



Maestría en

GERENCIA EN SALUD

Tesis previa a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud

AUTOR: Lic. Byron Paúl Asitimbay Almeida
TUTORA: Dra. Myriam Esther Ramírez Mieles

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE CENTRO QUIRÚRGICO
DEL HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS**

QUITO - ECUADOR 2022

Certificación de autoría del trabajo de titulación

Yo, Asitimbay Almeida Byron Paúl, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación denominado **“Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, Quito-Ecuador 2022”**. Es de mi autoría y de mi exclusiva responsabilidad académica y legal; y que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional. En su elaboración, se han citado las fuentes y se han respetado las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

Byron Paúl Asitimbay Almeida

C. I.: 1722222088

Correo electrónico: byronpaul100@hotmail.com

Yo, Myriam Esther Ramírez Mieles, declaro que he tutorizado el trabajo de titulación denominado **“Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, Quito-Ecuador 2022”** del maestrante, quien es autor exclusivo de la presente investigación, que es original y auténtica.

Tutor del trabajo de titulación

Dra. Myriam Esther Ramírez Mieles

Autorización de derechos de propiedad intelectual

Yo, Asitimbay Almeida Byron Paúl, en calidad de autor del trabajo de titulación denominado **“Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, Quito-Ecuador 2022”**, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que abarca esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, según lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento en Ecuador.

Quito, 15 de julio de 2022

Byron Paúl Asitimbay Almeida

C. I.: 1722222088

Correo electrónico: byronpaul100@hotmail.com

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios por otorgarme sabiduría, fortaleza y la
esperanza para terminar este trabajo.

A mi esposa e hijas por creer en mí y por apoyarme incondicionalmente
en todo momento brindándome su apoyo y comprensión incondicional
evidencia de su gran amor.

A mi familia por su confianza en cada reto y por enseñarme la
generosidad. Mi triunfo es el de ustedes.

Byron Asitimbay Almeida

Agradecimiento

A Dios por las bendiciones otorgadas en esta etapa.

A la Universidad Internacional del Ecuador por la oportunidad brindada.

A nuestros catedráticos por sus conocimientos para la construcción de las
metas trazadas.

A mi directora de tesis por su experticia y motivación frente a este
proceso.

Byron Asitimbay Almeida

Índice

Resumen	8
Abstract	9
1. Introducción	10
2. Justificación.....	12
3. Objetivos	13
3.1. Objetivo General.....	13
3.2. Objetivos Específicos	13
4. Marco Teórico y Conceptual	14
4.1. Marco Institucional.....	14
4.1.1. Descripción	14
4.1.2. Misión Institucional	16
4.1.3. Visión Institucional	16
4.1.4. Organigrama Administrativo	17
4.2. Calidad.....	17
4.2.1. Calidad de los Servicios de Salud	19
4.2.2. Medidas en pro de la calidad	20
4.2.3. Calidad del cuidado enfermero.....	22
4.3. Satisfacción del paciente.....	23
4.4. El modelo Care Q de calidad de servicio	24

5. Metodología y diseño de la investigación.....	27
5.1. Tipo de estudio	27
5.1.1. Diseño de investigación	27
5.1.2. Diseño metodológico	27
5.2. Método de investigación.....	27
5.3. Población y muestra	28
5.3.1. Población.....	28
5.3.2. Muestra.....	28
Tamaño de la muestra	29
5.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
5.4.1. Técnicas de investigación.....	30
5.4.2. Instrumento	30
5.5. Plan de tabulación y análisis	30
5.6. Hipótesis y variables.....	31
5.6.1. Hipótesis	31
5.6.1.1. Hipótesis general	31
5.7. Definición de variables	31
5.8. Operacionalización de variables.....	32
6. Resultados	34
Satisfacción del usuario en la Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique	

Garcés 2022	35
Evaluación Care – Q Adaptado Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés 2022	51
7. Análisis de resultados	57
8. Conclusiones	59
9. Recomendaciones.....	60
10. Bibliografía	62
11. Anexos	66

Índice de anexos

Anexo 1. Cuestionario de Satisfacción del Usuario	67
Anexo 2. Cuestionario de evaluación Care – Q Adaptado	68

Índice de Gráficos

Gráfico 1: distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según edad	35
Gráfico 2: Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según sexo.....	36
Gráfico 3: Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según instrucción	37
Gráfico 4: Presentación del personal de Enfermería con el usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	38
Gráfico 5: Acompañamiento del personal de Enfermería al ingresar un paciente al Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	39
Gráfico 6: Trato equitativo del personal de Enfermería con los usuarios que acuden al Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	40
Gráfico 7: Personal de Enfermería acude inmediatamente ante alguna necesidad del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	41
Gráfico 8: Personal de Enfermería se muestra atento al salir un paciente del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés. .	42
Gráfico 9: Personal de Enfermería utiliza lenguaje comprensivo en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	43
Gráfico 10. El personal de Enfermería controla funciones vitales en el	

servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	44
Gráfico 11: Personal de Enfermería explica sobre los medicamentos a recibir en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	45
Gráfico 12: Personal de Enfermería orienta sobre el tipo de anestesia y sus efectos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	46
Gráfico 13: Personal de Enfermería orienta sobre cuidados en el hogar.	47
Gráfico 14: Ambiente del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés es limpio y adecuado.....	48
Gráfico 15: Personal de Enfermería utiliza los barandales de las camillas al trasladar un paciente en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	49
Gráfico 16: Personal de Enfermería verifica el funcionamiento de los equipos médicos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	50
Gráfico 17: Accesibilidad de la atención a los usuarios por parte del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.	51
Gráfico 18: Explicación y facilidad de la información a los usuarios por parte del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.....	52
Gráfico 19: Personal de Enfermería brinda escucha y confort a los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico	53
Gráfico 20. Atención de salud individualizada a los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	54

Gráfico 21: Personal de salud mantiene una relación de confianza con los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces. 55

Gráfico 22. El personal de salud monitorea y seguimiento para mejorar el estado de salud de los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces. 56

Índice de figuras

Figura 1: Hospital General Enrique Garcés	15
Figura 2: ubicación del Hospital General Enrique Garcés.....	16
Figura 3: Organigrama administrativo del Hospital General Enrique Garcés	17

Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según edad	35
Tabla 2: Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según sexo.....	36
Tabla 3: Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según instrucción	37
Tabla 4: Presentación del personal de Enfermería con el usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	38
Tabla 5: Acompañamiento del personal de Enfermería al ingresar un paciente al Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	39
Tabla 6: Trato equitativo del personal de Enfermería con los usuarios que acuden al Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	40
Tabla 7. El personal de Enfermería acude inmediatamente ante alguna necesidad del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	41
Tabla 8: El personal de Enfermería se muestra atento al salir un paciente del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés. .	42
Tabla 9: El personal de Enfermería utiliza lenguaje comprensivo en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	43
Tabla 10: El personal de Enfermería controla funciones vitales en el servicio	

de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	44
Tabla 11: El personal de Enfermería explica sobre los medicamentos a recibir en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	45
Tabla 12: El personal de Enfermería orienta sobre el tipo de anestesia y sus efectos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	46
Tabla 13: El personal de Enfermería orienta sobre cuidados en el hogar.	47
Tabla 14: El ambiente del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés es limpio y adecuado.....	48
Tabla 15: El personal de Enfermería utiliza los barandales de las camillas al trasladar un paciente en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.....	49
Tabla 16: El personal de Enfermería verifica el funcionamiento de los equipos médicos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	50
Tabla 17: Accesibilidad de la atención a los usuarios por parte del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.	51
Tabla 18: Explicación y facilidad de la información a los usuarios por parte del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.....	52
Tabla 19: El personal de Enfermería brinda escucha y confort a los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico.	53
Tabla 20: Atención de salud individualizada a los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.	54

Tabla 21: El personal de salud mantiene una relación de confianza con los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces. 55

Tabla 22: El personal de salud monitorea y seguimiento para mejorar el estado de salud de los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces. 56

Resumen

El presente estudio, tuvo como finalidad establecer el nivel de satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el Servicio del Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés. En cuanto a la metodología y diseño, el estudio fue de tipo descriptivo y transversal.

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, la muestra representativa estuvo conformada por 162 usuarios.

En referencia a los resultados, se identificó que los usuarios están en rango de edad mayoritariamente de 18 a 64 años, que corresponde a un 54,32% y el 66,67% son del sexo femenino y el 33,33% de sexo masculino, su instrucción formal es secundaria en un 56,79% secundaria.

Por otro lado, se muestra en los datos estadísticos en referencia a la asociación de variables en su dimensión humana según la calidad de atención percibida por el usuario el 66,66% de los usuarios están satisfechos con la atención en el servicio y la calidad es alta en un 60,49%. Además, en su dimensión técnica según la calidad de atención percibida por el usuario el 70,97% de los usuarios están satisfechos con la atención en el servicio y la calidad es alta en un 63,58%. Finalmente, en su dimensión entorno según la calidad de atención percibida por el usuario el 57,41% de los usuarios no están satisfechos con la atención en el servicio de centro quirúrgico y la calidad es media en un 45,06%.

Palabras claves: satisfacción del usuario, calidad de atención

Abstract

The purpose of this study was to establish the level of user satisfaction with the quality of nursing care in the Surgical Center Service of the Enrique Garces General Hospital. Regarding methodology and design, the study was descriptive and cross-sectional.

A simple random probabilistic sampling was used and the representative sample consisted of 162 users.

In reference to the results, it was identified that the users are mainly between 18 and 64 years of age, which corresponds to 54.32%, 66.67% are female and 33.33% are male, and 56.79% of their formal education is secondary school.

On the other hand, the statistical data in reference to the association of variables in its human dimension according to the quality of attention perceived by the user shows that 66.66% of the users are satisfied with the attention in the service and the quality is high in 60.49%. In addition, in the technical dimension, according to the quality of service perceived by the user, 70.97% of users are satisfied with the service and 63.58% are satisfied with the quality of service. Finally, in the environmental dimension, according to the quality of care perceived by the user, 57.41% of the users are not satisfied with the care provided in the surgical center service and 45.06% are of medium quality.

Key words: user satisfaction, quality of care.

1. Introducción

Actualidad, “a nivel internacional se evidencia que el envejecimiento de la población en los últimos 40 años ha provocado un cambio demográfico importante con un incremento en la esperanza de vida pasando de 63,09 años en 1980 a 76, 9 (79,65 años en mujeres y 74,06 en hombres) en el año 2020”. (INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

La transición epidemiológica hacia una mayor incidencia de enfermedades crónicas no transmisibles continuará impactando profundamente a las sociedades en todo el mundo.

Por otra parte, “los cambios sociales, económicos y laborales sumados a un comportamiento diferente han provocado transición epidemiológica, donde las enfermedades transmisibles son reemplazadas por enfermedades crónico-degenerativas, situación que conlleva consecuencias en materia de salud, ejerciendo más presión sobre los sistemas de salud para que respondan a las necesidades de las personas a las que atienden”. (INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2006)

Razón por la cual, es necesario “la creación de nuevas visiones en la atención integral, debido a la presión sobre los costos y por encima de todo debe primar la calidad y calidez del servicio para el bienestar de la población; las autoridades, y el personal administrativo tienen que profundizar en las necesidades emocionales de los pacientes, por lo tanto, la innovación en salud debe dirigirse a brindar excelencia en el cuidado,

para ser más rentable la prestación del servicio en el sistema de salud".
(Zambrano Arias & Vera Rodríguez, 2020)

En este sentido, "la satisfacción del usuario, en cuanto a necesidades y expectativas, ha sido una forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud" (Gabriel, y otros, 2011) - (Joolae, Hajibabae, Jafar Jalal, & Bahrani, 2011) "y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las preferencias individuales" (Suhonen, Papastavrou, & Efstathiou, 2012), puesto que la voz del mismo permite conocer cada aspecto de "la atención debido a su experiencia en la institución. Es decir, el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud".
(Donabedian, 2001)

2. Justificación

La calidad de la atención es el nivel de eficiencia y eficacia que tengan los servicios de salud para la población, cuya finalidad sea alcanzar resultados de atención deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.

En este sentido, se ha venido ejecutando programas cuya finalidad está focalizada en la mejora continua de la atención de enfermería en los servicios hospitalarios, permitiendo estandarizar los criterios y asegurar la calidad de atención. Por otra parte, se ha priorizado al usuario que acude a los servicios, sus familiares y la población en general, indicando que cuando el usuario recibe los servicios de atención de manera adecuada reflejará un aspecto básico en la calidad del sistema de salud.

El servicio de centro quirúrgico, el personal de enfermería tiene fortaleza en el aspecto de recursos humanos multidisciplinarios que laboran en el servicio, siendo en primer lugar el contacto con el paciente además de las relaciones que se establecen para ser decisivas en cuanto a la satisfacción del usuario dentro de la institución.

Finalmente, es importante conocer como es la atención de los profesionales de enfermería, con la finalidad de recuperar o afianzar la actitud y el buen trato hacia los usuarios, más aún en centro quirúrgico ya que es un área muy crítica, resaltando el estado emocional que se mantiene en el paciente como en sus familiares, siendo el momento donde debemos alcanzar la satisfacción del usuario.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el Servicio del Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la calidad de atención de enfermería en el Servicio del Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.
- Identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en dimensión humana y técnica en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.
- Analizar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en dimensión de entorno en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

4. Marco Teórico y Conceptual

4.1. Marco Institucional

4.1.1. Descripción

“El Hospital Enrique Garcés se crea en 1972 en el Gobierno del General Guillermo Rodríguez Lara, se denomina así por parte del Ministerio de Salud Pública. En el año de 1982 se inaugura Consulta Externa, con atención dirigida al público en las especialidades de: medicina interna, gineco obstetricia, pediatría y cirugía; y las subespecialidades en: dermatología, cardiología, neumología, odontología, servicio de medicina física y rehabilitación y con el apoyo de laboratorio clínico, rayos x, farmacia, mantenimiento, trabajo social, almacén, estadística, enfermería, servicios técnicos y recursos humanos. En el año 1983, el Dr. Oswaldo Hurtado, inaugura las áreas de internación con una proyección de 850 personas y con una dotación de 344 camas. Por otra parte, luego de en análisis de necesidades, se crean los servicios de: Nutrición, Lavandería, Unidad de Cuidados Intensivos e incrementado el número de especialidades.

Con estos antecedentes, se evidencia 3 etapas, la primera comprendida entre los años 1982 – 1985, fueron años de inicio, estaba todo por hacer, pero con la capacidad técnica, motivación, buena voluntad, y, sobre todo, la ilusión de que su nuevo segundo hogar debía empezar con la máxima organización y profesionalismo, este hospital tuvo un inicio muy alentador.

La segunda etapa comprendida entre los años 1985 – 1994 el hospital ganó madurez y prestigio. La tercera etapa lo pondríamos entre 1995 – 2006 en donde el hospital tomó el rumbo de la especialización.

En el 2018 el Hospital recibe el premio Águila del Sur en reconocimiento por los servicios relevantes a la población atendida, cuenta con 335 camas 33 especialidades entre quirúrgicas y médicas”. (Vol. 1 Núm. 1 (1969): Revista de la Facultad de Ciencias Médicas (Quito)

Figura 1: *Hospital General Enrique Garcés*

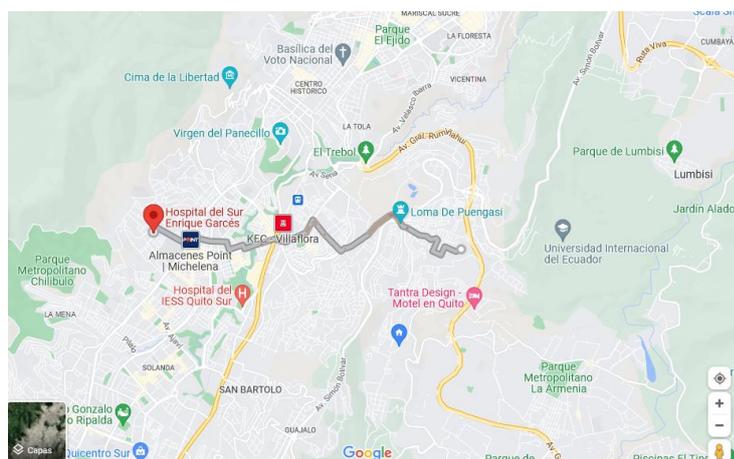


Fuente: Ministerio de Salud Pública – Hospital General Enrique Garcés

Aspecto Geográfico

El Hospital General Enrique Garcés está ubicado en la zona urbana de la ciudad de Quito, en la parroquia de Chilibulo, en el sur de Quito, entre las calles Chilibulo y Enrique Garcés.

Figura 2: *Ubicación del Hospital General Enrique Garcés*



Elaborado por: Autor

4.1.2. Misión Institucional

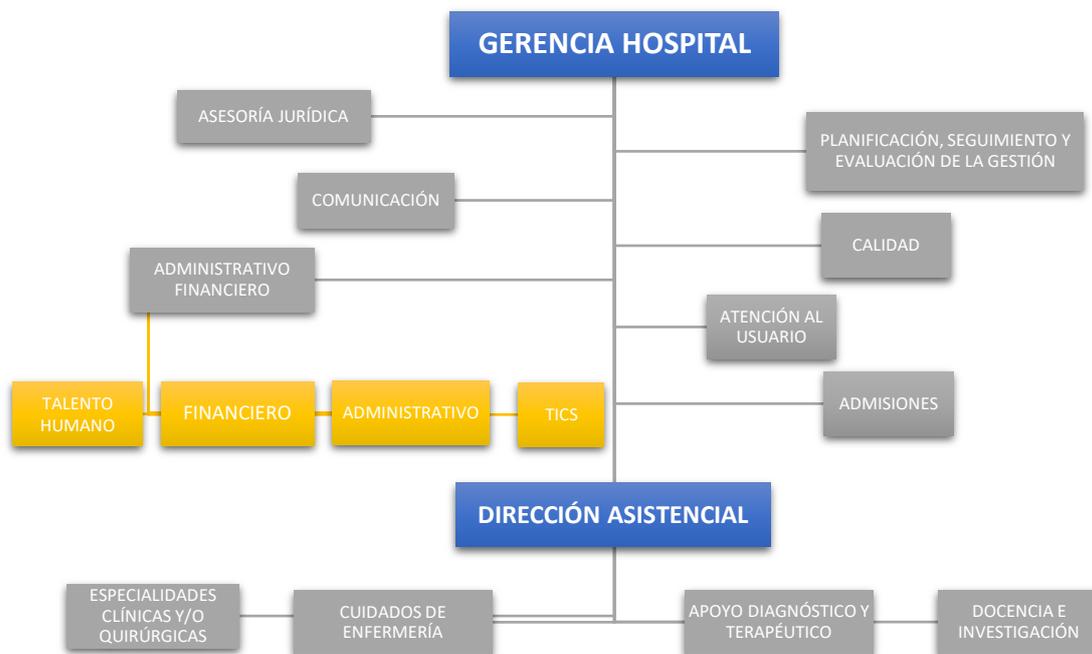
“Proveer servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia en investigación pública y en el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social”. (Garcés E. Discurso por el Dr. Enrique Garcés, 2017)

4.1.3. Visión Institucional

“Ser reconocidos por la ciudadanía como un hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de una forma eficiente”. (Garcés E. Discurso por el Dr. Enrique Garcés, 2017)

4.1.4. Organigrama Administrativo

Figura 3: Organigrama administrativo del Hospital General Enrique Garcés



Fuente: Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de los Hospitales
Elaborado por: Ministerio de Salud Pública – Hospital General Enrique Garcés

4.2. Calidad

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) "calidad es realizar una actividad en base a estándares de intervenciones de probada seguridad, de fácil acceso a la población y que a su vez tiene la capacidad de producir un impacto en la morbilidad, discapacidad, mal nutrición y muerte de las personas, logrando el mejor resultado con el mínimo de daños y la máxima satisfacción del paciente. Es así como el término calidad, aplicado al área de salud, significa comparar, evaluar y establecer mejoras

en la prestación de servicios en salud". (Syed, Leatherman, Mensah, Neilson, & Kelley, 2018); (Ayuso Murillo & De Andrés Gimeno, 2015)

"La calidad de la atención es nivel en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios". (Organización Mundial de la Salud, 2020)

"En este contexto, podríamos indicar, que se ha evidenciado que los servicios sanitarios de calidad, deben ser:

- **Eficaces:** proporcionan servicios de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten;
- **Seguros:** evitan lesionar a las personas a las que dispensen atención;
- **Centrados en la persona:** dispensan atención adecuada en servicios de salud que se organizan en torno a las necesidades de la persona;
- **Oportunos:** reducen los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan;
- **Equitativos:** dispensan una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política;

- **Integrados:** brindan una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida;
- **Eficientes:** maximizan los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro de recurso". (OPS, 2020)

4.2.1. Calidad de los Servicios de Salud

"La calidad en los servicios de salud es una característica primordial tanto para los pacientes como para los profesionales de salud, los primeros datos en relación con la calidad asistencial los encontramos en el año 1858, en el que Florence Nightingale introduce en el ámbito hospitalario dos importantes principios:

1. Apoyo la formación académica de las enfermeras.
2. Estudió las tasas de mortalidad en los hospitales militares en el caso de la guerra de Crimea, observando que se producía una disminución de la tasa de mortalidad en esos hospitales, pasando del 40 al 4%". (Marriner, 2001)

Las experiencias de mejora de la calidad de los servicios están basadas en el año de 1950, en Canadá se crea el Consejo canadiense de Acreditación de hospitales, para 1951 en E.U. la Joint Comisión on Accreditation of Hospitals, esto permite que desde esa época se produzcan las primeras definiciones de parámetros de calidad de la atención de Enfermería.

El 1966, Abedis Donabedian publica su primer artículo sobre la calidad de la atención médica, conceptos que fomentan una de las bases del desarrollo del control de calidad sanitaria. Desde la década de los cincuenta los hospitales han experimentado cambios espectaculares con relación a su tecnología, a la gran diversidad de personal y sus usuarios.

La variedad del equipamiento tecnológico se incrementó desde entonces, lo que ha provocado una gran complejidad de nuestro entorno laboral exigiendo que nos familiaricemos con códigos y protocolos mucho más complejos.

La calidad de la atención en el área de salud es por consiguiente un atributo constantemente valorado por todos los actores implicados en el mismo, como son los profesionales, usuarios y gestores, aunque cada uno de ellos enfatiza algunos aspectos en particular de acuerdo a su campo específico de acción.

4.2.2. Medidas en pro de la calidad

La Organización Mundial de Salud (OMS) junto con el Banco Mundial "han expuesto una serie de medidas para los principales interesados (gobiernos, sistemas de salud, ciudadanos y pacientes, y personal sanitario) que deberían trabajar en conjunto para lograr el objetivo de la prestación de servicios sanitarios de calidad en primera línea.

Entre las principales medidas que están en pro de la calidad en los servicios de salud, son las siguientes:

- **Orientación estratégica nacional en materia de calidad:** aporta una base sólida para incrementar la calidad en todo el sistema nacional de salud.
- **Calidad en todo el sistema de salud:** la prestación de servicios de calidad, es de suma importancia de la gobernanza; un personal de salud cualificado y competente que cuente con apoyo y esté motivado; partidas presupuestarias, que fomenten una atención de calidad; sistemas de información que continuamente realicen labores de vigilancia y aprendan a impulsar una atención mejor; medicamentos, dispositivos y tecnologías que estén disponibles, sean inocuos y estén debidamente regulados; y centros sanitarios accesibles y bien equipados.
- **Seguimiento y evaluación:** debe medirse y supervisarse continuamente a fin de impulsar mejoras.
- **Compartir y aprender:** conocimientos, que surgen en todos los niveles del sistema de salud nacional, para la toma de decisiones de continuidad o mejoramiento continuo.

Con estos antecedentes, es primordial un cambio de fondo en la prestación de los servicios de salud con calidad y calidez, no solo como un discurso, sino con una aplicabilidad verdadera en territorio, con el fin de satisfacer la calidad de atención en las necesidades de los usuarios". (OMS)

4.2.3. Calidad del cuidado enfermero

De acuerdo con Donabidian (1980) la calidad de los cuidados se define como *“la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades”* (p.317).

Por otra parte, la OMS, define como:

La ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (Febré, y otros, 2018, pág. 280).

“La calidad y seguridad en los cuidados de los enfermeros se consideran un elemento unificador debido a que: permiten el desarrollo de la disciplina, exigen a los profesionales trabajar con un método evaluando sistemáticamente los cuidados y posicionan a los profesionales enfermeros como parte importante del equipo de salud”. (Hernández-Cantoral & Zárate-Grajales, 2011)

Actualmente, no encontramos con desafíos de entender cuál es la labor actual del personal de enfermería y su evolución, con la finalidad incluir procesos continuos de calidad y mejoramiento de la calidad como un eje primordial en la atención de enfermería.

4.3. Satisfacción del paciente

“La satisfacción es un fenómeno determinado por las costumbres culturales de los diferentes grupos sociales, por lo que varía según el contexto social. Este concepto se basa en la brecha entre las expectativas del paciente y su percepción de los servicios que recibe, teniendo en cuenta que el cuidado de enfermería debe comprender al paciente como un todo y no solo realizar procedimientos”. (Naranjo-Hernández, Rodríguez-Larrinaga, & Concepción-Pacheco, 2016)

En este sentido, la realización de mediciones de la satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería, tendría la finalidad de detectar falencias existentes en las prácticas diarias y si es así, el proceso servirá para realizar mecanismos de mejora continua que permita brindar una atención integral.

“Bajo este contexto, el Modelo de Atención Integral de Salud Familiar Comunitario e Intercultural (MAIS-FCI) centra en los principios de eficiencia, eficaz y de calidad, recalcando su objetivo estratégico la “implementación de un sistema de control de la garantía de la calidad de los servicios que se incorpore la percepción de las y los pacientes” (Pino-Armijos P. 2012). “Teniendo claro que la enfermera está dentro del equipo de atención integral en salud, por ser el recurso humano más importante que ocupa del 40% al 60%, y por lo mismo con constantes evaluaciones y mejoras con respuestas a las necesidades de bienestar y confort del paciente”. (Barajas-Gracia & Hijós Larraz, 2018)

Por lo tanto, “brindar un cuidado de calidad es la esencia de la enfermería, con el objetivo de interactuar con los pacientes, compartir pensamientos, sentimientos, compañerismo, apoyar y comunicar la gracia necesaria y eficaz para lograr excelentes niveles de satisfacción del paciente”. (Romero-Massa, Contreras-Méndez, & Moncada-Serrano, 2016)

Para las instituciones de salud la evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada como una estrategia para alcanzar un conjunto de percepciones relacionados a la calidad de la atención recibida.

4.4. El modelo Care Q de calidad de servicio

Fue creado por Patricia Larson en 1981, define el cuidado como acciones intencionales que conducen al cuidado físico y mental para mejorar la sensación de seguridad.

En este sentido, se menciona que “el cuestionario tiene una validez interna del 0.88 0.97, el cual ha sido aceptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán. En el año 2009 se llevó a cabo una validación del instrumento traducido al español y aplicado a una población colombiana, obteniéndose una validez interna de 0.868, con una varianza explicada del 52%. Los índices de confiabilidad de las dimensiones se encontraron entre 0,57 y 0,9064. Adicionalmente el instrumento ha sido empleado en varias investigaciones a nivel mundial y nacional”. (P Larson en 1981)

Las dimensiones están referidas a:

- **Accesibilidad:** Se refiere a los actos de cuidado requeridos en

una relación de apoyo y beneficio que se realizan de manera oportuna, como el acercamiento al paciente pasando tiempo con él, es decir, el nivel de interacción y comunicación. La relación permanente entre los pacientes y la salud trabajadores, para satisfacer las expectativas que surgen para mejorar su bienestar.

- **Explica y facilita:** Es el cuidado que tiene un profesional de enfermería para informar al paciente sobre aspectos desconocidos o confusos de su enfermedad, tratamiento o tratamiento, y brindarle la información necesaria en tiempo y forma.
- **Conforta:** son los cuidados que brinda el profesional de enfermería con la finalidad de que el paciente y la familia sean atendidos con calidez.
- **Se anticipa:** el personal de enfermería evalúa los cuidados que planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones.
- **Mantiene relación de confianza:** cuidados brindados por los profesionales de enfermería a fin de que el usuario tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en su pronta recuperación.
- **Monitorea y hace seguimiento:** actividades de enfermería que implican un conocimiento científico en la realización de los procedimientos vinculados en el dominio al momento de brindar el cuidado.
- **Dimensión Técnico-Científica:** referida a los aspectos

científico-técnicos de la salud atención referidos en la efectividad, eficacia, eficiencia cuyas características básicas son:

- **Dimensión Humana:** referida al aspecto interpersonal de la atención, en aspectos como: respeto a los derechos, cultura, características individuales de la persona.
- **Dimensión del Entorno:** referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario.

5. Metodología y diseño de la investigación

5.1. Tipo de estudio

Este estudio es de tipo descriptivo, debido a que se determina la calidad de atención que brinda el personal de enfermería al paciente. Por otra parte, se evidencia el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de centro quirúrgico.

Adicionalmente, se indica que es transversal, porque las variables se midieron en un solo instante.

5.1.1. Diseño de investigación

Se empleó un tipo transversal, debido a que, se estudió en un determinado momento, es decir, se realizó un corte en el tiempo.

5.1.2. Diseño metodológico

El presente estudio hace referencia a:

M: muestra representativa

X: nivel de satisfacción

Y: calidad de atención

5.2. Método de investigación

La investigación es cuantitativa. Además, se utilizará un método estadístico descriptivo, analítico que permitirá llegar a los resultados de la investigación.

5.3. Población y muestra

5.3.1. Población

La población del estudio estará conformada por 280 pacientes, el nivel de confianza será del 95% y margen de error del 0,5% que acudieron al servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés durante el mes de junio de 2022.

Por otra parte, en cuanto a la calidad de atención, se menciona que laboran en el servicio 26 enfermeras/os del Hospital General Enrique Garcés, el nivel de confianza será del 95% y margen de error del 0,5%.

- **Criterios de inclusión**

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes de ambos sexos.
- Pacientes que fueron intervenidos en el mes de mayo.

- **Criterios de exclusión**

- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que no desean participar en el estudio.

5.3.2. Muestra

El muestreo es probabilístico aleatorio simple, la muestra representativa estará conformado por los usuarios que acuden al servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra estuvo conformado por los usuarios que acuden al servicio de centro quirúrgico, aplicando la siguiente fórmula:

$$n_o = \frac{Z^2 x p x q}{e^2}$$
$$n_1 = \frac{n_o}{1 + \frac{(n_o - 1)}{N}}$$

En donde:

N: tamaño total de la población; N= 280

Z: nivel de confianza, que para el 95% Z=1,96

S: Desviación estándar de la población = 2

e: error, se considera el 5%= 0.05

p: 0.5

q: 0.5

$$n_o = \frac{1,96^2 x 0,5 x 0,5}{0,05^2}$$

$$n_o = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n_o = 384,16$$

$$n_1 = \frac{n_o}{1 + \frac{(n_o - 1)}{N}}$$

$$n_1 = \frac{384,16}{1 + \frac{(384,16 - 1)}{280}}$$

$$n_1 = \frac{384,16}{2,3684}$$

$$n_1 = 162,20$$

$$n_1 = 162$$

5.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.4.1. Técnicas de investigación

Cuestionarios (ver anexo 1 y 2)

5.4.2. Instrumento

El instrumento que se aplicó es un cuestionario de satisfacción del usuario y Care Q calidad de atención.

5.5. Plan de tabulación y análisis

Para el presente estudio, se realizó el proceso administrativo, el cual fue, solicitar la autorización al Gerente y a la líder del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, con la finalidad de contar con las facilidades para la ejecución del estudio.

En este sentido, se aplicó los instrumentos de recolección de información y se estableció una hoja de ruta con la programación de tiempo de aplicación de los instrumentos que fueron aproximadamente de 15 a 20 minutos.

Finalmente, se recolectaron los datos y fueron procesados en el programa Microsoft Excel, y se presentó las tablas y gráficos estadísticos con su respectivo análisis, de acuerdo con el marco conceptual presentado.

5.6. Hipótesis y variables

5.6.1. Hipótesis

5.6.1.1. Hipótesis general

El nivel de satisfacción del usuario es limitado frente a la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

5.7. Definición de variables

Variable independiente: calidad de atención

Variable dependiente: nivel de satisfacción

5.8. Operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala de medición	Técnica de medición
Variable 1: Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario, se refiere a las necesidades y expectativas, ha sido una forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud.	Humana	Presentación del personal de enfermería. Acompañamiento del personal de Enfermería. Trato equitativo del personal de Enfermería. Oportunidad de Atención. Amabilidad de finalizar la atención en quirófano.	Son las respuestas dadas por el usuario que acudió al servicio del centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés sobre las expectativas, bienestar en ámbito del buen trato y de acuerdo a las actividades que realiza el personal de enfermería	Si No	encuesta
		Técnica	Lenguaje comprensible. Control funciones vitales. Información de medicamentos. Información de tipo de anestesia y efectos. Información sobre cuidados en el hogar.			
		Entorno	Ambiente adecuado, limpio y ordenado. Uso de barandales en camilla. Funcionamiento de quipos.			

Variable de estudio	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Definición operacional	Escala de medición	Técnica de medición
VARIABLE 2: Calidad de Atención	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población, incrementan la probabilidad de alcanzar resultados de atención deseados.	Accesibilidad	Procedimientos para aliviar el dolor o molestias. Administración de medicamentos.	Son las respuestas dadas por Enfermería que labora en el servicio del centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés sobre la accesibilidad, información, confort, relaciones interpersonales y seguimiento.	Alto Medio Bajo	encuesta
		Información y educación	Información clara y precisa sobre su enfermedad. Educación y cuidado propio. Sugiere preguntas para ser resueltas.			
		Conforta	Escucha con atención. Amabilidad al hablar. Apoyo familiar en su cuidado.			
		Se anticipa	Atención sobre su estado de salud. Atención individualizada y efectiva.			
		Relaciones de confianza	Aclara dudas actuales. Confianza al expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento. Acercamiento respetuoso. Identificación y presentación.			
		Monitoreo y seguimiento	Cumplimiento de procedimientos. Seguridad en los procedimientos. Comunica al médico necesidades a evaluar.			

6. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el estudio, mediante estadística básica de tipo descriptiva. En referencia a la recolección, análisis e interpretación de datos, se empleó el programa Microsoft Excel.

Finalmente, se menciona que la muestra del estudio, estuvo constituido por 162 pacientes que acudieron al servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

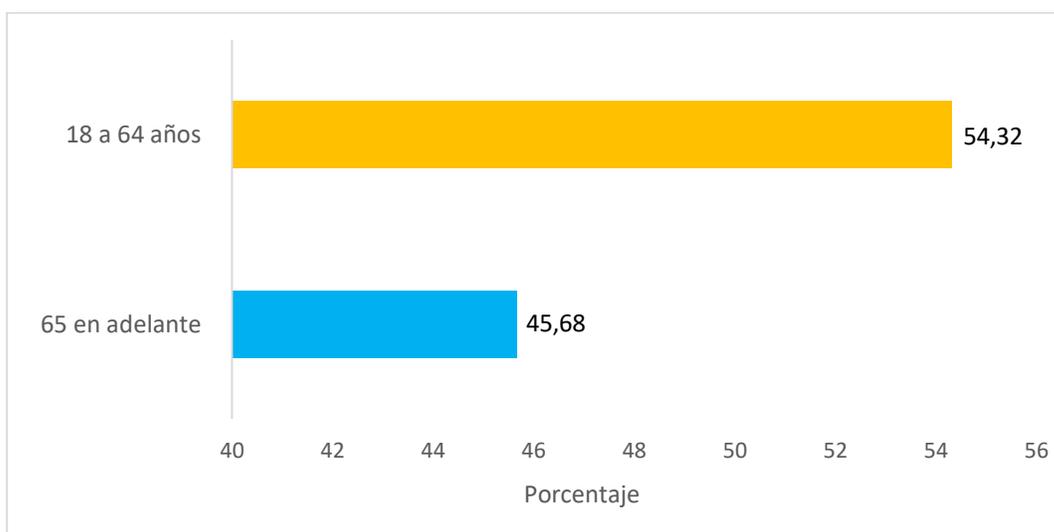
Satisfacción del usuario en la Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés 2022

Tabla 1: *Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según edad*

Distribución de la población de estudio según edad		
Edad (años)	Número	Porcentaje
18 a 64	88	54.32
64 en adelante	74	45.68
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 1: *distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según edad*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

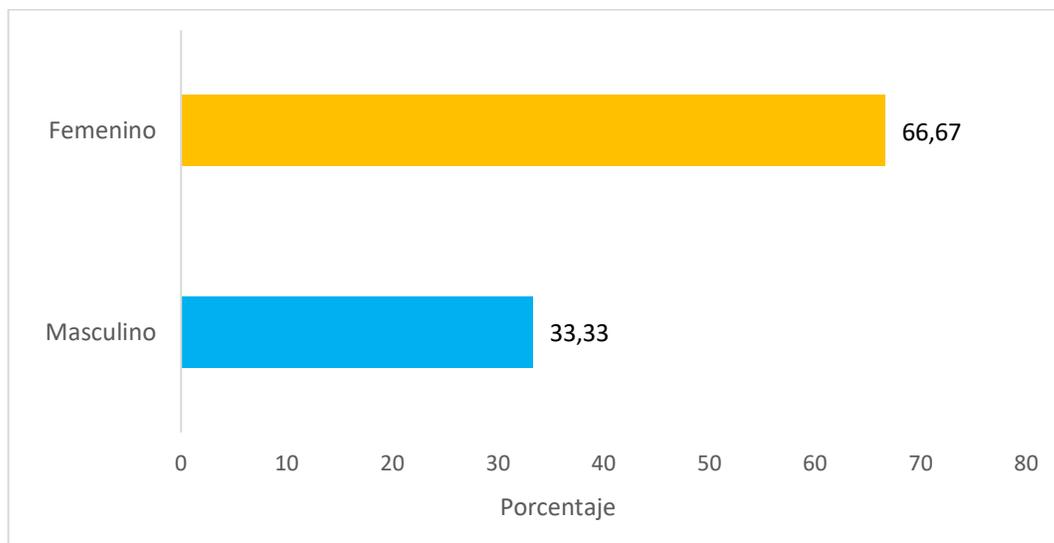
En referencia al rango de edad de 18 a 64 años es el, 54,32% (88 usuarios), y en el rango de edad de 65 en adelante es el 45,68% (74 usuarios).

Tabla 2: *Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según sexo*

Distribución de la población de estudio según sexo		
Sexo	Número	Porcentaje
Femenino	108	66,67
Masculino	54	33,33
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 2: *Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según sexo*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

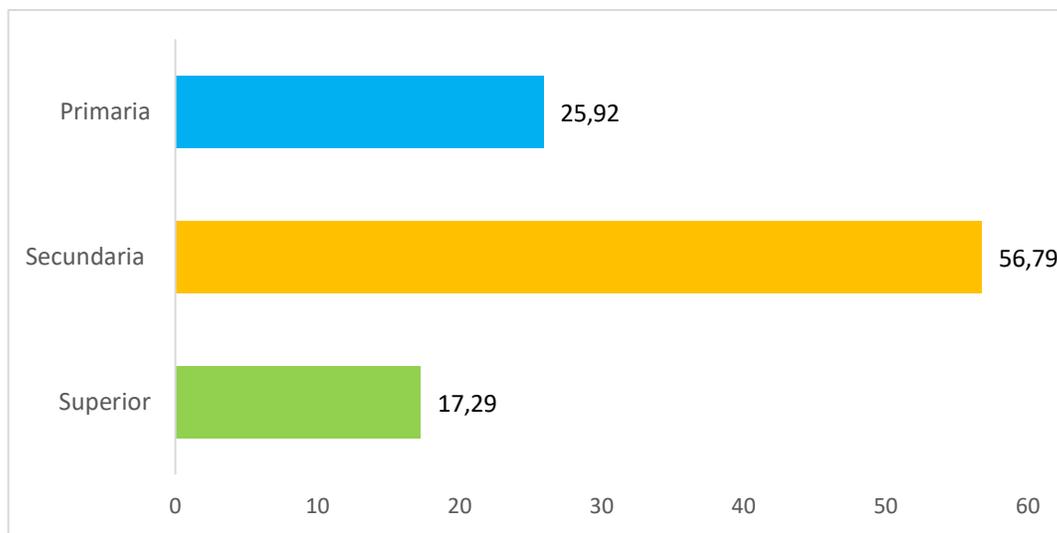
El 66,67% (108 usuarios) son del sexo femenino y el 33,33% (54 usuarios) son del sexo masculino.

Tabla 3: *Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según instrucción*

Distribución de la población de estudio según instrucción		
Instrucción	Número	Porcentaje
Primaria	28	25,92
Secundaria	92	56,79
Superior	42	17,29
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 3: *Distribución de pacientes que acudieron servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés, según instrucción*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

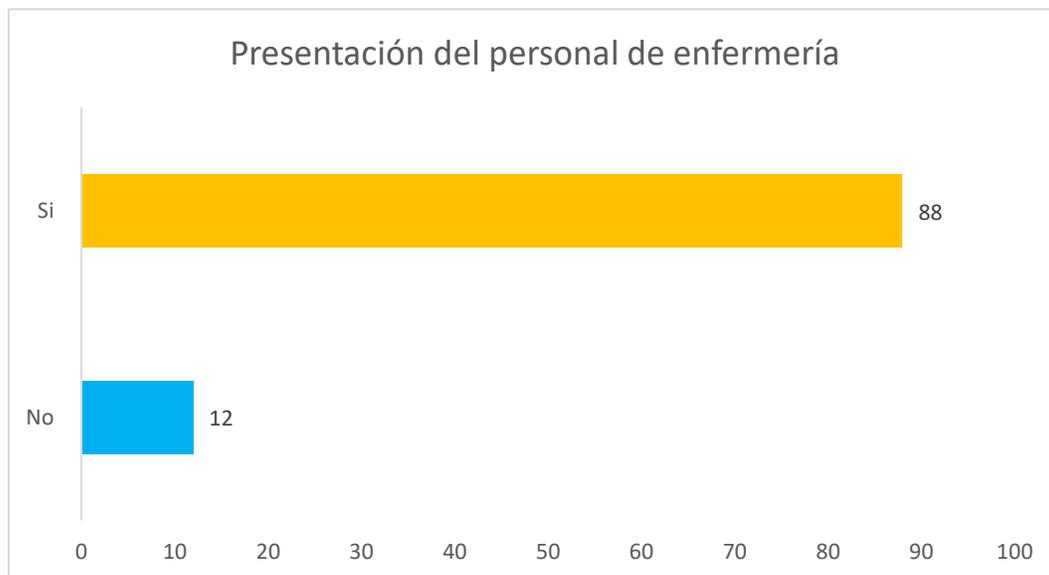
El 29,92% (28 usuarios) tienen grado de instrucción primaria, el 56,79% (92 usuarios) tienen grado de instrucción secundaria, el 17,29% (42 usuarios) tienen grado de instrucción superior.

Tabla 4: *Presentación del personal de Enfermería con el usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*

Presentación del personal de enfermería		
Variable	Número	Porcentaje
Si	142	88
No	20	12
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 4: *Presentación del personal de Enfermería con el usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

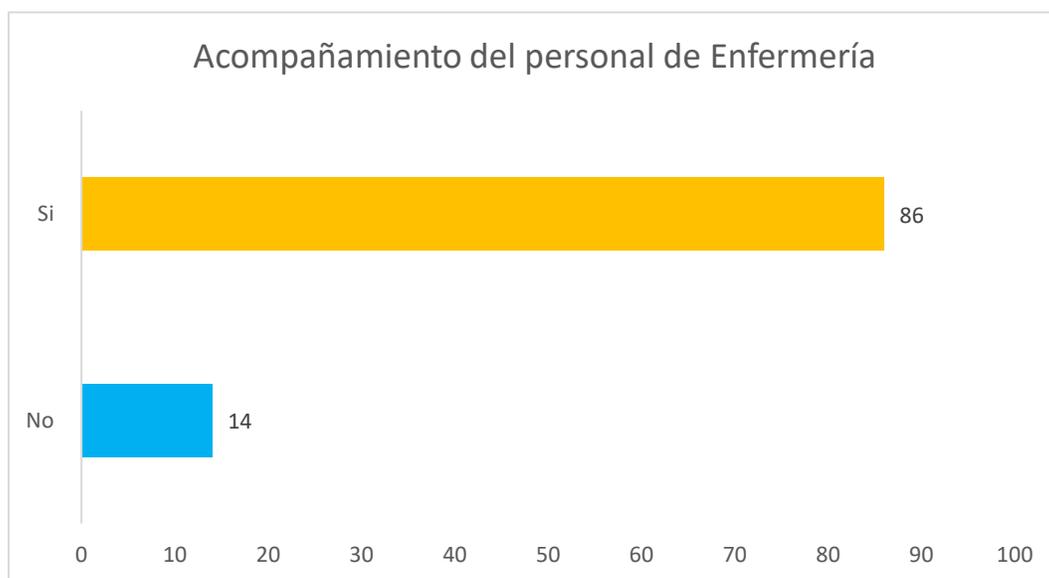
El 88% (142 usuarios) se presentan y se identifican ante los pacientes, mientras que el 12% (10 usuarios) refieren que no se identifican.

Tabla 5: *Acompañamiento del personal de Enfermería al ingresar un paciente al Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*

Acompañamiento del personal de Enfermería		
Variable	Número	Porcentaje
Si	140	86
No	22	14
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 5: *Acompañamiento del personal de Enfermería al ingresar un paciente al Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

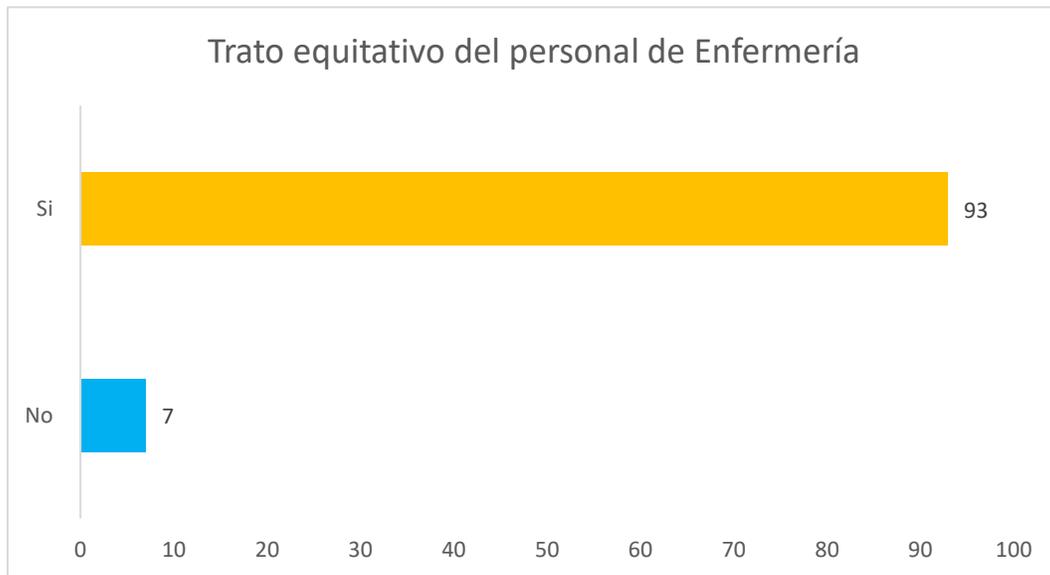
El 86% (142 usuarios) refiere que el personal de salud acompaña a los pacientes durante su internación, mientras que el 14% (10 usuarios) refieren que no los acompaña.

Tabla 6: *Trato equitativo del personal de Enfermería con los usuarios que acuden al Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*

Trato equitativo del personal de Enfermería		
Variable	Número	Porcentaje
Si	150	93
No	12	7
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 6: *Trato equitativo del personal de Enfermería con los usuarios que acuden al Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

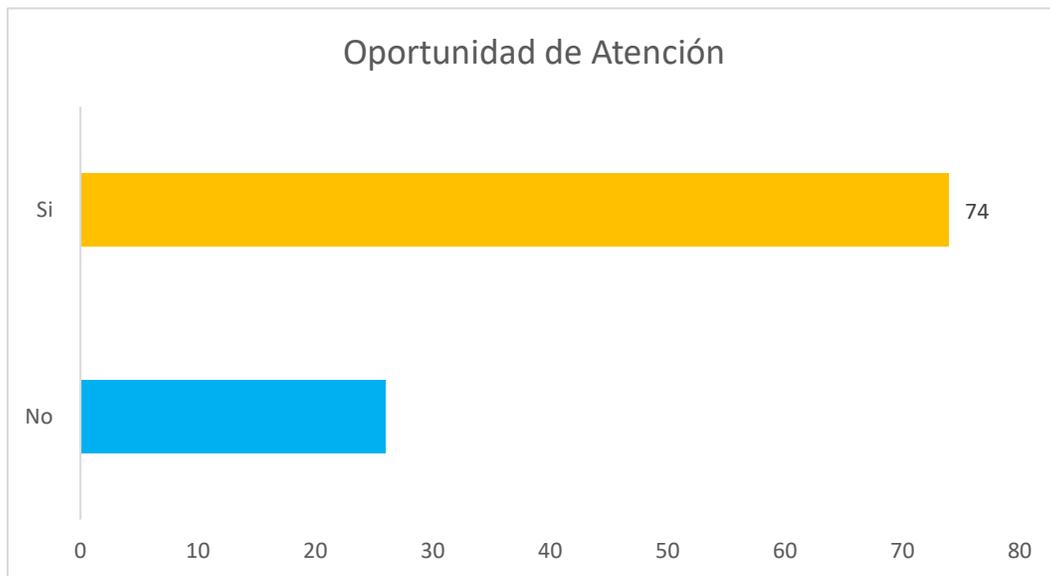
El 93% (150 usuarios) refieren que se da un trato equitativo a todos los pacientes, mientras que el 7% (12 usuarios) refieren que hay prioridades en atenciones.

Tabla 7. El personal de Enfermería acude inmediatamente ante alguna necesidad del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

Oportunidad de Atención		
Variable	Número	Porcentaje
Si	120	74
No	42	26
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 7: Personal de Enfermería acude inmediatamente ante alguna necesidad del usuario en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

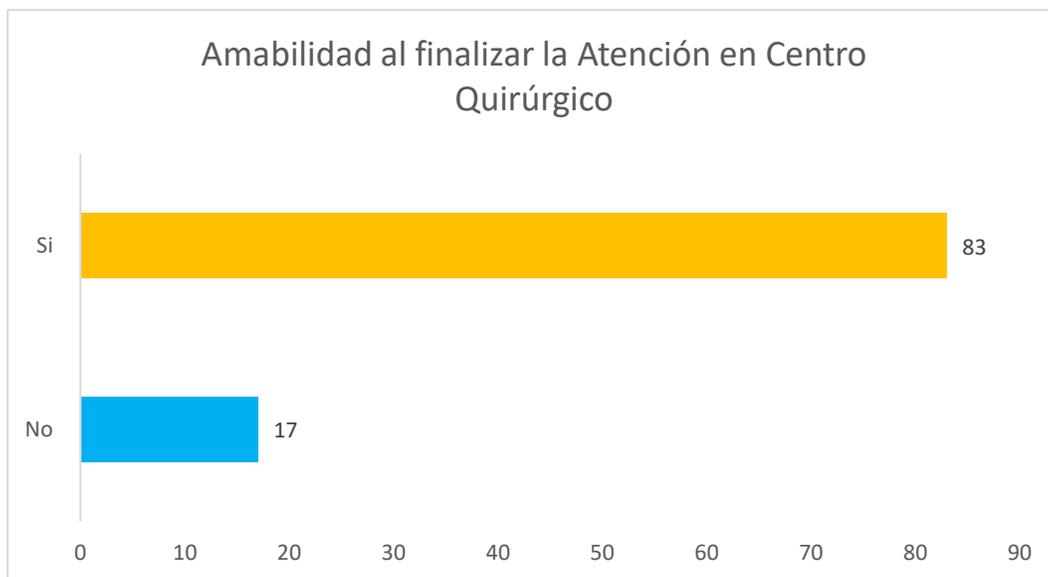
El 74% (120 usuarios) refieren que el personal de enfermería acude inmediatamente a solucionar un problema que en ese momento acontece, mientras que el 26% (42 usuarios) indican que no acuden a la atención inmediata.

Tabla 8: *El personal de Enfermería se muestra atento al salir un paciente del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*

Amabilidad al finalizar la Atención en Centro Quirúrgico		
Variable	Número	Porcentaje
Si	135	83
No	27	17
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 8: *Personal de Enfermería se muestra atento al salir un paciente del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

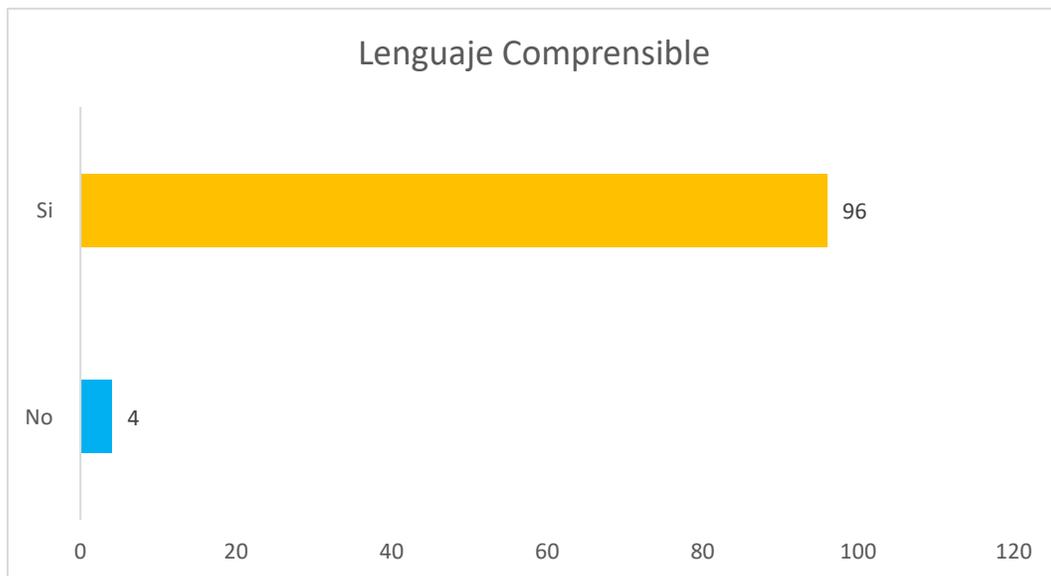
El 83% (135 usuarios) refiere que el personal de enfermería es amable al despedir de Centro Quirúrgico, mientras que el 17% (27 usuarios) refieren que los enfermeros no son amables.

Tabla 9: El personal de Enfermería utiliza lenguaje comprensivo en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

Lenguaje Comprensible		
Variable	Número	Porcentaje
Si	156	96
No	6	4
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 9: Personal de Enfermería utiliza lenguaje comprensivo en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

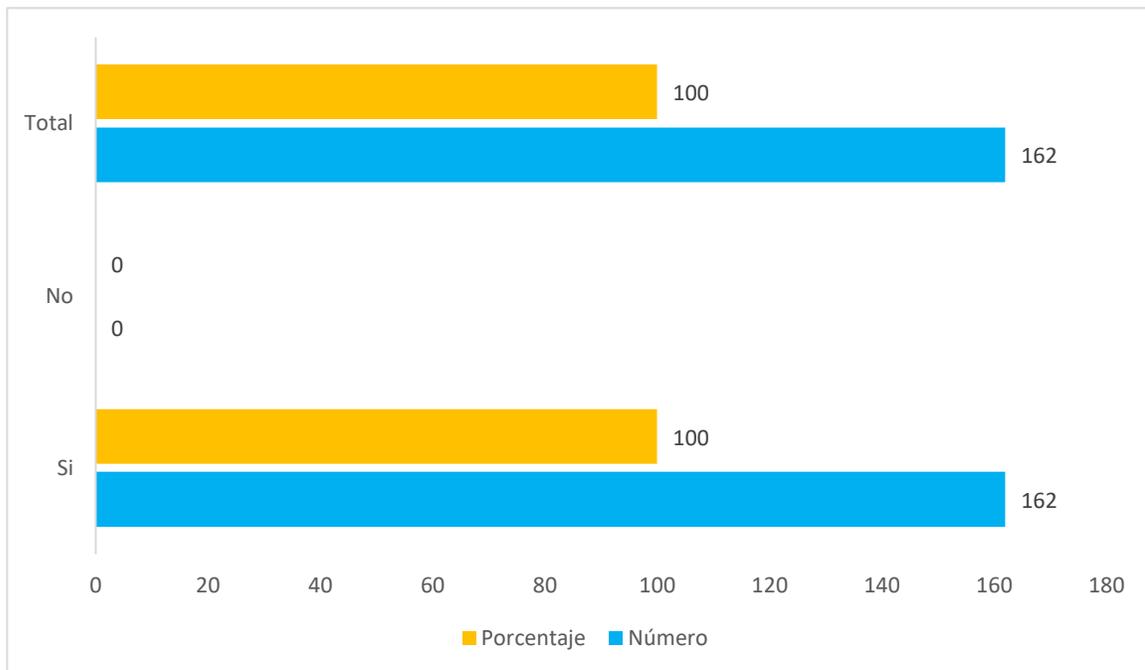
El 96% (156 usuarios) manifiestan que los/as enfermeros/as dan información muy clara sobre procedimientos y condición de salud, mientras que el 4% (6 usuarios) refiere que explican al apuro o con lenguaje no muy entendible.

Tabla 10: *El personal de Enfermería controla funciones vitales en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*

Control de Funciones Vitales		
	Número	Porcentaje
Si	162	100
No	-	-
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 10: *El personal de Enfermería controla funciones vitales en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

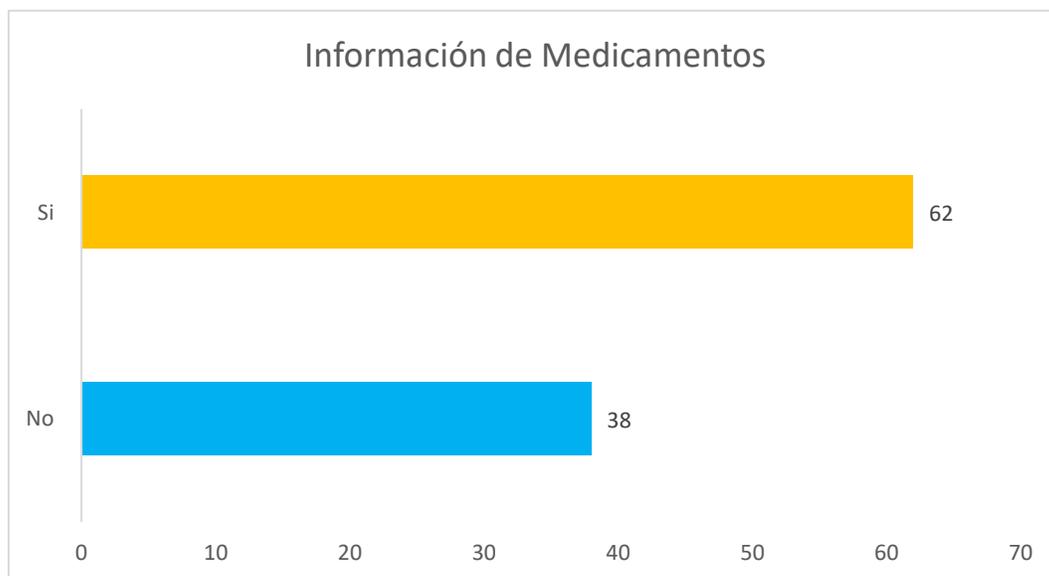
El 100% (162 usuarios) indican que el personal de salud controla sus signos vitales.

Tabla 11: *El personal de Enfermería explica sobre los medicamentos a recibir en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*

Información de Medicamentos		
Variable	Número	Porcentaje
Si	100	62
No	62	38
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 11: *Personal de Enfermería explica sobre los medicamentos a recibir en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

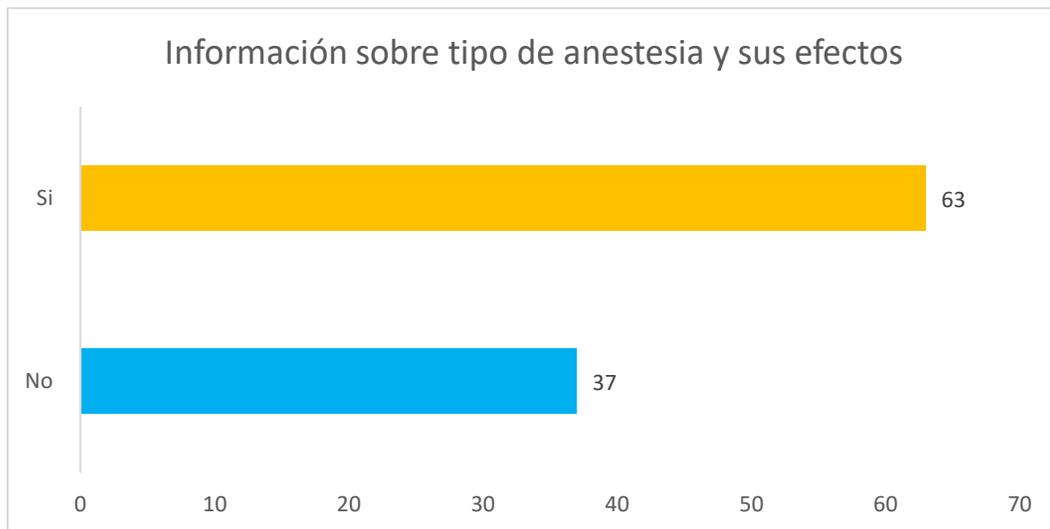
El 62% (100 usuarios) indican que el personal de Enfermería explica sobre los medicamentos que recibe, mientras que el 38% (62 usuarios) refieren que no les informan sobre que medicamentos les están administrando.

Tabla 12: *El personal de Enfermería orienta sobre el tipo de anestesia y sus efectos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*

Información sobre tipo de anestesia y sus efectos		
Variable	Número	Porcentaje
Si	102	63
No	60	37
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 12: *Personal de Enfermería orienta sobre el tipo de anestesia y sus efectos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

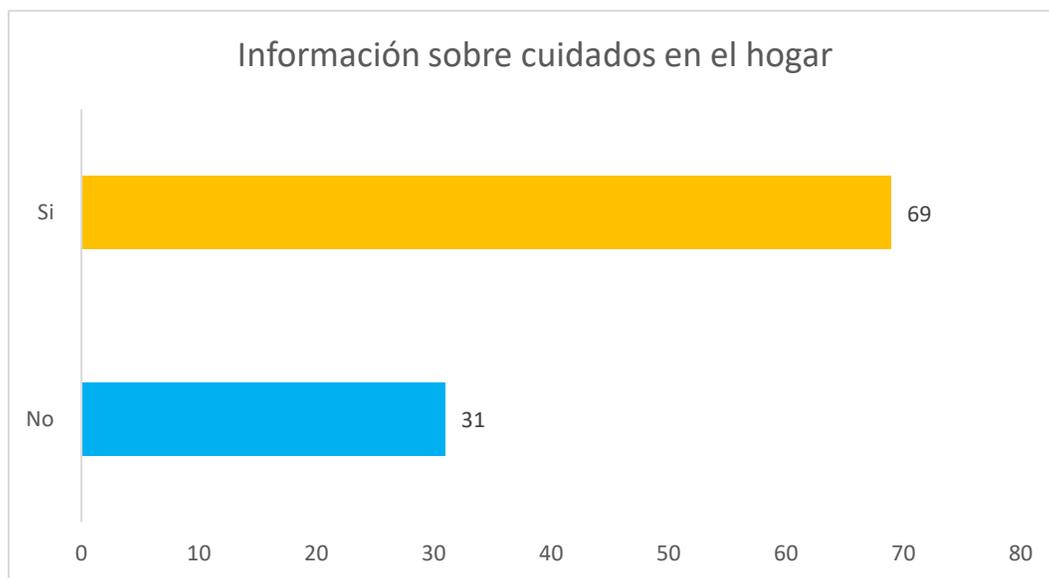
El 63% (102 usuarios) refieren que el personal de enfermería les explica sobre el tipo de anestesia que recibieron y sus efectos durante la recuperación, mientras que el 37% (60 usuarios) manifiestan que no les dan información sobre la anestesia recibida o efectos del mismo.

Tabla 13: *El personal de Enfermería orienta sobre cuidados en el hogar.*

Información sobre cuidados en el hogar		
Variable	Número	Porcentaje
Si	112	69
No	50	31
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 13: *Personal de Enfermería orienta sobre cuidados en el hogar.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

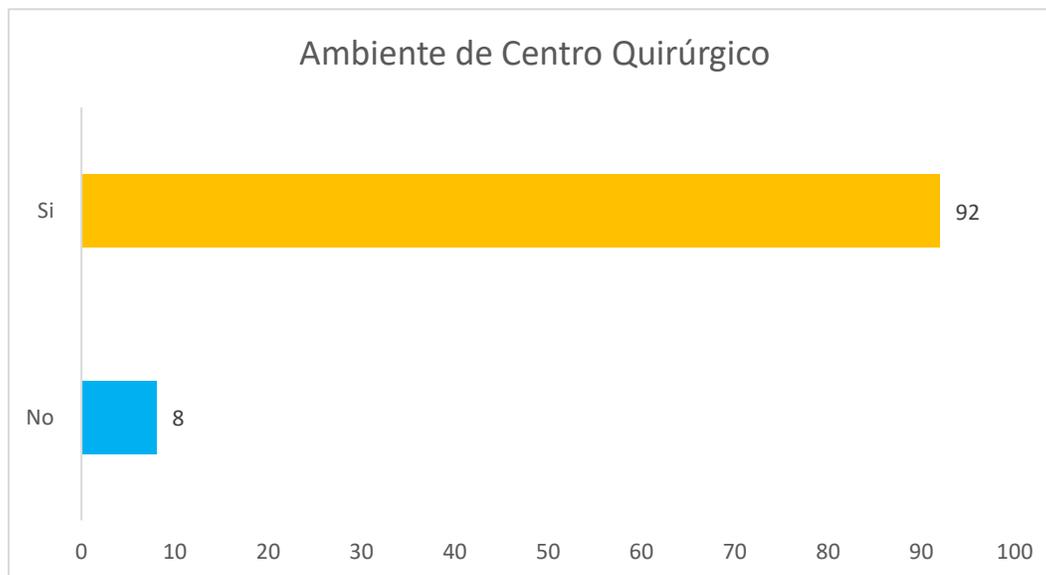
El 69% (112 usuarios) manifiestan que el personal de enfermería les brinda información sobre cuidados a tener en el hogar al salir del alta y sus próximos controles, mientras que el 31% (50 usuarios) refieren que no les indican nada al respecto.

Tabla 14: *El ambiente del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés es limpio y adecuado.*

Ambiente de Centro Quirúrgico		
Variable	Número	Porcentaje
Si	149	92
No	13	8
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 14: *Ambiente del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés es limpio y adecuado.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

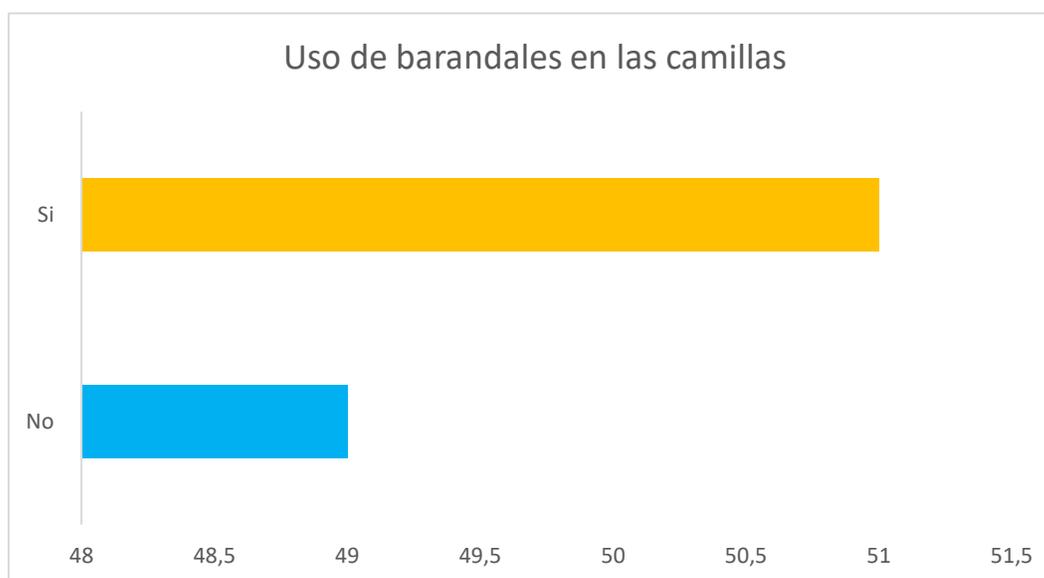
El 92% (149 usuarios) manifiestan que la unidad de Centro Quirúrgico se encuentra y mantiene ordenado y limpio, mientras que el 8% (13 usuarios) refieren que no está ordenado por la demanda de pacientes.

Tabla 15: El personal de Enfermería utiliza los barandales de las camillas al trasladar un paciente en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

Uso de barandales en las camillas		
Variable	Número	Porcentaje
Si	82	51
No	80	49
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 15: Personal de Enfermería utiliza los barandales de las camillas al trasladar un paciente en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

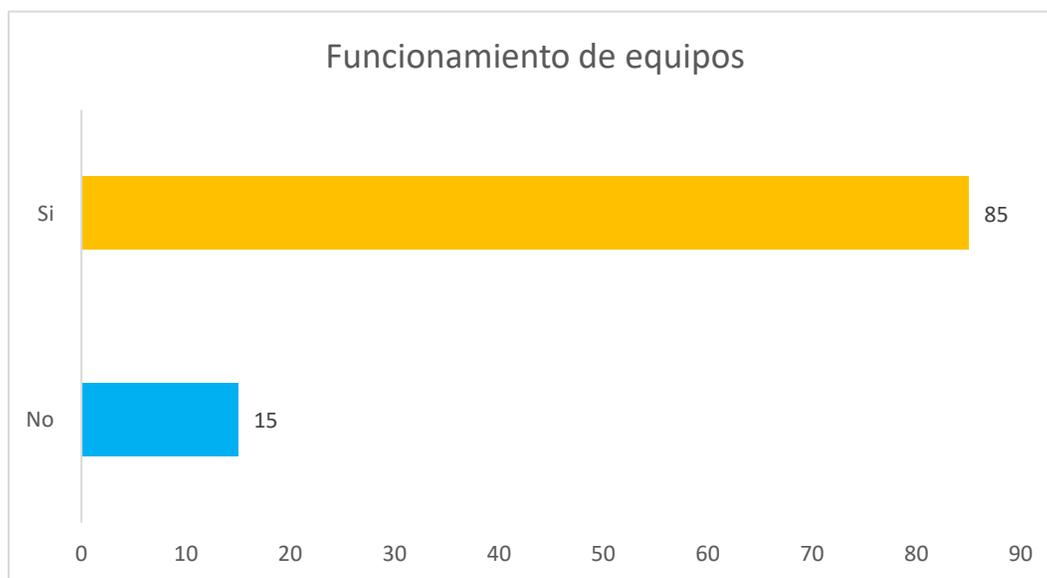
El 51% (82 usuarios) indican que, si les suben los barandales al encontrarse en la camilla, sea para movilidad o ubicación, mientras que el 49% (80 usuarios) manifiestan que no les suben los barandales o a su vez se bajan.

Tabla 16: El personal de Enfermería verifica el funcionamiento de los equipos médicos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

Funcionamiento de equipos		
Variable	Número	Porcentaje
Si	138	85
No	24	15
Total	162	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 16: Personal de Enfermería verifica el funcionamiento de los equipos médicos en el servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

El 85% (138 usuarios) refieren que el personal de enfermería se asegura que funciones los equipos médicos, mientras que el 15% (24 usuarios) refieren que no verifican.

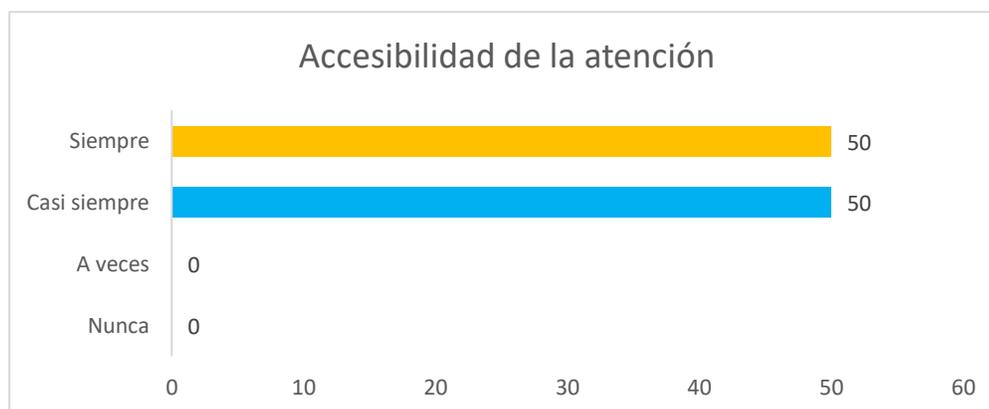
Evaluación Care – Q Adaptado Calidad de Atención de Enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés 2022

Tabla 17: *Accesibilidad de la atención a los usuarios por parte del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.*

Accesibilidad de la atención		
Variable	Número	Porcentaje
Siempre	13	50
Casi siempre	13	50
A veces	0	0%
Nunca	0	0
Total	26	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 17: *Accesibilidad de la atención a los usuarios por parte del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

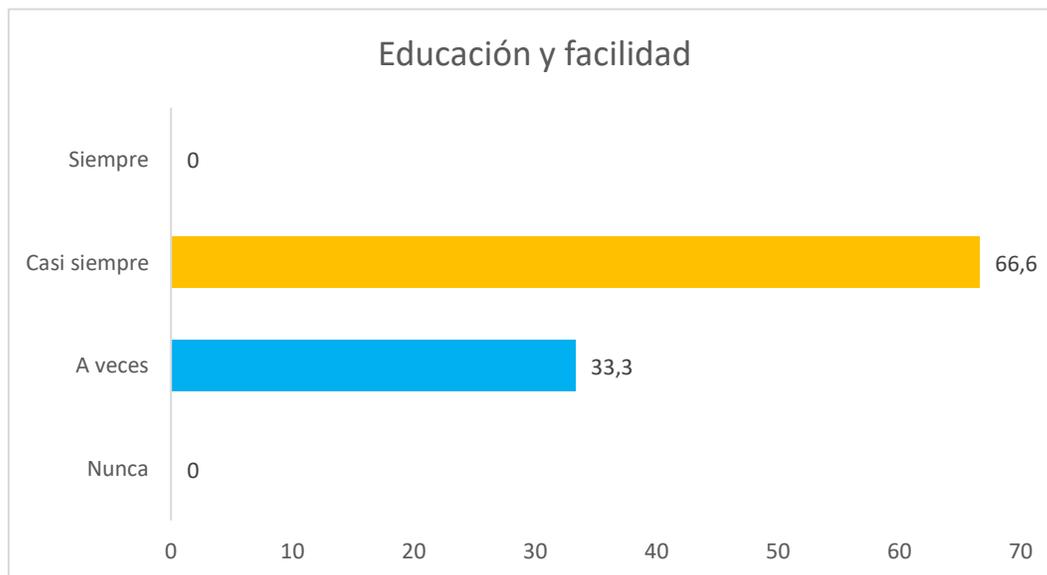
El 50% (13 enfermeros/as) cumplen siempre con la accesibilidad de la atención a los usuarios, mientras que el 0% (0 enfermeros/as) nunca lo realizan, por lo tanto, el otro 50% (13 enfermeros/as) casi siempre también lo realizan.

Tabla 18: Explicación y facilidad de la información a los usuarios por parte del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.

Educación y facilidad		
Variable	Número	Porcentaje
Siempre	0	0
Casi siempre	17	66,60%
A veces	9	33,30%
Nunca	0	0
Total	26	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 18: Explicación y facilidad de la información a los usuarios por parte del personal de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico.



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

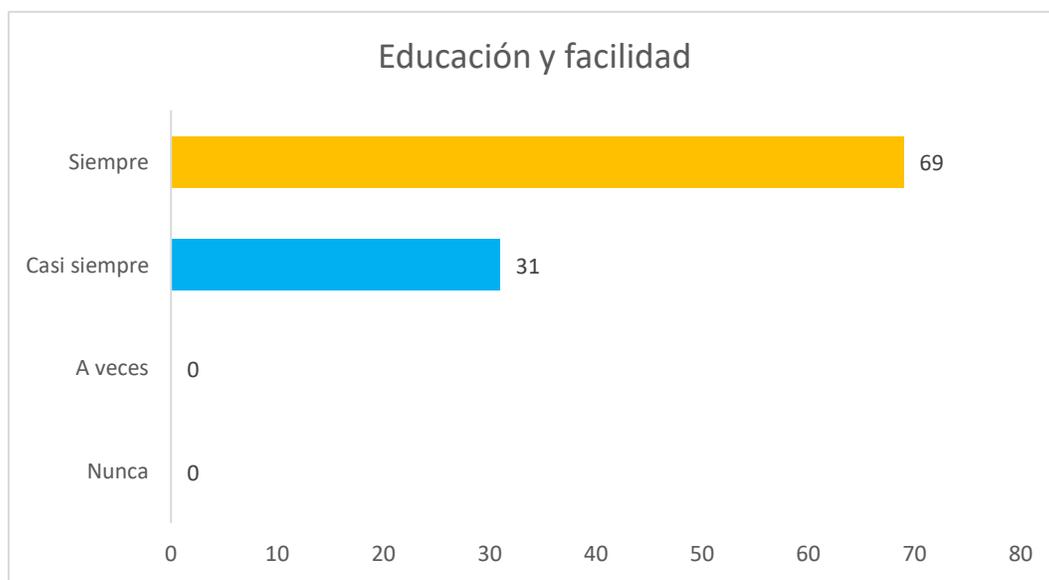
El 66.6% (17 enfermeros/as) casi siempre educan y facilitan la información a los usuarios, mientras que el 0% (0 enfermeros/as) nunca lo realizan, por lo tanto, el otro 33.3% (9 enfermeros/as) a veces también lo realizan.

Tabla 19: El personal de Enfermería brinda escucha y confort a los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico.

Educación y facilidad		
Variable	Número	Porcentaje
Siempre	18	69,0%
Casi siempre	8	31,0%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	26	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 19: Personal de Enfermería brinda escucha y confort a los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

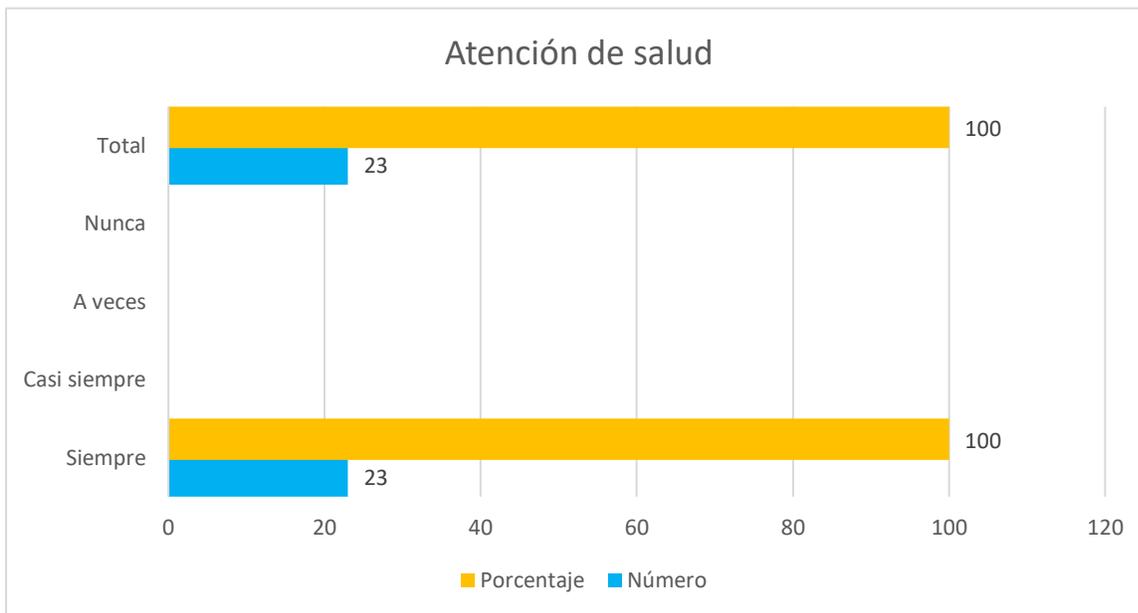
El 69% (18 enfermeros/as) siempre escuchan y dan confort a los usuarios, mientras que el 0% (0 enfermeros/as) nunca lo realizan, por lo tanto, el otro 31% (8 enfermeros/as) casi siempre lo realizan.

Tabla 20: Atención de salud individualizada a los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces.

Atención de salud		
Variable	Número	Porcentaje
Siempre	23	100%
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	26	100

Fuente: elaborado por el investigador

Gráfico 20: Atención de salud individualizada a los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces.



Fuente: elaborado por el investigador

Interpretación:

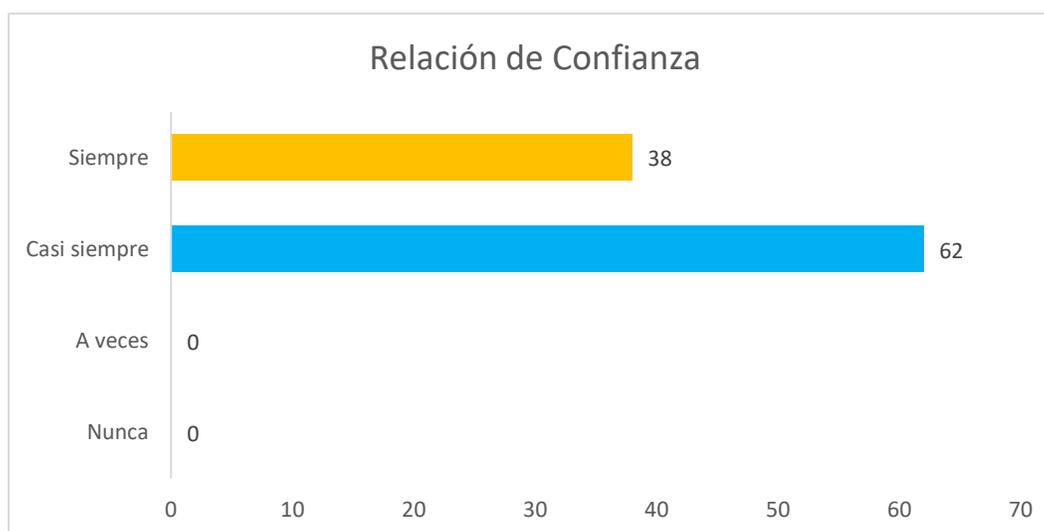
El 100% (26 enfermeros/as) siempre dan atención a los usuarios, mientras que el 0% (0 enfermeros/as) nunca lo realizan.

Tabla 21: *El personal de salud mantiene una relación de confianza con los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces.*

Relación de Confianza		
Variable	Número	Porcentaje
Siempre	10	38%
Casi siempre	16	62%
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	26	100

Fuente: instrumento recolección de datos

Gráfico 21: *Personal de salud mantiene una relación de confianza con los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces.*



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

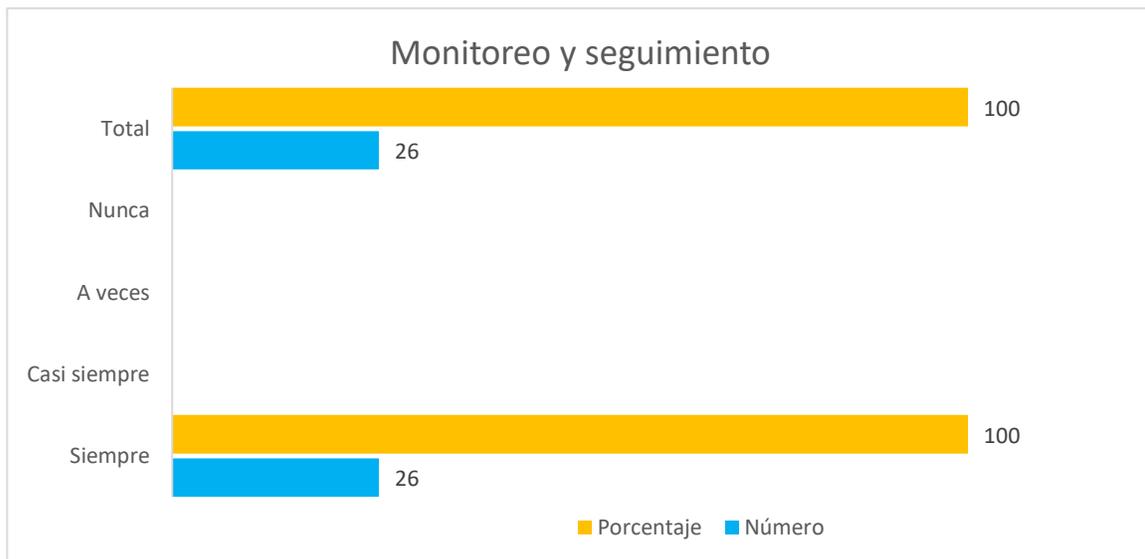
El 62% (16 enfermeros/as) casi siempre mantienen una relación de confianza con los usuarios, mientras que el 0% (0 enfermeros/as) nunca lo realizan, por lo tanto, el otro 38% (10 enfermeros/as) siempre lo realizan.

Tabla 22: El personal de salud monitorea y seguimiento para mejorar el estado de salud de los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces.

Monitoreo y seguimiento		
Variable	Número	Porcentaje
Siempre	26	100%
Casi siempre	0	0
A veces	0	0
Nunca	0	0
Total	26	100

Fuente: elaborado por el investigador

Gráfico 22: El personal de salud monitorea y seguimiento para mejorar el estado de salud de los usuarios que acuden al servicio de Centro Quirúrgico del Hospital General Enrique Garces.



Fuente: instrumento recolección de datos

Interpretación:

El 100% (26 enfermeros/as) siempre cumplen con la monitorización y seguimiento para mejorar la calidad de salud, mientras que el 0% (0 enfermeros/as) nunca lo realizan.

7. Análisis de resultados

En los últimos años, la calidad de atención de salud ha ido evolucionando, tal es así en la actualidad constituye un indicador de gestión en el marco de los servicios de salud. De modo que las organizaciones públicas, prestadoras de servicios, están siendo participes de los cambios.

Por otra parte, la OMS ha conceptualizado la calidad asistencial como un referente obligatorio a tener en cuenta que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y los servicios que ofrecen para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos.

En este sentido varios estudios de la temática tratada en varios países de Latinoamérica, indican que la calidad de atención es un compromiso, que requiere de todos los elementos existentes para lograr alcanzarla. Respecto a la misma, existe la percepción de que hoy los pacientes están buscando profesionales que actúen en forma humana deseando para ello enfermeras que no sólo resuelvan sus problemas de salud, sino que los escuchen y comprendan el estado actual en el que se encuentra porque no solo su salud física se ve afectada sino también su entorno afectivo.

Razón por la cual, el presente estudio que se realizó en el servicio de centro quirúrgico evidenció la satisfacción de los pacientes como un aspecto

humanista en las tres grandes categorías: nivel científico-técnico, relación interpersonal y el entorno.

8. Conclusiones

Primera

- La mayoría de usuarios que acuden al servicio tienen entre 18 a 64 años de edad.
- Mayoría son del sexo femenino.
- Instrucción formal, secundaria.

Segunda

- En la dimensión humana que corresponde al aspecto interpersonal, según la calidad de atención percibida por el usuario de acuerdo a la oportunidad y equidad, se evidencia que la mayoría de pacientes están satisfechos con la atención en el servicio y la calidad es alta.

Tercera

- En la dimensión técnica referida a los aspectos científico-técnicos como la efectividad, eficacia y eficiencia de la calidad de atención percibida por el usuario que acude al Servicio, la mayoría de los usuarios están satisfechos con el lenguaje y profesionalismo.

Cuarta

- En la dimensión entorno referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios para el usuario, medianamente los pacientes no están satisfechos, se evidencia que la calidad en esta dimensión no se está cumpliendo

9. Recomendaciones

Primera

- Sugerir al personal de enfermería conjuntamente con sus líderes realizar un plan de mejora, que sea aplicado a corto y largo plazo, para con ello llegar a satisfacer las necesidades de la población, evitando daños en su salud.

Segunda

- Dimensión humana:

Se sugiere compartir los resultados de esta investigación al personal de enfermería del Servicio y establecer con ellos un plan de mejora, con finalidad de que el equipo se comprometa en cambios reales. Evidenciar los aspectos positivos (felicitando), y trabajando fuerte en los negativos en cuanto a las dimensiones humanas y técnicas.

Tercera

- Dimensión técnica:

Se sugiere entrenamiento en protocolo de 10 correctos y en entrega de información (medicamentos) completa y adecuada.

Se sugiere realizar un monitoreo semanal de las tareas definidas en el plan, hasta alcanzar el cambio de conducta y cumplimiento de protocolos, logrando así el plan de mejora planteado.

-

Cuarta

- Dimensión entorno:

Se sugiere a la líder del área, realizar un inventario de las camillas, clasificando las defectuosas y solicitar el cambio respectivo.

Así lograr evitar la potencial presencia de eventos adversos (riesgo de caídas - que impacta en la seguridad del paciente).

10. Bibliografía

- Ayuso Murillo, D., & De Andrés Gimeno, B. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados de enfermería*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Barajas-Gracia, C., & Hijós Larraz, L. (may de 2018). Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería en el entorno hospitalario. *Rev. Metas de Enfermería: 21(4)*, 5-9. Obtenido de <https://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/81222/percepcion-de-los-pacientes-sobre-la-calidad-de-los-cuidados-de-enfermeria-en-el-entorno-hospitalario/>
- Borré-Ortiz, Y., & Vega-Vega, Y. (dic. de 2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Rev. Ciencia y enfermería vol.20 no.3*, 81-94. Recuperado el 1 de noviembre de 2020, de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008
- Donabedian, A. (2001). La calidad de la asistencia. ¿Cómo podría ser evaluada? *Rev Calidad Asistencial;16*, 580-587. Obtenido de <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-2parte.pdf>
- Febré, N., Moncada-Gómez, K., Méndez-Celis, P., Badilla-Moralea, V., Soto-Parada, P., Ivanovic, P., . . . Canales, M. (May-June de 2018). Calidad en enfermería: Su gestión, Implementación y Medición. Calidad del cuidado enfermero. *Revista Médica Clínica Las Condes Volume 29, Issue*

3, 278-287. Obtenido de
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567#bib0085>

Gabriel, C., Antonieto da Costa Melo, M., Rossi, F., Bernardes, A., Miguelaci, T., & Prado, M. (2011). Use of performance indicators in the nursing service of a public hospital. *Rev Latino-Am Enfermagem*; 9(5), 1247-1254. Obtenido de
<https://www.scielo.br/j/rlae/a/9FBXQZTHFchnfqMPYYXzYYJ/?format=pdf&lang=en>

Hernández-Cantoral, A., & Zárate-Grajales, R. (abr./jun. de 2011). Escenario ideal que garantiza calidad del cuidado y la satisfacción laboral en enfermería. *Rev. Enfermería Universitaria vol.8, n.2*, 25-32. Obtenido de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632011000200005

INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2006). *Perfil epidemiológico en el adulto mayor ecuatoriano*. Obtenido de
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Estudios/Estudios_Economicos/Evolucion_de_la_indus_Alimen_Beb_2001-2006/Perfil_Epidemiologico_Adul_Mayor_2006.pdf

INEC Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2015). *Compendio Estadístico 2015*. Obtenido de

<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Bibliotecas/Compendio/Compendio-2015/Compendio.pdf>

Joolae, S., Hajibabae, F., Jafar Jalal, E., & Bahrani, N. (2011). Assessment of Patient Satisfaction from Nursing Care in Hospitals of Iran University of Medical Sciences. *Journal of HAYAT*;17(1), 35-44. Obtenido de https://hayat.tums.ac.ir/browse.php?a_id=69&sid=1&slc_lang=en

Marriner, A. (2001). *Guía de Gestión y Dirección de Enfermería, 6ª ed.* Madrid: Mosby.

Naranjo-Hernández, Y., Rodríguez-Larrinaga, M., & Concepción-Pacheco, J. (oct.-dic. de 2016). Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. *Rev Cubana Enfermer* vol.32 no.4. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021

Organización Mundial de la Salud. (11 de agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Pino-Armijos, P. (Oct. de 2012). Aplicación de la teoría de Henderson y su aproximación al cuidado avanzado en enfermería en un servicio de pediatría. *Rev. Medware*. 12(10), 5548. Obtenido de <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Revisiones/Analisis/5548>

Romero-Massa, E., Contreras-Méndez, I., & Moncada-Serrano, A. (2016).

Relación entre cuidado humanizado por enfermería con la hospitalización de pacientes. *Rev. Hacia la promoción de la salud* 21(1), 26-36. doi:DOI: 10.17151/hpsal.2016.21.1.3

Suhonen, R., Papastavrou, E., & Efstathiou, G. (2012). Patient satisfaction as an outcome of individualised nursing care. *Scand J Caring Sci.* ;26, 372-380. Obtenido de https://www.academia.edu/13406556/Patient_satisfaction_as_an_outcome_of_individualised_nursing_care

Syed, S., Leatherman, S., Mensah, N., Neilson, M., & Kelley, E. (2018). Improving the quality of health care across the health system. *Bull World Health Organ* 96, 799. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6249706/pdf/BLT.18.2.26266.pdf/>

Zambrano Arias, E. Y., & Vera Rodríguez, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*, 7(25), 64-72. Obtenido de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>

11. Anexos

Anexo 1. Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Reciba un atento saludo, soy estudiante de la Maestría en Gerencia en Salud, me encuentro realizando la investigación "Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés.

En este sentido, me permito solicitar de manera cordial, responda el siguiente cuestionario, el cual, se refiere a actividades relacionados al trabajo realizado el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés

Agradecemos nos responda con absoluta honestidad, marcando con una (X) la respuesta que Usted considere.

I. Datos generales:

- Edad: _____
- Sexo Femenino () Masculino ()
- Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

II. Datos específicos:

El autor realizó las preguntas y marcó en los criterios de evaluación al lado de ellos.

Criterios de evaluación:

Si: cuando realiza esa actividad

No: cuando no realiza esta actividad

N°	Ítems	Criterios a evaluar	
		Si	No
Dimensión Humana			
1	Presentación del personal de enfermería.		
2	Acompañamiento del personal de Enfermería.		
3	Trato equitativo del personal de Enfermería.		
4	Oportunidad de Atención.		
5	Amabilidad de finalizar la atención en quirófano.		
Dimensión Técnica			
6	Lenguaje comprensible.		
7	Control funciones vitales.		
8	Información de medicamentos.		
9	Información de tipo de anestesia y efectos.		
10	Información sobre cuidados en el hogar.		
Dimensión Entorno			
11	Ambiente adecuado, limpio y ordenado.		
12	Uso de barandales en camilla.		
13	Funcionamiento de equipos.		

Anexo 2. Cuestionario de evaluación Care – Q Adaptado

Calidad de Atención

Reciba un atento saludo, soy estudiante de la Maestría en Gerencia en Salud, me permito solicitar de manera cordial, responda el siguiente cuestionario, el cual, se refiere a actividades relacionados al trabajo realizado el servicio de centro quirúrgico del Hospital General Enrique Garcés

Agradecemos nos responda con absoluta honestidad, marcando con una (X) la respuesta que Usted considere.

Criterios de evaluación:

- Nunca: (0)
- A veces: (1)
- Casi siempre: (2)
- Siempre: (3)

N°	Ítems	Criterios a evaluar			
		Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Accesibilidad					
1	Procedimientos para aliviar el dolor o molestias.				
2	Administración de medicamentos.				
Explicita y facilita					
3	Información clara y precisa sobre su enfermedad.				
4	Educación y cuidado propio.				
5	Sugiere preguntas para ser resueltas.				
Conforta					
6	Escucha con atención.				
7	Amabilidad al hablar.				
8	Apoyo familiar en su cuidado.				
Se anticipa					
9	Atención sobre su estado de salud.				
10	Atención individualizada y efectiva.				
Mantiene relación de confianza					

11	Aclara dudas actuales.				
12	Confianza al expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
13	Acercamiento respetuoso.				
14	Identificación y presentación.				
Monitorea y hace seguimiento					
15	Cumplimiento de procedimientos.				
16	Seguridad en los procedimientos.				
17	Comunica al médico necesidades a evaluar.				

VALORACIÓN:

Gestión de la calidad:

Calidad alta : 35 – 51 puntos

Calidad media: 18 – 34 puntos

Calidad baja : 0 – 17 puntos