

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
ÁREA DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE ENFERMERÍA



TÍTULO

SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS
POSTCESÁREAS EN LA ATENCIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA
DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL
REGIONAL "ISIDRO AYORA" DE LA CIUDAD
DE LOJA

Tesis previa a la obtención
del Título de Licenciada en
Enfermería

Mayra Esperanza Encalada Álvarez

AUTORA

Dr. Wilmer Oscar Sarango Peláez, Esp.

DIRECTOR

LOJA - ECUADOR

2015

CERTIFICACIÓN

Loja, 9 de noviembre del 2015.

Dr. Wilmer Oscar Sarango Peláez, Esp.

DOCENTE DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

CERTIFICO:

Haber asesorado y revisado, detenidamente y minuciosamente, durante todo su desarrollo, la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS POSTCESÁREAS EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL "ISIDRO AYORA" DE LA CIUDAD DE LOJA**, de autoría de la Srta. Mayra Esperanza Encalada Álvarez, egresada de la Carrera de Enfermería y cumple con lo establecido en la normativa vigente en la Universidad Nacional de Loja, para los procesos de graduación en el nivel de grado, por lo tanto autorizo proseguir los trámites legales pertinentes para su presentación y defensa ante las instancias universitarias correspondientes.



Dr. Wilmer Oscar Sarango Peláez, Esp.

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, **Mayra Esperanza Encalada Álvarez**, 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: Mayra Esperanza Encalada Álvarez

Firma:



Cédula: 1104734775

Fecha: 9 de noviembre del 2015

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORÍA,
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Yo, Mayra Esperanza Encalada Álvarez, declaro ser autora de la tesis titulada: **SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS POSTCESÁREAS EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL "ISIDRO AYORA" DE LA CIUDAD DE LOJA**, como requisito para obtener el grado de: Licenciada en Enfermería, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción 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 tenga convenio la Universidad.

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

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 9 días del mes de noviembre del 2015, firma la autora.

Firma:



Autora: Mayra Esperanza Encalada Álvarez

Cédula: 1104734775

Dirección: Av. Eugenio Espejo y Colorados

Correo Electrónico: mayra1993tq@hotmail.com

Celular: 0959584540

DATOS COMPLEMENTARIOS

Director de Tesis: Dr. Wilmer Oscar Sarango Peláez, Esp.

Tribunal de Grado:

Presidenta: Lic. Gina Mercedes Monteros Cocios, Mg.Sc

Vocal: Lic. Anita Roció Granda Sarango, Mg.Sc

Vocal: Lic. Denny Caridad Ayora Apolo, Mg.Sc.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de graduación principalmente:

A Dios, por permitirme haber llegado hasta aquí, con salud, amor y por darme sabiduría, paciencia, para poder cumplir esta etapa de mi vida.

A Mis Padres, que con mucho amor, confianza, cariño y palabras sabias que me encaminaron para llegar hacer una profesional.

A mis hermanos, por su comprensión y estar ahí conmigo cuando los necesite.

Y gracias todos los que me brindaron su ayuda en este trabajo de graduación.

Mayra Esperanza Encalada Álvarez

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a **DIOS** por guiarme y darnos fuerza y fe, para cumplir esta meta anhelada.

A mi **Familia** por el apoyo, estar presentes, por su apoyo ya que fue de suma importancia, su amor y su comprensión.

A mi Director de Tesis, Dr. Wilmer Oscar Sarango Peláez, por su apoyo en mi trabajo investigativo.

A mi Docente de Titulación, Lic. Anita Granda por la confianza brindada, por su dedicación, amistad, paciencia y el apoyo incondicional para la elaboración de mi tema de investigación.

Al Hospital “Isidro Ayora, por brindarme la oportunidad de desarrollar mi tema de investigación con una gran acogida y colaboración.

Gracias

Mayra Esperanza Encalada Álvarez

a. TÍTULO

**SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS POSTCESÁREAS EN LA ATENCIÓN
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE GINECO
OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL "ISIDRO AYORA" DE LA
CIUDAD DE LOJA**

b. RESUMEN

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública, desde hace poco más de una década, se ha considerado como uno de los ejes de importancia en salud. Con este antecedente se plantea el desarrollo de esta investigación, que es determinar la satisfacción de las usuarias postcesáreas en la atención del personal de enfermería en el área de gineco obstétrica del Hospital Regional "Isidro Ayora" de la ciudad de Loja. El estudio fue de tipo descriptivo- transversal; el instrumento aplicado fue la encuesta dirigida a las usuarias postcesáreas del área de gineco obstetricia, los datos recogidos se los represento en tablas simples y gráficos; y para el análisis e interpretación de los datos se revisaron otros estudios. El universo los constituyeron 60 usuarias postcesáreas de las cuales más de la mitad manifiestan sentirse satisfechas en lo que respecta al ambiente físico, respeto a la privacidad durante los procedimientos, orientación sobre los cuidados postcesaria de la madre y cuidado del niño. Así mismo existe un grado de insatisfacción, en lo relacionado a la confianza, amabilidad y cordialidad, sobre las medidas de bioseguridad; tiempo dedicado a la escucha y aclaración de dudas.

Palabras claves: Satisfacción; atención de enfermería; cuidados post cesárea

SUMMARY

The following research was conducted in order to determine "S". BY THE SATISFACTION OF USERS OF POST CESAREAN ATTENTION OF NURSES IN THE AREA OF OBSTETRICS AND GYNECOLOGY AT THE "ISIDRO AYORA" HOSPITAL FROM THE CITY OF LOJA. The research method used was descriptive. The sample consisted of post cesarean using the tools from the Obstetrics Gynecology service during the period of May to June. For data collection instrument was applied as a survey. Once we collected the information we proceed to analyze and tabulate the data in bar graphs and reach to conclusions and recommendations. The results showed that users are totally dissatisfied with the care provided, as to the warmth empathy from nurses. So they referred to not being dedicated on taking some time to listen, about any doubts from their health were not clarified, they also did not establish a conversation with the client, confidence was given to them but they were not friendly at all. Regarding on the care by the nursing staff referred to the comfort and pain control, they were not willing to help and the attention was not fast enough. Also there was no information given regarding to the report or the baby's health condition specially I reckon that cesarean users should be well looked after because is a harsh process.

Keywords: Satisfaction, attention of nurses

c. INTRODUCCIÓN

Durante la última década la mayoría de los países de América Latina, al igual que los del resto del mundo, se encuentran en la búsqueda de mejorar y organizar los servicios de salud; la satisfacción de los pacientes. (OMS 2015)

La satisfacción del usuario se ha convertido en una medida de calidad de los cuidados en las instituciones de salud, considerándola como una forma de evaluar los servicios prestados y como una estrategia para lograr una atención individualizada de calidad y calidez hasta alcanzar la excelencia. Por tanto el paciente que solicita y recibe atención es el factor o elemento más importante de entrada y salida de un sistema hospitalario. (CENNIA A 1999)

La satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, en las que si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema. (Martin SR 2000)

A nivel Latinoamérica, en la mayoría de los usuarios (76.67%), existe una percepción mala sobre la atención por parte del personal de enfermería, debido a que el paciente manifiesta que la enfermera se muestra insensible ante el dolor; despreocupación frente a sus necesidades; falta de amabilidad al atenderlo; despreocupación frente a la invasión de la privacidad; falta de cortesía y que las enfermeras no lo saludan; y, no los llaman por su nombre. (Regel 2012).

En otro estudio en Hidalgo, México realizado en 15 hospitales demuestra que la insatisfacción fue del 65%, refiriendo deseo de no regresar a solicitar atención al mismo hospital, la insatisfacción se asocia con omisiones de información sobre su padecimiento, actitud poco amable. (Andrea C 2012)

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. (García S 2011)

Con lo anteriormente mencionado se realiza el presente trabajo investigativo, sobre “SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS POSTCESÁREAS EN LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL REGIONAL "ISIDRO AYORA" DE LA CIUDAD DE LOJA”, que tiene como objetivo principal: determinar la satisfacción de las usuarias postcesáreas en la atención del personal de enfermería en el área de Gineco Obstetricia del Hospital Regional "Isidro Ayora" de la ciudad de Loja y relacionarla con los cuidados de enfermería que ofrecen a las usuarias.

d. REVISIÓN DE LA LITERATURA

1. Satisfacción del usuario

La "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito en, servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación.

La Satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario, además de contemplarse otros factores tales como el tiempo invertido, el dinero, si fuera el caso, el esfuerzo o sacrificio.

En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema.

1.1. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud

Desde una visión cognitivista, se considera la satisfacción como una evaluación que es consecuencia del procesamiento de información relevante. Éste procesamiento puede consistir en una comparación entre rendimiento percibido en el bien de consumo o servicio y los estándares de comparación que puedan poseer los sujetos. También puede reflejar una comparación social entre costes y beneficios o procesos atribucionales realizados por consumidores y usuarios.

La satisfacción de los usuarios de los servicios de salud ha venido adquiriendo notable importancia como indicador de la calidad de la atención desde la década de 1980. Para que la atención que brinda el personal de salud sea de calidad, se

requiere la aplicación de conocimientos científicos y técnicos, de relaciones interpersonales cálidas y de un ambiente físico agradable.

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. Relación satisfacción-excelencia, la verdadera complejidad del proceso de satisfacción.

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública e incluso se ha considerado, desde hace poco más de una década, uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto que existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, hay consenso sobre la relevancia de la visión de los usuarios respecto a los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de la atención a la salud.

1.1.1. Calidez humana/ Preocupación

Apela a la búsqueda de una relación afectiva verbal y no verbal .Se experimenta como una expresión de afecto y preocupación: se percibe cercano, empático, cálido le transmite calor humano, que lo contiene, alivia y tranquiliza. Lo valora como persona. Confianza/ Seguridad: Se experimenta como un estado de seguridad frente a quienes lo atienden, lo asocia a sentirse seguro con lo que hacen en su trabajo. Le genera certidumbre, los avala el conocimiento y la práctica. Apunta a restablecer la salud.Rapidez: Apela a una espera razonable sin diferencias por condición social, lo atribuye a un derecho.

1.1.2. Oportunidad

Alude a la idea de una actitud del equipo de salud que reconoce oportunamente la enfermedad que tiene, diagnóstica a tiempo previene

problemas toma en cuenta diagnóstica a tiempo, previene problemas, toma en cuenta todas las acciones para que sane.

1.1.3. Información

Importancia del saber necesario en palabras “no médicas”, “humanas” de lo que pasa con mi estado de salud. Sensación de calma en él y sus familiares. Sentirse involucrado. Lo opuesto la desinformación o información de carácter técnico opuesto la desinformación o información de carácter técnico en que los entrevistados se sienten atrapados generando pensamientos y sentimientos negativos.

1.1.4. Apoyo

Se relaciona con la idea de ay duda, el otro me contiene afectiva y físicamente, me respalda en mis momentos vulnerables.

1.2. Los Niveles de Satisfacción

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos 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.

2. La Calidad de la Atención Sanitaria

La calidad de la atención sanitaria ha sido siempre una preocupación de los profesionales sanitarios y un valor muy apreciado por los paciente. La calidad en

salud no está vinculada sólo con satisfacción de clientes y manejo adecuado de los costos, dado que incluye mejorar la calidad de vida de las personas, extenderla y en muchos casos evitar se enfermen o mueran innecesariamente , representa el punto más complejo y delicado a resolver, en materia de calidad, en dicho sector.

La garantía de la calidad en salud hace énfasis en la evaluación desde fuera de la ejecución, o sea una persona o equipo de personas valora la intervención o el proceso realizado por otra persona o equipo de personas.

El concepto calidad se aplica en la atención sanitaria con el establecimientos de atributos presentes en ella. Los puntos de vista pueden ser de los expertos de salud o de los usuarios. Los primeros según este enfoque, la calidad está relacionada con lo que los médicos y enfermeras por la utilización de conocimientos y tecnología que aseguran que los profesionales presten un servicio óptimo.

Los segundos que son los usuarios de los servicios o usuarios identifican la calidad con sus componentes de cantidad de servicios , disponibles , de tiempo empleado , de celeridad en la atención y otras cuestiones referidas a la comodidad de utilización de los servicios.

3. Definición de calidad

La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El diccionario de la Real Academia Española la define como «propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, para lograr el mejor resultado

con el mínimo riesgo de efectos yatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso” OMS.

La calidad, como característica, peculiaridad o singularidad de los productos o servicios, a partir de los cuales es posible calificarlos como aceptables, buenos, excelentes, inaceptables, malos o pésimos.

En cuanto a calidad de la atención en salud, una de las definiciones más reconocidas, es la enunciada por A. Donabedian, quien establece:

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo los riesgos.

El grado de calidad es, por lo tanto, el punto en el cual se espera que la atención proveída logre el balance más favorable de riesgos y beneficios.

4. Calidad de atención en los servicios

La calidad de un servicio es diferente a la calidad de un producto en que los servicios son intangibles, un consumidor no puede verlos o tocarlos. Por consiguiente, es muy difícil para una organización determinar agudamente que características o rasgos de su calidad en el servicio son más importantes para los usuarios y cómo la organización está cumpliendo con las demandas de las mismas de calidad en el servicio.

Desde la óptica del paciente: que se traduce en considerar que el único juez válido para certificar la calidad de un servicio es el paciente que lo recibe. El punto de vista se centra en este segundo punto; por eso la definición de calidad de servicio que enuncia es que “calidad es igual a satisfacción total de los usuarios” es decir satisfacer y exceder las expectativas del paciente. En otras palabras, un servicio excelente es aquel que es capaz de satisfacer todas las necesidades,

deseos y expectativas de los usuarios; cualquier otra forma de concebir la calidad de un servicio se alejaría del objetivo fundamental de todo servicio.

5. Cesárea

La cesárea, definida como el nacimiento del feto mediante incisión en la pared abdominal y uterina, es una de las cirugías abdominales más comúnmente realizada en mujeres en todo el mundo.

5.1. Cuidados Post-operatorios Después de la Cesárea

- Evaluar la cantidad de loquios, su color y olor, y la presencia de coágulos, Interrogar a la paciente sobre el número de toallas sanitarias que emplea y el grado de saturación de éstas.
- Inspeccionar el perineo y el recto para valorar enrojecimiento, edema equímosis, secreción y aproximación de los bordes de la herida.
- Inspeccionar las extremidades inferiores para verificar sensibilidad, fuerza, edema y signos de tromboembolia o tromboflebitis.
- Revisar el fondo uterino y su grado de involución cada 15 minutos durante 1 hora, o con mayor frecuencia si se considera necesario.
- Dar masaje al fondo uterino con mayor suavidad.
- Vigilar el apósito vulvar para calcular el sangrado transvaginal Verificar los valores del hematocrito y hemoglobina cada 8 horas después del parto y el primer día de post operatorio.
- Valorar la presencia se síntomas como mareo, desmayo, ansiedad, disuria, micción frecuente.
- Valorar la presencia de tumefacción, enrojecimiento, dolor y calor en el sitio de la venopunción.
- Revisar la herida quirúrgica en busca de signos de inflamación, rubor, secreción o calor.
- Control del apósito quirúrgico.

- Animar a la deambulaci3n progresiva despu3s de las 24 horas del postoperatorio.

e. MATERIALES Y MÉTODOS

TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es un estudio de tipo descriptivo, ya que me permitió determinar la Satisfacción de las usuarias postcesáreas en la atención del personal de enfermería en el área de Gineco Obstetricia del Hospital Regional "Isidro Ayora" de la ciudad de Loja.

ÁREA DE ESTUDIO

El presente estudio se realizó en el área de Gineco Obstetricia de Hospital Regional "Isidro Ayora" de la ciudad de Loja.

UNIVERSO

El universo lo constituyo, las usuarias postcesáreas del Hospital Regional "Isidro Ayora" de la ciudad de Loja, durante el periodo de Mayo- Junio del año 2015.

TÉCNICA E INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

En la investigación se aplicó como técnica la encuesta y su instrumento es el cuestionario. Ver Anexo (1).

Resultados de la investigación se presentan en tablas de estadística de frecuencia y gráficos con sus respectivos análisis.

f. RESULTADOS

TABLA N ° 1

SATISFACCIÓN DE LAS USUARIAS EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

INDICADOR	SATISFECHO		INSATISFECHO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%
Ambiente físico	42	70	18	30	60	100,00
Medidas de Bioseguridad	20	33,33	40	66,66	60	100,00
Tiempo dedicado a escuchar y aclarar dudas	25	41,66	35	58,33	60	100,00
Confianza, amabilidad y cordialidad	18	30	42	70	60	100,00
Respeto; Privacidad durante el procedimiento	32	53,33	28	46,66	60	100,00
Orientación a la madre sobre los cuidados posteriores (madre / niño)	40	66,66	20	33,33	60	100,00

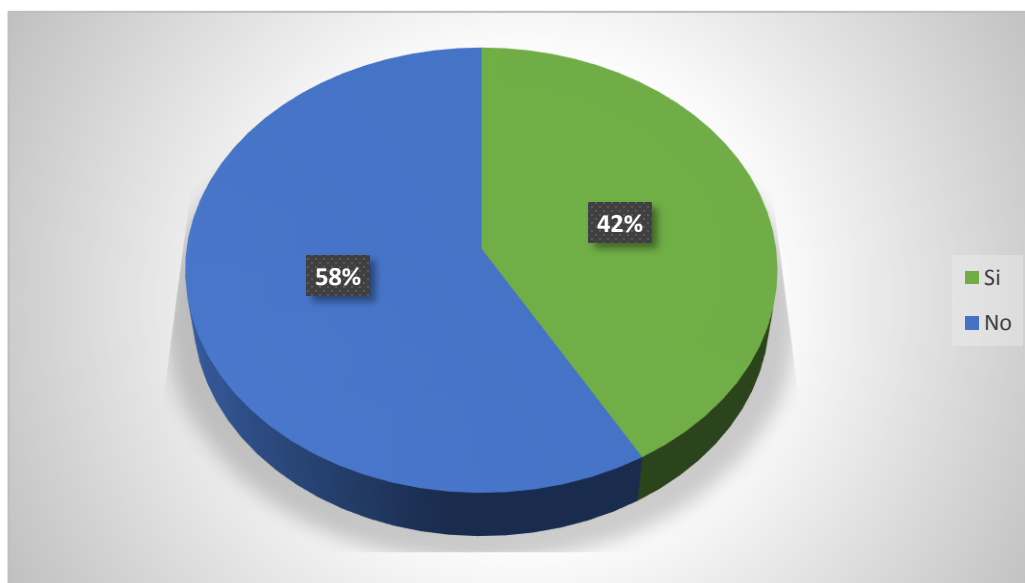
Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias postcesáreas del área de Gineco Obstetricia del Hospital Isidro ayora de la ciudad de Loja

Elaborado: Mayra Esperanza Encalada Álvarez. Egresada de la Carrera de Enfermería.

Como resultados, el 70% de las usuarias manifiestan sentirse satisfechas en lo que respecta al ambiente físico, el 53,33% respeto a la privacidad durante los procedimientos y el 66.66% orientación sobre los cuidados post-cesaria de la madre y cuidado del niño. Así mismo existe un grado de insatisfacción en un 70% en lo relacionado a la confianza, amabilidad y cordialidad y un 58,33% y 66,66% respectivamente sobre las medidas de bioseguridad y tiempo dedicado a la escucha y aclaración de dudas.

GRÁFICO N° 2

RECOMENDARÍA EL USO DE ESTE SERVICIO PARA LA ATENCIÓN



Fuente: Encuesta aplicada a las usuarias postcesáreas del área de Gineco Obstetricia del Hospital Isidro ayora de la ciudad de Loja

Elaborado: Mayra Esperanza Encalada Álvarez. Egresada de la Carrera de Enfermería.

De la información recibida por las usuarias el 58.33% de ellas manifiestan no recomendar esta casa de salud, debido a la insatisfacción sentida como es la falta de confianza, amabilidad y cordialidad. Y el 41,67% si lo recomendaría.

g. DISCUSIÓN

La satisfacción de los usuarios de los servicios de salud ha venido adquiriendo notable importancia como indicador de la calidad de la atención, para ello se requiere la aplicación de conocimientos adecuados en cuanto a: Gerencia del Servicio de Salud, Relaciones Humanas, trato personalizado, carisma, calidez entre otros y fundamentalmente un ambiente agradable.

En relación a la atención del personal de enfermería, el presente estudio determinó que el 70% de las usuarias se sienten satisfechas en lo que respecta al ambiente físico, el 53,33% a la privacidad durante los procedimientos y el 66.66% en la orientación sobre los cuidados post-cesaria de la madre y cuidado del niño. Así mismo existe un grado de insatisfacción de un 70% en lo relacionado a la confianza, amabilidad y cordialidad y un 58,33% y 66,66% respectivamente sobre las medidas de bioseguridad y tiempo dedicado a la escucha y aclaración de dudas

Al respecto, un estudio que se realizó en Lima (Perú) indica que el 56.67 % de las encuestadas afirmaron que la atención por parte del personal de enfermería fue desfavorable (falta de cortesía, las enfermeras no saludan y no les llaman por su nombre). Además las pacientes señalaron que las enfermeras se muestran insensibles ante el dolor y existe despreocupación frente a sus necesidades.

De igual manera en el estudio realizado en Amaguaña (Quito) determinó que el 63.3% de los usuarios entrevistados muestran satisfacción en cuanto a: Privacidad, atención a sus dolencias, información y explicaciones oportunas, recomendaciones, etc. En cambio, el 96.7% de los encuestados manifiestan su bienestar porque existió preocupación y cumplimiento por parte del profesional al prestar el servicio, así como también el respeto a los derechos del paciente.

En cuanto a la recomendación del servicio para la atención de salud el 58.33% de las usuarias manifiestan no recomendar debido a la insatisfacción sentida

como es la falta de confianza, amabilidad y cordialidad. Y el 41,67% si lo recomendaría.

Estos resultados son similares a un estudio realizado en Hidalgo (México) en 15 hospitales, nos revela que el 65% de los encuestados presentan percepción de mala calidad, refiriéndose a insatisfacción y deseo de no regresar a esa casa de salud, asociado a omisiones sobre información de su condición de salud y la actitud poco amable del personal.

h. CONCLUSIONES

Mediante los resultados obtenidos podemos concluir que:

- Existe un porcentaje considerable de usuarias que manifiestan sentirse satisfechas en lo que respecta al ambiente físico, respeto a la privacidad durante los procedimientos y orientación sobre los cuidados post-cesaria de la madre y cuidado del niño.
- Así mismo existe un grado de insatisfacción considerable en lo relacionado a la confianza, amabilidad y cordialidad y aplicación de las medidas de bioseguridad y tiempo dedicado a la escucha y aclaración de dudas.
- En cuanto a la recomendación del servicio para la atención de salud más de la mitad de las usuarias manifiestan no recomendar debido a la insatisfacción sentida como es la falta de confianza, amabilidad y cordialidad. Y en menor proporción si lo recomendarían.

i. RECOMENDACIONES

- Informar a las autoridades del departamento de enfermería del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja del área de Gineco Obstetricia, de estos resultados de la investigación para que tengan conocimiento de los mismos a fin de que apliquen los correctivos pertinentes.
- Orientar al personal de profesionales de enfermería del área de Gineco Obstetricia proporcionen atención con calidez, calidez trato personalizado, carisma y de esta manera poder conseguir que las usuarias se sientan satisfechas durante la atención en esta casa de salud.
- Que las autoridades del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja, brinden capacitación sobre cultura del buen trato y motivación al personal de enfermería, ya que por el estrés laboral puede haber muchos desfases que estén interviniendo directa e indirectamente en la calidad de atención.

j. BIBLIOGRAFÍA

1. OMS. (2015) | Hospitales. World Health Organization. Disponible en: <http://www.who.int/topics/hospitals/es/> Citado: 28/12/2014
2. CENNIA A. (1998). La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.8 p. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/2276/1/1080080883.PDF> Citado: 28/12/2014
3. MARTÍN C,R. (2000). LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO. Barcelona.pag. 139.Disponible en: <http://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web...> Citado: 28/12/2014
4. REGEL, O. (2012) .Resultados y calidad del sistema sanitario publico de andalucia. Andalucía.139 p. Disponible en: http://www.calidadsaludandalucia.es/docs/resultados_y_calidad_del_sistema_sanitario_publico_de_andalucia_2012.pdf Citado: 28/12/2014
5. Andrea C. resultados y calidad del sistema sanitario publico de andalucia 2012.España2012 p. 139. Disponible en: http://www.calidadsaludandalucia.es/docs/resultados_y_calidad_del_sistema_sanitario_publico_de_andalucia_2012.pdf citado: 28/12/04
6. GARCÍA S, ÁLVAREZ E, QUIROZ D, ISSSTE N. (2011). Redalyc. Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. Mexico. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/473/47321154004.pdf> Citado: 01/12/2015
7. CAMACHO ,VICTORIA. (2011). Enfermería como disciplina.Colombia; 78 p.Disponible en: <http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source...> Citado: 28/12/2014

8. THIBAUT C;LESASSEUR, M. C; NETTER, A. (1972) .Ginecología y Reproducion.Barselona-España.200-234 p. Citado: 29/12/2014
9. MUÑOZ MUÑIZ, MAR. (2011).Manuel CTO de medicina y cirugia: Ginecología y obstetricia.España.128-134 p. Citado: 28/12/2014
10. ORTIZ ESPINOSA RM, MUÑOZ JUÁREZ S, TORRES CARREÑO E. (2004).Satisfacción de los usuarios en 15 hospitales. Mexico.56 p. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=... Citado: 28/12/2014
11. LILIAN R. (2008). 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.Lima-Peru.42 p. Citado: 01/12/2015
12. B. MÉLIDA. BRAVO TAPIA MELIDA ROSARIO. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Quito.76 p. Citado: 01/12/2015
13. LÓPEZ L , POVEDA F. (2008). Revisión de conceptos de calidad. Valencia.32–37 p.Disponible en: <http://www.enfervalencia.org/ei/82/articulos-cientificos/6.pdf> Citado: 01/12/2015
14. GARCÍA S, ÁLVAREZ E, QUIROZ D, ISSSTE N. (2011). Redalyc. Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de Noviembre del ISSSTE. Mexico. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/473/47321154004.pdf> Citado: 01/12/2015
15. GARCÍA MARÍA. (2012). Metodológicos A. ¿Qué é elementos de la atención ó de salud son, desde la perspectiva del usuario los que más contribuyen a que se sienta satisfecho? Santiago de Chile.19–20 p.

Disponible en: http://www.supersalud.gob.cl/normativa/571/articles-7392_recurso_1.pdf Citado: 03/12/2015

16. CHACÓN ENIH. (2009). Supervisión y gestión pedagógica en las I.E. educativas. Valencia.1–2 p.Disponible en: <http://82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografias/monografia167.pdf> Citado: 03/12/2015
17. ARGUELLO MARÍA. (2010).Consideraciones teóricas.México.pag 20-25. Disponible en: http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/horizonte_sanitario/ediciones/2010_enero-abril/02-MA ISABEL ARTICULO.pdf Citado: 03/12/2015
18. Armijos Ronald. (2012).Satisfacción del Usuario. Manabi.32-36 p.Disponible en: <http://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/26000/943/1/T-ULEAM-12-0010.pdf> Citado: 03/12/2015
19. HERNÁNDEZ M, AURELIA D, HERNÁNDEZ A, TANIA D, NAVA I. (2013).En salud y sus indicadores. México;25-27 p. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf> Citado: 03/02/2015
20. CORDERO DIEGO. (2008).Calidad y Concepto de calidad.Madrid. 32-38 p. Disponible en: <http://www.aebm.org/jornadas/iso/1.- CONCEPTO DE CALIDAD.pdf> Citado: 03/02/2015
21. GUTIÉRREZ .HECTOR. (2005). EL USUARIO Y LOS SERVICIOS DE SALUD.Amaguaña.7–8 p. Disponible en: http://issuu.com/dr.p pach/docs/el_usuario_y_los_servicios_de_salud_publica Citado: 03/02/2015
22. Gusman M, Riofrio G. (2010).Materno-fetal. PROTOCOLO : CESÁREA. Perú. Disponible en:

<http://www.medicinafetalbarcelona.org/clinica/images/protocolos/obstetricia/cesarea.pdf> Citado:03/02/2015

k. ANEXO

ANEXO N° 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA ÁREA DE SALUD HUMANA CARRERA DE ENFERMERÍA MODULO VII

Encuesta dirigida a las usuarias postcesáreas del área de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Isidro Ayora de la ciudad de Loja.

Se solicita muy comedidamente su apoyo en la contestación de la siguiente encuesta, la misma que nos ayudara a recolectar datos importantes para el desarrollo de la investigación denominada “Satisfacción de las usuarias postcesáreas en la atención del personal de enfermería en el área de Gineco Obstetricia del Hospital Regional Isidro Ayora de la ciudad de Loja. Dicha información será confidencial.

Cabe recalcar que la información brindada será manejada con mucha confidencialidad.

1. Las condiciones de la estructura del ambiente físico se encuentra

Limpio ()

Ventilado ()

Privado ()

Buen estado ()

Ordenado ()

Mal estado ()

2. Cuando llego al piso después de la cesárea la atención por el personal de enfermería fue

Bien recibida ()

Mal recibida ()

De inmediata ()

No fue inmediata ()

3. La respuesta por parte del personal de enfermería ante una molestia que sentía

Hubo disposición, voluntad para ayudarla y atención fue rápida ()

No hubo disposición, ni voluntad ni fue la atención rápida ()

4. El personal de enfermería al brindarle una atención garantizo medidas de bioseguridad a través de

Lavado de manos ()

Usos de guantes ()

Uso de mascarilla ()

Ninguno ()

5. El personal de enfermería durante la atención

Le dedico tiempo para escucharla y aclaró las dudas que usted tenía referente a su estado de salud ()

No le dedico tiempo, ni aclaro sus dudas referente a su estado de salud ()

6. El personal de enfermería durante la atención

Estableció una conversación con usted, Le brindo confianza y Fue amable con usted durante la atención ()

No le brindo confianza y no fue amable ()

7. El personal de enfermería durante la atención

Al ingresar a la habitación le saluda cordialmente y se dirige por su nombre ()

No Saluda cordialmente, No se dirige por su nombre ()

8. El personal de enfermería durante la atención

La trata con respeto ()

Respeto su privacidad ()

Respeto sus opiniones ()

No lo trata con respeto ()

9. El personal de enfermería durante el procedimiento como es el de la revisión de la zona genital y control de sangrado

Le explico el procedimiento a realizar, respeto su privacidad y Lo hizo de manera amable ()

No le explico el procedimiento, no respeto su privacidad y no lo hizo de manera amable

10. El personal de enfermería le brinda información sobre

A la Madre:

Que tiene que estar en NPO (nada por vía oral) por 6 horas minino ()

Deambulacion precoz ()

Planificación familiar ()

Cuando debe regresar para retiro de los puntos ()

Del Bebé:

Cuidados de cordón umbilical ()

El primer contacto con su bebe ()

Incentivar a la lactancia materna ()

Ninguno ()

11. Recomendaría usted esta casa de salud para recibir una atención por

SI ()

NO ()

12. Que considera usted que es más importante durante la atención en salud

El buen trato ()

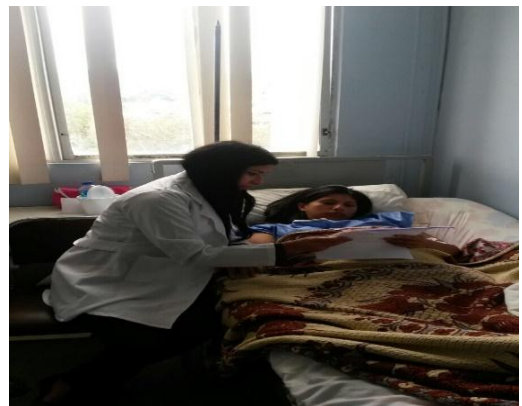
El ambiente físico ()

La seguridad para el paciente ()

Gracias por su colaboración

ANEXO N° 2

FOTOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA EN EL ÁREA DE GINECO OBSTETRICIA DEL HOSPITAL "ISIDRO AYORA DE LOJA



ANEXO N°3

COSENTIMIENTO DEL HOSPITAL PARA PARA APLICAR LAS ENCUESTAS

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
AUTORÍA	¡Error! Marcador no definido.
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DE LA AUTORÍA, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	vi
a. TÍTULO	1
SUMMARY	3
d. REVISIÓN DE LA LITERATURA	6
1. Satisfacción del usuario	6
1.1. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud.....	6
1.1.1. Calidez humana/ Preocupación	7
1.1.2. Oportunidad.....	7
1.1.3. Información	8
1.1.4. Apoyo	8
1.2. Los Niveles de Satisfacción.....	8
2. La Calidad de la Atención Sanitaria.....	8
3. Definición de calidad	9
4. Calidad de atención en los servicios.....	10
5. Cesárea	11
5.1. Cuidados Post-operatorios Después de la Cesárea	11
e. MATERIALES Y MÉTODOS	13
f. RESULTADOS	14
g. DISCUSIÓN	16
h. CONCLUSIONES.....	18
i. RECOMENDACIONES.....	19
j. BIBLIOGRAFÍA.....	20
k. ANEXO	24
ÍNDICE.....	30