTUDIO**

**UNIVERSO:** El universo está conformado por todos los usuarios hospitalizados en el servicio de Clínica del Hospital “Isidro Ayora” en el periodo comprendido de Junio y Julio 2015.

**MUESTRA:** treinta y seis pacientes hospitalizados que desearon participar en la investigación durante el periodo de recolección de información comprendido entre Junio y Julio del 2015 en el área de Clínica del Hospital “Isidro Ayora”, que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión.

## **UNIDAD DE OBSERVACIÓN**

Servicio de Clínica del hospital “Isidro Ayora”.

## **UNIDAD DE ANÁLISIS**

Pacientes hospitalizados con diferentes diagnósticos.

## **VARIABLE DE ESTUDIO**

### **Variable investigada**

- Satisfacción del usuario en relación a cuidados de enfermería

### **Categorías de la variable:**

- Accesibilidad
- Conforta
- Se anticipa
- Mantiene relación de confianza
- Monitorea y hace seguimiento

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de la información del estudio propuesto se utilizó como instrumento el cuestionario de CARE-Q o escala de satisfacción del cuidado, el cual fue diseñado por la Dra Patricia Larson. Esta escala fue validada en su versión en español por estudiantes de la universidad del Bosque, para la población colombiana en abril del 2008.

Para nuestro estudio la escala tuvo algunas modificaciones, constando en un total de 28 ítems, referentes al cuidado de Enfermería, por lo que la tabla de valores para la categoría queda de la siguiente manera.

## -Escala de CARE-Q modificada para el personal de enfermería

Categorías Care-Q	# Preguntas	Valor Máximo	Valor Mínimo	Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
Accesibilidad	5	20	5	10	15	20
Conforta	8	32	8	16	24	32
Se anticipa	4	16	4	8	12	16
Mantiene relación de confianza	6	24	6	12	18	24
Monitorea y hace seguimiento	5	20	5	10	15	20
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>112</b>	<b>28</b>	<b>56</b>	<b>84</b>	<b>112</b>

Fuente: Castro E, Contreras E. [Tesis de grado]. Universidad de Cuenca.2014

Cada categoría tiene un determinado número de preguntas y cada una de ellas tiene cuatro posibles respuestas.

1. Nunca
2. A veces
3. Casi siempre
4. Siempre

Una vez establecidos estos valores se dividen en tres entre el valor mínimo y el valor máximo para determinar el nivel bajo, el medio y el alto como se muestra en la tabla, para determinar el valor de cada categoría se suma el total de las respuestas de cada ítems que evalúan la categoría y se multiplica por el valor asignado a cada una para determinar cuántos pacientes tienen un nivel bajo, un nivel medio y un nivel alto de satisfacción con la atención recibida.

**- Bajo 28 a 55**

**- Medio 56 a 63**

**- Alto 84 a 100**

## **PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Este estudio se lo realizó en el servicio de Clínica del Hospital Isidro Ayora de Loja, para la recolección de datos se solicitó autorización a las autoridades del hospital, luego se



coordinó con la Enfermera Líder del Servicio de Clínica a fin de tener accesibilidad. Se informó a las pacientes el objetivo de aplicar el cuestionario CARE-Q o escala de satisfacción del cuidado, luego se procedió a ejecutar el cuestionario.

### **ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

Los datos recolectados se presentan en tablas estadísticas de una o doble entrada, los análisis se realizaron en base a los datos y relacionados con el marco teórico del estudio.

## 6. RESULTADOS

**TABLA Nro. 1**  
**ACCESIBILIDAD**

Accesibilidad	1 Nunca		2 A veces		3 Casi siempre		4 Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizase procedimientos	7	19,4	20	55,5	5	13,8	4	11,1	36	100
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	7	19,4	12	33,3	16	44,4	1	2,78	36	100
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	5	13,8	21	58,3	10	27,7	0	0	36	100
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado	4	11,1	12	33,3	20	55,5	0	0	36	100
5. La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal	6	16,6	17	47,2	13	36,1	0	0	36	100

Fuente: Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015

Elaboración: Yadira Medina.

<b>Indicador</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	1	<b>3</b>
<b>Medio</b>	29	<b>80</b>
<b>Bajo</b>	6	17
<b>Total</b>	36	100

**Fuente:** Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015

**Elaboración:** Yadira Medina.

En cuanto a accesibilidad el 80% de los pacientes encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 17% un nivel de satisfacción bajo y el 3% un nivel de satisfacción alto entendiéndose la accesibilidad como la oportunidad que tienen los pacientes de recibir los cuidados dados por el personal de enfermería de forma oportuna.

**TABLA Nro. 2**  
**CONFORTA**

	1 Nunca		2 A veces		3 Casi siempre		4 Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente</b>	8	22,22	17	47,22	10	27,78	1	2,78	36	100
<b>7. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles</b>	9	25	13	36,11	12	33,33	2	5,56	36	100
<b>8. La enfermera es alegre</b>	11	30,56	12	33,33	10	27,78	3	8,33	36	100
<b>9. La enfermera se sienta con usted para entablar conversación</b>	7	19,44	13	36,11	12	33,33	4	11,11	36	100
<b>10. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo</b>	5	13,89	21	58,33	8	22,22	2	5,56	36	100
<b>11. La enfermera lo escucha con atención</b>	9	25	10	27,78	14	38,89	3	8,33	36	100
<b>12. La enfermera habla con usted amablemente</b>	4	11,11	20	55,56	10	27,78	2	5,56	36	100
<b>13. La enfermera involucra a su familia en su cuidado</b>	12	33,33	9	25	10	27,78	5	13,89	36	100

**Fuente:** Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015  
**Elaboración:** Yadira Medina.

<b>Indicador</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	3	<b>8</b>
<b>Medio</b>	25	<b>70</b>
<b>Bajo</b>	8	22
<b>Total</b>	36	100

**Fuente:** Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015  
**Elaboración:** Yadira Medina.

En cuanto a la categoría confort el 70% de los pacientes encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 22% tienen un nivel de satisfacción bajo y el 8% tiene un nivel de satisfacción alto. Para esta investigación se entiende que confort son comportamientos que procuran que el usuario se sienta bien, a través de infundir ánimos al paciente y familiares.

**TABLA Nro. 3**  
**SE ANTICIPA**

Se anticipa	1 Nunca		2 A veces		3 Casi siempre		4 Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud	9	25	17	47,22	10	27,78	0	0	36	100
15. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud	7	19,44	8	22,22	16	44,44	5	13,89	36	100
16. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted	16	44,44	14	38,89	6	16,67	0	0	36	100
17. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	6	16,67	15	41,67	13	36,11	2	5,56	36	100

Fuente: Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015  
Elaboración: Yadira Medina.

<b>Indicador</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	2	<b>5,5</b>
<b>Medio</b>	24	<b>67</b>
<b>Bajo</b>	10	27,5
<b>Total</b>	36	100

**Fuente:** Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015  
**Elaboración:** Yadiria Medina.

Este ítem hace referencia a las actividades que con anticipación realiza el enfermero/a para brindar un adecuado cuidado al paciente. En cuanto a la categoría se anticipa el 67% de los pacientes encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 27,5% un nivel de satisfacción bajo y el 5,5% tienen un nivel alto. Se define como anticipa a los actos que realiza el personal sanitario para ser capaz de adelantarse a los potenciales problemas y necesidades de los pacientes.

Esto se puede interpretar como una falta de comunicación entre el paciente y el personal de enfermería. La comunicación con los usuarios puede afectar en gran manera el proceso de recuperación. Si un usuario se siente apartado, desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud, puede que demore más en recuperarse.

**TABLA Nro. 4**  
**MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA**

Mantiene Relación de confianza	1 Nunca		2 A veces		3 Casi siempre		4 Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	8	22,22	20	55,56	6	16,67	2	5,56	36	100
19. La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud	5	13,89	13	36,11	16	44,44	2	5,56	36	100
20. La enfermera lo pone a usted e primer lugar, sin importar que pase a su alrededor	8	22,22	16	44,44	10	27,78	2	5,56	36	100
21. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados	3	8,33	16	44,44	13	36,11	4	11,1	36	100
22. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual	7	19,44	18	50	10	27,78	1	2,78	36	100
23. La enfermera se identifica y se presenta ante usted	8	22,22	14	38,89	13	36,11	1	2,78	36	100

Fuente: Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015  
Elaboración: Yadira Medina.



<b>Indicador</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	2	6
<b>Medio</b>	27	75
<b>Bajo</b>	7	19
<b>Total</b>	36	100

**Fuente:** Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015

**Elaboración:** Yadira Medina.

Se entiende por confianza al vínculo que se crea entre el paciente y la enfermera/o. En cuanto a esta categoría mantiene relación de confianza el 75,5% de los pacientes encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 19% tienen un nivel de satisfacción bajo y el 6% un nivel de satisfacción alto. La confianza es el grado con que el proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario.

**TABLA Nro. 5**  
**MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO**

	1 Nunca		2 A veces		3 Casi siempre		4 Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Monitorea y hace seguimiento</b>										
<b>24. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo</b>	4	11,11	18	50	12	33,33	2	5,56	36	100
<b>25. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad</b>	3	8,33	14	38,89	15	41,67	4	11,11	36	100
<b>26. La enfermera le proporciona un cuidado físico</b>	5	13,89	24	66,67	6	16,67	1	2,78	36	100
<b>27. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted</b>	4	11,11	19	52,78	9	25	4	11,11	36	100
<b>28. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico</b>	6	16,67	11	30,56	12	33,33	7	19,44	36	100

Fuente: Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015  
Elaboración: Yadira Medina.

<b>Indicador</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Alto</b>	4	<b>11</b>
<b>Medio</b>	15	42
<b>Bajo</b>	17	<b>47</b>
<b>Total</b>	36	<b>100</b>

**Fuente:** Escala de CARE-Q. Aplicada a los pacientes de Clínica del HIA.2015

**Elaboración:** Yadira Medina.

En cuanto a la categoría Monitorea y hace seguimiento el 47% de los pacientes encuestados manifestaron un nivel de satisfacción bajo, el 42% tienen un nivel de satisfacción medio y el 11% un nivel de satisfacción alto. Así mismo monitorea y hace seguimiento es la supervisión que se realiza a los pacientes para garantizar la calidad de atención, se relaciona con los cuidados que implican un dominio de los conocimientos científicos, técnicos, humanos y del paciente

## 7. DISCUSIÓN

El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. 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; se investigó la satisfacción del usuario en relación a cuidados de enfermería del servicio de clínica. Los pacientes del Hospital “Isidro Ayora” en alto porcentaje refirieron estar satisfechos con los cuidados recibidos en cuanto a Accesibilidad, Conforta, se Anticipa, Mantiene Relación de Confianza Monitorea y Hace Seguimiento.

Los pacientes a investigados en cuanto a accesibilidad (oportunidad) el 80% manifiestan nivel de satisfacción medio, el 17% un nivel de satisfacción bajo y el 3% un nivel de satisfacción alto. Situación que no se asemeja con los resultados obtenidos en un estudio realizado por Coligiere Corrales I. y Díaz Sosa J. A. (2006), en Mérida – Venezuela, sobre Satisfacción del usuario en el área de hospitalización de un Hospital de tercer nivel: Mérida Venezuela”, manifestando lo siguiente, el 82% consideró que el trato del personal de Enfermería es bueno y un 78% opina que fueron atendidos satisfactoriamente. Cuando requirieron atención el 54% respondieron que fueron atendidos oportunamente, mientras que el 46% no, por la alta demanda de usuarios.

En el caso de los pacientes investigados en la categoría conforta (cortesía) el 70% de los pacientes encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 22% tienen un nivel de satisfacción bajo y el 8% tiene un nivel de satisfacción alto. Lo cual contrasta con los resultados obtenidos por Cabarcas N (2007) en su investigación Titulada: Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena- Colombia, el 85% de los encuestados manifestaron que la satisfacción con la atención era buena. Se encontró también que los usuarios mantienen altos grados de satisfacción con la atención de enfermería relacionado con cortesía y complacencia con el trato recibido durante su estancia hospitalaria, que se refleja en forma importante en la evaluación de la calidad.

En el caso de los pacientes investigados en la categoría se anticipa (comunicación) el 67% de los pacientes encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 27,5% un nivel de satisfacción bajo y el 5,5% tienen un nivel alto. Lo que se asemeja a los resultados obtenidos por López Zegarra Osvaldo (2007), realizó en Tumbes un estudio sobre “Satisfacción de las personas Hospitalizadas en la Relación a los cuidados de enfermería, Servicio de Medicina Hospital José Alfredo Mendoza Olavarría Tumbes”, refirió que, el 63.1% de las personas tienen un nivel alto respecto a los cuidados de enfermería, valorando a partir de los aspectos: trato equitativo, disposición de la enfermera para atender a sus requerimientos, comunicación clara sobre el beneficio del tratamiento, hacer sentir importante al usuario como persona, darle la oportunidad de expresar sus problemas y buscar participación de sus cuidados; seguido de un nivel de satisfacción medio en un 36.9% de los casos.

En el caso de los pacientes investigados en la categoría mantiene relación de confianza (confianza y respeto) el 75,5% de los pacientes encuestados manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 19% tienen un nivel de satisfacción bajo y el 6% un nivel de satisfacción alto. Situación que no se asemeja con la mayoría de los estudios analizados sobre satisfacción del paciente con el cuidado de Enfermería, en entornos hospitalarios con pacientes adultos. Estos estudios fueron realizados en México en Venezuela, en Jordania y en Finlandia. Gutiérrez y Cols. encontraron que las Enfermeras no respetan la intimidad de los pacientes (51%), no se dirigen a los pacientes por su nombre o apellido (32%), los pacientes no conocen el nombre de la Enfermera que los atiende (49%) y más de la mitad de los pacientes (58%) refiere la atención de Enfermería como buena.

En el caso de los pacientes investigados en la categoría monitorea y hace seguimiento (seguridad) el 47% de los pacientes encuestados manifestaron un nivel de satisfacción bajo, el 42% tienen un nivel de satisfacción medio y el 11% un nivel de satisfacción alto. Situación que no se asemeja con una encuesta realizada sobre satisfacción a los usuarios en los servicios de hospitalización y emergencia del Hospital Alemán Nicaragüense en el periodo comprendido de Julio- Agosto 2004, se encontró que el 82% de encuestados

manifestaron satisfacción con la atención brindada por seguridad, 85% por admisión, 88% por médico y 90% por enfermería<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> Fajardo A, Heras N. Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría con relación a la atención de enfermería en el hospital “Vicente Corral Moscoso” diciembre 2009 – mayo 2010[Tesis de grado]. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2009. p. 15.

## 8. CONCLUSIONES

Al finalizar el presente trabajo investigativo, luego de realizar el análisis de los datos obtenidos y teniendo en cuenta que el objetivo de estudio es evaluar la Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de Enfermería, servicio de Clínica hospital “Isidro Ayora”, se concluye que:

- La mayoría de los pacientes que participaron en el estudio manifiestan un nivel de satisfacción medio con la atención de Enfermería en términos de cortesía, confianza, respeto, comunicación, oportunidad y seguridad.
- En el análisis individual de las categorías que comprende el cuestionario de CARE Q, Accesibilidad (oportunidad), Conforta (cortesía), se Anticipa (comunicación), Mantiene Relación de Confianza (confianza y respeto) y Monitorea y Hace Seguimiento (seguridad), expresa que la categoría Monitorea y hace Seguimiento obtiene el nivel alto de satisfacción frente al cuidado de enfermería y en contraposición se encuentra la categoría Accesibilidad la cual obtuvo un nivel bajo de satisfacción.

## 9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal de enfermería que labora en el servicio de Clínica ofrecer cuidados de enfermería de forma oportuna, ágil y con calidad teniendo en cuenta las necesidades y expectativas tanto del paciente como de sus familiares, estableciendo una relación de respeto, seguridad, cortesía y confiabilidad con el usuario, que refleje el interés por ayudarle al paciente a recuperar su salud así mismo promover la comunicación entre el personal de Enfermería y los pacientes comprendiendo que es la mejor herramienta para identificar e intervenir en las necesidades del paciente y obtener una mayor satisfacción del mismo.
- Que el Ministerio de Salud Pública (MSP) incremente personal de enfermería en el servicio de Clínica del Hospital “Isidro Ayora”, para garantizar una atención de calidad y así lograr pacientes satisfechos con la atención recibida.



## 10.BIBLIOGRAFIA

1. Ángeles Huaman Marianella, Satisfacción del Usuario de los Servicios de Salud. . [Consultado 2014]. Disponible:  
<http://www.monografias.com/trabajos101/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud/satisfaccion-del-usuario-servicios-salud2.shtml#lasatisfaa>
2. Bejerez Natalia, Machado Diego. Nivel de Satisfacción de los Usuarios Internados en el Hospital de Clínicas con la Atención de Enfermería. [Tesis de grado]. Mistrato Risaralda: Universidad de la Republica; 2012. p. 13.
3. Bleich S, Özaltın E, et al. Relación entre la satisfacción con el sistema de Atención Sanitaria y la experiencia personal de los pacientes 2009. Vol.87.pp.1; [Consultado enero 2015:18:05]. Disponible: <http://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
4. Carlozama M, et al. Calidad de atención de enfermería en el servicio de preparación de niños menores de 5 años en el hospital de Atuntaqui. [Tesis de grado]. Ibarra-Ecuador .Universidad Técnica del Norte; 2009.p. 18.
5. Cabello M, et al. Comunicación y relación enfermera paciente, publicado en marzo del 2013, Disponible en: [http://es.slideshare.net/mandapioce/comunicacion-y-relacion-enfermera-paciente?next\\_slideshow=](http://es.slideshare.net/mandapioce/comunicacion-y-relacion-enfermera-paciente?next_slideshow=), Consultado el 5/10/2014 16:00
6. Castro E, Contreras E. Satisfacción con la atención medica en el área de hospitalización del departamento de Gineco-Obstetricia del hospital José Carrasco Aarteaga. [Tesis de grado]. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2014. p. 29.
7. Cabarcas N, Costa A, et al. Satisfacción del paciente hospitalizado con la Atención de Enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena, Colombia., Rev Enf [Revista on-line]. 2007. pp. Colombia. . [Consultado Marzo 2014: 17:00]. Disponible:  
<http://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve121/satisfacciondelpacientehospitalizado/>
8. Cañarejo A, Pabón Jurado P. Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de

- satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012. . [Tesis de grado. Ibarra: Universidad Técnica Del Norte. 2012. p. 1.
9. Díaz R. Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los Servicios Sanitarios, Universidad de Málaga, 2009, [consultado Enero 2015: 15:10]. disponible:<http://www.calidadasistencial.es/images/gestion/biblioteca/57.pdf>
  10. Fajardo A, Heras N. Satisfacción de los familiares de los pacientes hospitalizados en el área de pediatría con relación a la atención de enfermería en el hospital “Vicente Corral Moscoso” diciembre 2009 – mayo 2010[Tesis de grado]. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2009. p. 15.
  11. Freitas J, Camargo A, et al. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Revista en Internet].2014,pp. Brasil. [Consultado Julio 2015: 17:00]. Disponible: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
  12. Gómez J. La importancia de la comunicación entre enfermería y el paciente oncológico terminal. Publicado 2013. p.1 Consultado noviembre 2014: 16:00
  13. Hernández M. Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Mexico 2008. [Consultado 2015]. Disponible: <file:///C:/Users/USER/Downloads/199-648-1-PB.pdf>
  14. Marky G. Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con Infección Respiratoria Aguda en el Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis de grado]. Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma; 2012. p. 32.
  15. Mero A, Andrade M. Grado de satisfacción del usuario respecto a la Atención de Enfermería que reciben en los Servicios de Salud Preventivo y Hospitalario. [Tesis de grado].Manabí-Ecuador: Universidad Layca Eloy Alfaro de Manabí; 2012. p. 9.
  16. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la Atención de Enfermería en una institución de primer nivel de Atención en Salud. [Tesis de grado]. Bogotá: Universidad Javeriana; 2009. p. 15.

17. Núñez R, Martínez M, et al. Satisfacción con el cuidado de enfermería del adulto mayor hospitalizado. Revista de Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. a: 2008 [Consultado julio 2015]
18. López F, Rodríguez K. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda la enfermera en el servicio de medicina del “Hospital II 2 Minsa”. [Tesis de grado]. Tarapoto-Peru: Universidad Nacional de San Martín; 2012. p. 32.
19. Orozco J. Sistema obligatorio de garantía de Calidad de Atención en Salud del sistema general de seguridad Social en salud-SOGCS. Enciclopedia virtual. 2007. Cartagena. [Consultado Marzo 2014: 17:00]. <http://www.eumed.net/librosgratis/2008b/htm>.
20. Pezo D, Ríos A. Satisfacción del paciente pos operado con la Atención de Enfermería en el servicio de cirugía del “Hospital II-2 Minsa”. [Tesis de grado]. Tarapoto-Peru: Universidad Nacional de San Martín; 2012. p. 19.
21. Romero L. Percepción del paciente acerca de la Calidad de Atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis de grado]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2008. p. 17.
22. Salazar R. Calidad de atención. República Portuguesa: Editorial Gómez de López .2011.
23. Sepúlveda G, Rojas L, et al. Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE-Q’EN versión al español en población Colombiana. Publicado 2008, actualizado 2019. p. 7. Consultado noviembre 2014: 16:00.
24. Vega J. Acción sobre los factores sociales determinantes de la salud: aprender de las experiencias anteriores, publicado en Marzo 2005. Disponible en: [http://www.who.int/social\\_determinants/resources/action\\_sp.pdf](http://www.who.int/social_determinants/resources/action_sp.pdf). Consultado el 5/10/2014 16:00
25. Velásquez Claudia. Calidad y Satisfacción de los usuarios. Consultado noviembre 2014: 16:00). Disponible: <http://es.slideshare.net/clavel87/calidad-ysatisfaccion-de-los-usuarios>

## 11.ANEXOS

### ANEXO 1

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
AREA DE LA SALUD HUMANA  
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**ESCALA DE CARE-Q**

Tiene como OBJETIVO determinar la Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de clínica “Hospital Isidro Ayora”.

Por tal motivo solicitamos su participación respondiendo las preguntas que se plantean a continuación.

	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
<b>Accesibilidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizase procedimientos				
2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
3. La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5. La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal				

<b>Conforta</b>				
6. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente				
7. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
8. La enfermera es alegre				
9. La enfermera se sienta con usted para entablar conversación				
10. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
11. La enfermera lo escucha con atención				
12. La enfermera habla con usted amablemente				
13. La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
<b>Se anticipa</b>				
14. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
15. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
16. Cuando la enfermera esta con				

usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				
17. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
<b>Mantiene Relación de confianza</b>				
18. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
19. La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud				
20. La enfermera lo pone a usted e primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
21. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados				
22. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual				
23. La enfermera se identifica y se presenta ante usted				
<b>Monitorea y hace seguimiento</b>				
24. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
25. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				

26. La enfermera le proporciona un cuidado físico				
27. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted				
28. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al medico				

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**ANEXO 2**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**

**ÁREA DE LA SALUD HUMANA**

**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo....., en pleno uso de mis facultades mentales declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación **“SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN RELACION A CUIDADOS DE ENFERMERIA, SERVICIO DE CLINICA HOSPITAL ISIDRO AYORA”**, realizada por la Srta. Yadira Abigail Medina Pérez estudiante de la carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja; en el cual realizare una encuesta cuyos datos que brinde serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

.....

**Firma del paciente**

**CI.**

.....

**Firma del investigador**

**CI.**



**ANEXO 3**

**OFICIO DE AUTORIZACIÓN**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA  
AREA DE LA SALUD HUMANA  
COORDINACIÓN DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA**

Of. Nº. 113 - CCE-ASH-UNL.  
Loja, 11 de junio de 2015.

*Autorizado:  
Lic. Cristóbal Guillén, brindar  
las facilidades para aplicar  
la encuesta, 10/06/15*

Ing. Byron Guerrero Jaramillo  
GERENTE DEL HOSPITAL GENERAL ISIDRO AYORA DE LA CIUDAD DE LOJA  
Presente

*[Signature]*  
HOSPITAL GENERAL  
ISIDRO AYORA

COORDINACIÓN DE DOCENCIA  
E INVESTIGACIÓN

De mi consideración

Con un cordial saludo me dirijo a Usted, en la oportunidad de solicitar su autorización para que la Bachiller Srta. **YADIRA ABIGAIL MEDINA PEREZ**, con CI. 1104935893 estudiante de la Carrera de Enfermería del ASH-UNL, aplique las encuestas de su trabajo de Titulación denominado **"SATISFACCION DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN RELACION A CUIDADOS DE ENFERMERIA, SERVICIO DE CLINICA HOSPITAL ISIDRO AYORA"**, previo a obtener el título de Licenciada en Enfermería.

Anticipo mis agradecimientos y sentimientos de alta estima.

Atentamente,

*[Signature]*  
Dra. Judith Francisco Pérez Mg.Sc. PH.D.  
COORDIANDORA DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA ASH-UNL

JFP/ Elaborado por: Dra. Elsa Pineda Mg.Sc  
C.c. Archivo

*[Signature]*  
HOSPITAL GENERAL  
ISIDRO AYORA  
**RECIBIDO**  
16-06-2015 9:05  
Loja a, ..... Hora .....  
Firma: *[Signature]*  
SECRETARIA DE GERENCIA

**ANEXO 4**

**FOTOS**



**Durante las encuestas a los usuarios hospitalizados del Servicio de Clínica**

## ÍNDICE

<b>Portada.....</b>	<b>i</b>
<b>Certificación.....</b>	<b>ii</b>
<b>Autoría.....</b>	<b>iii</b>
<b>Carta De Autorización.....</b>	<b>iv</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>v</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>vi</b>
<b>1. Título.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Resumen.....</b>	<b>2</b>
<b>Abstrac.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Revisión De Literatura.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1. Satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud.....</b>	<b>6</b>
<b>4.2. Satisfacción del usuario y/o paciente .....</b>	<b>7</b>
<b>4.2.1. Elementos de la Satisfacción .....</b>	<b>10</b>
<b>4.3. Expectativas del usuario y/o paciente.....</b>	<b>11</b>
<b>4.4. Importancia de la Satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario .....</b>	<b>12</b>
<b>4.5. Métodos para medir la satisfacción del usuario .....</b>	<b>13</b>
<b>4.6. Factores que influyen en la satisfacción del usuario .....</b>	<b>13</b>
<b>4.7. Calidad del cuidado de Enfermería .....</b>	<b>14</b>
<b>4.7.1. Satisfacción del usuario frente al cuidado de Enfermería .....</b>	<b>14</b>

4.7.2.	Satisfacción del paciente con el servicio de Enfermería .....	15
4.7.3.	Satisfacción del paciente con la atención de Enfermería .....	16
4.8.	Medición del indicador: satisfacción .....	16
4.9.	Escala de medición de la satisfacción del paciente .....	18
5.	Materiales y Métodos.....	20
6.	Resultados.....	24
7.	Discusión.....	34
8.	Conclusiones.....	37
9.	Recomendaciones.....	38
10.	Bibliografía.....	39
11.	Anexos.....	42
11.1	Anexo 1. ....	42
11.2	Anexo 2.....	46
11.3	Anexo 3.....	47
11.4	Anexo 4.....	48