



**UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICA
ESCUELA DE ENFERMERIA**

TEMA:

Percepción del paciente hospitalizado con la calidad de atención del servicio de enfermería en el área de cirugía del hospital naval base sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre a marzo 2015.

NOMBRES

**Erika Yanina Zambrano Arias
Carmen Lorena Cisneros Guerrero**

TUTORA:

LCDA. MGS ROSARIO ERAZO FREIRE

Guayaquil, Ecuador

2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERÍA "SAN VICENTE PAÚL"**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Erika Yanina Zambrano Arias Y Carmen Lorena Cisneros Guerrero, como requerimiento parcial para la obtención del Título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

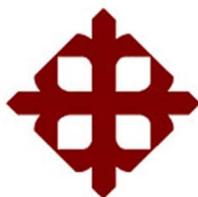
TUTOR (A)

LCDA. MGS ROSARIO ERAZO FREIRE

DIRECTOR DE LA CARRERA

.....

Guayaquil, a los catorce días del mes de Marzo del año 2016



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERÍA “SAN VICENTE PAÚL”
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, Erika Yanina Zambrano Arias y Carmen Lorena Cisneros Guerrero

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “Percepción del paciente hospitalizado con la calidad de atención del servicio de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre a marzo 2015”, previa a la obtención del Título de Licenciada en Enfermería, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

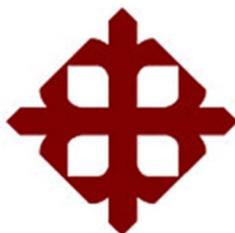
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los catorce días del mes de Marzo del año 2016

LAS AUTORAS

Erika Yanina Zambrano Arias

Carmen Lorena Cisneros Guerrero



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERÍA “SAN VICENTE PAÚL”**

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Erika Yanina Zambrano Arias y Carmen Lorena Cisneros Guerrero

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: (Percepción del paciente hospitalizado con la calidad de atención del servicio de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre a marzo 2015”), cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los catorce días del mes de Marzo del año 2016

LAS AUTORAS:

Erika Yanina Zambrano Arias

Carmen Lorena Cisneros Guerrero

DEDICATORIA

En primer lugar dedico este proyecto a Dios todo poderoso, por su gran amor y misericordia que cada día me da las fuerzas para seguir en el camino de la perseverancia, y también por darme la sabiduría y el entendimiento que me han permitido trascender en el camino y conocimiento de Enfermería.

Sin la ayuda y la fortaleza de ese Ser supremo, hoy este sueño no fuese realidad.

A mi madre Elsa Arias, quien con su amor y apoyo se ha convertido en toda una madre para mi bebe génesis, durante estos últimos años de mi carrera, además de brindarme su apoyo incondicional cuando la he necesitado, mediante sus palabras de sabiduría que me han sabido orientar en los momentos difíciles durante gran parte de mi ciclo vital.

Al pilar fundamental de mi vida, mis hijas Daniela, Damaris y Génesis con todo mi cariño y amor, por regalarme el tiempo que les pertenecía durante toda mi carrera y mientras realizaba mi proyecto de titulación. En especial a mi hija Daniela que ha suplido mis responsabilidades en el hogar durante estos últimos años de estudios, por todo y muchas cosas más que no alcanzaría a escribirlas les dedico este mi logro hijas de mi alma.

Dedico también este logro a una persona muy especial en mi vida el Padre de mi hija Génesis, Luis Tómalá quien me ha brindado su compañía y apoyo incondicional a pesar de mis caídas, cambios y desesperaciones supo ayudarme a levantar y darme ese ánimo que he necesitado para llegar hasta este momento tan especial de mi vida.

ERIKA ZAMBRANO A.

Esta tesis se la dedico a mi Dios todo poderoso a mi madre que siempre me inspiro para salir adelante a mi hija que está conmigo en las buenas y las malas a mi hermano que supo soportar mi carácter para mi familia que supo guiarme por un buen camino a pesar de los obstáculos que pase en el camino donde supe lo bueno y lo malo donde caí y me volví a poner de pie dedico esto especialmente a mi familia por su comprensión y paciencia dada y sobre todo al apoyo incondicional.

Lorena Cisneros G.

AGRADECIMIENTOS

Por el presente trabajo de tesis quiero primero agradecer a ti mi Dios, por bendecirme, por haberme permitido llegar a este momento de mi vida y verme culminar este logro como profesional.

A mi Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por su gran apoyo y comprensión, especialmente, por darme la oportunidad de desarrollarme a nivel profesional de la Escuela de Enfermería “Vicente de Paul”, por darme la oportunidad de integrarme a ellos, y facilitarme las herramientas necesarias para desarrollar las habilidades investigativas en Enfermería, también por esa exigencia académica que tanto los caracteriza.

A mi maestra y asesora de tesis Lcda. Erazo por su disposición, perseverancia y apoyo en todo momento, por alentarme cada día para concluir este proyecto.

A ti madre querida, por estar cuando más te necesito, para apoyarme con mis hijas y darme esa fuerza de seguir adelante hasta el final, agradezco a Dios por darte salud y fortaleza para que me acompañes siempre por eso y mucho más mil gracias.

Al hospital Naval de Guayaquil al que considero mi segunda casa, en donde he recibido felicitaciones y también llamados de atención ante cualquier circunstancia que se encuentran en el ambiente laboral, de igual manera me han ayudado hacer fuerte y crecer como persona.

A algunos compañeros de trabajo y colegas, quienes de una u otra forma aportaron parte de sus esfuerzos mediante los consejos de fortaleza, ánimo pronto y sabiduría que me permitieron no desfallecer.

En especial quiero agradecer a mis compañeros de aula y amigos: Cecilia Wong, Roxana Agila y William Alcívar por estar ahí dándome su apoyo durante

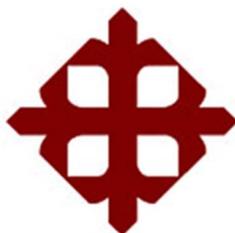
toda mi etapa estudiantil, por alentarme en mis tristezas, acompañarme en mis alegrías, dándome fuerzas y ánimos para seguir adelante, además de compartir su tiempo a pesar de sus obligaciones y sobre todo brindarme una amistad sincera e incondicional.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que quiero agradecer, su amistad, consejos, apoyo, ánimo, y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

ERIKA ZAMBRANO A.

Agradezco a todos los que estuvieron en las buenas y las malas durante toda mi carrera y por estar pendiente de mi a pesar de todas las dificultades que mi puso la vida sigo en pie, gracias a mis amigos maestros docentes que supieron soportarme por tener paciencia hacia mi gracias por todo lo vivido en esta carrera como es la enfermería.

Lorena Cisneros G.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERÍA “SAN VICENTE PAÚL”**

CALIFICACIÓN

**LCDA. MGS ROSARIO ERAZO FREIRE
TUTORA**

**DRA. AMARILIS PÉREZ LICEA
OPOSITORA**

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada	I
Certificación	II
Declaración de responsabilidad	III
Autorización	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Calificación	VIII
Índice General	IX
Índice de Cuadros	XI
Índice de Gráficos	XII
Índice de Anexos	XIII
Resumen	XIV
Abstract	XV
Introducción	1

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1	Planteamiento del problema	3
1.2	Justificación	5
1.3	Objetivos	6
1.3.1	Objetivo general	6
1.3.2	Objetivos específicos	6

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1	Referencia general de investigaciones anteriores	7
2.1.1	Teorías de enfermería	9
2.1.1.1	Funciones de enfermería	11
2.1.2	Percepción del paciente hospitalizado	13
2.1.2.1	Definición de calidad	14
2.1.2.2	Definición de atención de enfermería	15
2.1.3	Calidad de atención de enfermería	16
2.1.3.1	Importancia de la calidad de atención de enfermería	17
2.1.3.2	Atención de pacientes hospitalizados	19
2.1.3.3	Cuidados de pacientes hospitalizados en el área de cirugía	20
2.2	Fundamentación legal	22
2.3	Variables generales y Operacionalización	23

CAPÍTULO III

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN O MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	Diseño de investigación	24
3.1.1	Tipo de estudio	24
3.1.2	Tipo de investigación	24
3.1.3	Población y muestra	25
3.1.4	Método e instrumento de recolección de información	26
3.1.5	Procedimiento para la recolección de información	26
3.1.6	Plan de tabulación de datos	26
3.1.7	Análisis de los resultados de la encuesta aplicadas a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre 2015 a marzo 2016	27
	Conclusiones	41

Recomendaciones	42
Bibliográficas	43
Referencias bibliográficas	44
Anexos	48

ÍNDICE DE GRÁFICOS

No.	Detalle	Pág.
1	Género	27
2	Días de hospitalización	28
3	Edad	29
4	Formación	30
5	Calificación de la calidad de atención	31
6	Se identifica con el personal de enfermería al ingresar a la habitación	32
7	Trato recibido del personal de enfermería durante la estadía	33
8	Personal de enfermería chequea necesidades para suplirlas	34
9	Minimiza los ruidos y molestias en la sala en las horas de descanso	35
10	Percepción de confort durante su estadía	36
11	Atención de enfermería en la administración de medicamentos	37
12	Explicación del personal de enfermería sobre los procesos a realizar	38
13	Información respectiva de pasos a seguir posterior al alta	39
14	Indicaciones del autocuidado del paciente	40

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el firme objetivo de conocer la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de la atención del servicio de enfermería en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de Guayaquil, desde el periodo de octubre a marzo del 2015, lo que debe identificar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y del tercer objetivo del buen vivir establecidos en la Constitución de la República y en el Plan Nacional de Desarrollo; para cumplir con este cometido se llevó a cabo una investigación descriptiva, cuantitativa, transversal empleando la metodología bibliográfica y de campo, para lo cual se llevó la encuesta al personal de enfermería obteniéndose como resultados relevantes que el grupo etéreo predominante fue mayor de 50 años, con 51%, género femenino (57%), instrucción secundaria (70%), mientras que 64% de pacientes tuvo uno a dos días de hospitalización, además, 57% de usuarios calificaron como regular y malo el servicio de enfermería, 21% respondió que no fue saludado por el personal en estudio, 54% indicó que si fue chequeado siempre por estos colaboradores, pero 43% no estuvo conforme con el confort ni con el trato que recibió, se reconoció también que 63% si administró correctamente los medicamentos, 56% de los pacientes no se sintió satisfecho con la explicación recibida y 60% de usuarios no recibió la consejería de autocuidado, lo que significa que no se cumplieron adecuadamente con los principios de calidad y calidez lo que puede afectar la consecución del Buen vivir, calificándose con un nivel medio la calidad de la atención de enfermería.

Palabras Claves: (Percepción, Calidad, Atención, Servicio de Enfermería, Paciente, Hospitalizado)

ABSTRACT

This research was conducted with the firm aim of knowing the perception of hospitalized patients about the quality of care nursing service in the Department of Surgery at Naval Base Hospital South of Guayaquil, from October to March period of 2015, you should identify the enforcement of the rights of patients and the third objective of living well established in the Constitution of the Republic and the National Development Plan; to fulfill this task was carried out a descriptive, quantitative, cross-sectional research using bibliographical and field methodology, for which the survey was to obtain nurses and relevant results that the predominant age group was higher than 50 years, 51% female (57%) gender, secondary (70%) education, while 64% of patients had one to two days of hospitalization, also 57% of users rated as average, bad nursing service, 21% he replied that he was greeted by staff nurses, 54% said that if it was always checked by these partners, but 43% did not was satisfied with the comfort or the treatment received by these workers was also recognized that 63% of nursing staff if administered correctly medicines, 56% of patients were not satisfied with the explanation given by nurses and 60% of users did not receive counseling self-care by the nurses, meaning they are not adequately met with the principles of quality and warmth of the service which may affect the achievement of good living, qualifying with an average level of quality nursing care.

Keywords: (Perception, Quality, Customer Service, Nursing, Patient Hospitalized)

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como propósito: Determinar la percepción de los pacientes hospitalizados sobre la calidad de atención de enfermería en la unidad de cirugía referido a la satisfacción de las necesidades, sensibilización y afectividad. Los profesionales de la salud tienen como misión proporcionar cuidados de salud a la población. Por ello, es responsabilidad de los establecimientos de salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención de enfermería a los usuarios, ya que el usuario tiene derecho a recibir la mejor calidad posible de atención, fundada en una sólida base de conocimientos y habilidades, la cual es proporcionada por personas que pueden emplear la misma aplicando juicios y razonamientos acertados y un sistema de valores claro y conveniente.

En esta medida han surgido un sin número de publicaciones propias de Enfermería a nivel mundial, y en diferentes revistas, pero en este estudio, se resaltan antecedentes trascendentales que han permitido el desarrollo de Enfermería como una disciplina profesional, uno de ellos son los aportes que Florence Nigthingale, madre de la Enfermería moderna, le dio a la profesión durante su arduo y maravilloso trabajo en el auge del siglo XIX

En Enfermería se han abordado investigaciones relevantes que permiten sentar los antecedentes del área temática sobre la calidad de atención, y en este sentido, esas investigaciones se visualizan desde una óptica de percepción, grado, nivel de satisfacción de los usuarios y del personal de Enfermería, roles del Enfermero en la práctica, como también la creación y validación de instrumentos fiables que permiten evaluar, describir, determinar y medir la calidad de la atención en salud y la calidad de la atención de Enfermería con base en las experiencias de cuidado y percepciones de los usuarios.

En México en el año, 2013 se puso en marcha la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de salud, del Secretaria de Salud Programa de Acción¹

con el propósito de rescatar el valor de la calidad fijándose el objetivo de “Eleva la Calidad de los Servicios de Salud y llevarla a niveles aceptables, que sean claramente percibidos por la población”.

En la presente investigación se analizaron tres capítulos, en el primero se planteó la problemática y se establecieron los objetivos del estudio, para proseguir en la segunda unidad con la descripción de los criterios y teorías de mayor relevancia que incluyeron las normativas legales acerca del área de la salud, continuando con el desarrollo de los elementos correspondientes a la metodología, población, muestra, análisis e interpretación de los resultados, cuyos hallazgos fueron claramente definidos en las conclusiones y recomendaciones; además se citó también en el trabajo de titulación la bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La satisfacción del paciente es un término que ha ido fortaleciéndose como uno de los factores prioritarios para la toma de decisiones en el sector de la salud, tanto en las instituciones públicas como en las entidades privadas, los primeros porque deben cumplir con los deberes del Estado establecidos en las Constituciones de cada país y los segundos que tienen que regirse a los sistemas de la calidad para su funcionamiento.

Durante algunas observaciones realizadas en el área de Cirugía Hospitalización, se pudo detectar que los pacientes hospitalizados en muchas ocasiones reciben una atención de enfermería inadecuada en el cumplimiento diferentes actividades propias del diagnóstico o tratamiento, incluso las actitudes de muchas de las profesionales son poco convenientes y convincentes, transformando el ambiente hospitalario en un lugar incómodo y poco seguro.

Si la situación continúa de esta manera, los pacientes al disminuir su nivel de satisfacción pueden desmejorar su condición de salud, antes, durante y después de la cirugía en el área de Quirófano, lo que puede ocasionar complicaciones para los usuarios, oponiéndose a los objetivos nacionales del buen vivir en el área de la salud.

Preguntas de investigación

- ¿Cuál es la percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de la atención del servicio de enfermería en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de Guayaquil?
- ¿Cuáles son los factores individuales que inciden en la baja percepción de calidad del paciente hospitalizado en el área de cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Qué relación existe entre la baja percepción de calidad del paciente hospitalizado y la atención del personal de enfermería que realiza los cuidados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil?
- ¿Cómo se encuentra la relación paciente-enfermera desde el punto de vista holístico, considerando los derechos del Buen vivir y derechos de los enfermos para la concepción de nuevos lineamientos en el cuidado de los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía?

1.2. JUSTIFICACION

Esta investigación permite destacar la actuación del personal de enfermería en el área de Cirugía y la importancia de sus intervenciones dentro del sistema de salud, para el bienestar de los pacientes que forman parte de la sociedad local, así como el desempeño de los colaboradores con base en el conocimiento adquirido en la disciplina científica.

Los objetivos planteados en la presente investigación se exponen con sustento en la normatividad de la materia en estudio, por lo cual se fundamenta la evaluación de la calidad de la atención de enfermería, para garantizar que sus intervenciones sean pertinentes, debido a que por su relevancia se encuentran dentro del enfoque de la disciplina de la enfermería y del sistema de salud.

Bajo la expectativa de la consecución del objetivo, sumado a la fundamentación teórica y crítica, se plantean entonces los métodos para la identificación de las causas que generan el fenómeno estudiado de la percepción de la baja calidad del paciente, mediante el planteamiento de la ruta metodológica sustentada en las técnicas e instrumentos aplicados para conocer la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de Cirugía.

La experiencia de la hospitalización es vivida en forma personal en un contexto donde el paciente es vulnerable, por lo cual es necesario promover su bienestar. El personal de salud es el encargado de garantizar el bienestar del paciente durante su hospitalización. El personal de enfermería es quien permanece más tiempo al lado del enfermo, por lo tanto, para lograr su bienestar, debe conocer sus sentimientos y expectativas para que pueda responder ante las demandas de atención de los pacientes atendidos en el área de Cirugía, quienes son los principales beneficiarios del estudio.

Los beneficiarios de la presente investigación serán los pacientes hospitalizados en el área de cirugía del Hospital Naval de Guayaquil, es decir, que se espera al desarrollar el estudio, que el mejoramiento del desempeño del personal de enfermería pueda fortalecer los indicadores de calidad y calidez del servicio de salud que ofrece la institución, para la consecución del tercer objetivo del buen vivir.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

Conocer la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de la atención del servicio de enfermería en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de Guayaquil, desde el periodo de octubre a marzo del 2015.

1.3.2. Objetivo Específicos

- Caracterizar los factores individuales del paciente hospitalizado (edad, sexo, número de hospitalizaciones y días estancia) en el área de cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil.
- Describir las características e indicadores de la calidad de atención de enfermería a pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil.
- Describir la relación paciente-enfermera desde el punto de vista holístico, considerando los derechos del Buen vivir y derechos de los enfermos para la concepción de nuevos lineamientos en el cuidado de los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía.

CAPITULO II

FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1. REFERENCIA GENERAL DE INVESTIGACIONES ANTERIORES

Con relación a la problemática de la calidad de la atención de los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur, al revisar los portales de Internet y de las Bibliotecas de las universidades de la localidad, se mencionan los siguientes trabajos investigativos como antecedentes del presente estudio.

Al respecto, se cita la tesis titulado “percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas. Chota, Septiembre 2014” cuya delimitación espacial fue Chiclayo – Perú, siendo su objetivo principal determinar la percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia, para esto se aplicó la investigación descriptiva y transversal, además de los métodos lógico – inductivo, analítico sintético y el método inductivo – deductivo, las técnicas de análisis de datos empleadas han sido de corte cuantitativo para extraer la información del cuestionario a través del paquete estadístico APSS 21, obteniendo como resultados que el 75% de pacientes consideran que la calidad de atención es regular. (Quiña, 2014)

También se cita la tesis, denominada “evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodríguez Zambrano. Manta. 2010” ubicado en la ciudad de Guayaquil, cuyo objetivo fue evaluar la calidad de atención de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital, en la presente investigación se consideró 250 pacientes, aplicando la investigación descriptiva y no experimental, obteniendo que los usuarios evalúen la calidad de la atención como muy buena y buena, sin embargo faltan medicamentos, concluyendo que es necesario la capacitación sobre la calidad de atención en la institución. (Fernández, 2011)

En el vecino país de Perú, también se llevó a cabo investigaciones acerca de la problemática en estudio, la cual se denominó “percepción del paciente post operatorio de catarata sobre la calidad de atención de enfermería en el Hospital de solidaridad SEDE. Camana – Lima”, cuyo estudio tuvo como objetivo determinar la percepción del paciente en el área sobre la calidad de la atención, el estudio tiene corte tecnológico y transversal porque permite conocer la información en un tiempo y espacio determinado, además de las técnicas de investigación como encuesta, observación y entrevista, obteniendo como resultados que el 56% tiene una percepción medianamente favorable, el 23% favorable y el 21% desfavorable. (Huaynate, 2013)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), que “los sistemas nacionales de salud en todo el mundo deben velar por la protección de los derechos de los pacientes, cuya satisfacción es una medida del desempeño del personal que trabaja en las instituciones de salud”. (Bleich, 2015)

En efecto, la satisfacción del paciente es una medida relevantes para el seguimiento de la evaluación de los indicadores de aseguramiento de la calidad, de acuerdo al criterio de la Campos, R.⁶, que además prosigue manifestando que “este término se asocia a una estrategia importante de Marketing y fomentan la sana competitividad de los establecimientos de salud en el mercado nacional e incluso en el internacional”.

El cuidado de los pacientes en los establecimientos hospitalarios, requiere que el personal de salud tenga un buen desempeño, basado en su capacidad científica, técnica y humanística, significando ello que la atención proporcionada a los usuarios, debe ser integral y enfocada en la misión institucional.

La cirugía “es un procedimiento terapéutico que tiene como fin asegurar el bienestar del usuario a través de la eliminación de la causa que ocasiona los síntomas y las complicaciones del paciente en su salud, técnica que ha

evolucionado con el transcurrir del tiempo, gracias a la revolución tecnológica de las últimas décadas”. (Barboza, 2011)

En Latinoamérica, según la Organización Panamericana de la Salud⁸, también “se están llevando a cabo diversos procesos de estandarización en los establecimientos hospitalarios, para que estas instituciones puedan acreditar y funcionar asegurando la calidad a la ciudadanía”, más aún en el área de Quirófano que es una sección crítica de atención a los usuarios, donde el personal de salud, conformado por médicos, terapeutas, enfermeros y demás, preparan a los pacientes a nivel físico y psíquico, para minimizar el grado de complicación de los pacientes.

Por ser el área del Quirófano un área crítica, el paciente requiere de la preparación previa por parte del personal de enfermería, quienes deben fortalecer el aspecto psicológico de los pacientes, así como el aporte de medidas preventivas para minimizar los riesgos de complicaciones durante y después de las intervenciones quirúrgicas, por lo que la presente investigación reviste gran importancia para el establecimiento de salud donde se delimita la investigación.

2.1.1. Teorías de enfermería

Como parte del marco conceptual de la disciplina de enfermería, se procedió a detallar las teorías más relevantes relacionadas con la atención enfermera en el área de Cirugía y el impacto que esta variable tiene en la satisfacción de los pacientes, desde el punto de vista científico, considerando diversos criterios establecidos en los textos físicos y del Internet.

La primera variable en ser abordada es el servicio de enfermería, en donde se expone de manera general lo correspondiente a esta variable, haciendo hincapié en las teorías y modelos enfermeros; luego se desarrolla la descripción de la calidad desde el punto de vista de la atención de salud, indagando a groso modo la percepción del paciente y finalizando con las teorías concernientes al término satisfacción.

Los modelos y atención de enfermería, se trata en desarrollo de valores humanísticos, facilitando el cuidado holístico, y ayudar a la adopción de conductas apropiadas del paciente en busca de su salud y bienestar. (Shewhart, 2011)

La atención “es un actos de solidaridad de que se tiende a brindar a cualquier persona que demanda de ayuda para cubrir sus requerimientos de manera temporal o definitiva”: (Morread S, 2005)

Es decir la atención de enfermería es un acto humanitario, y representa una variedad de actividades con el objetivo de conservar la vida, y pueda continuar, la enfermera realiza una serie de acciones para brindar atención para satisfacer sus necesidades.

Uno de los valores morales considerados en la enfermería dice “el compromiso que es esencial en el cuidado, y de ellos se derivan otros valores. El valor está en permitir que la enfermera identifique las acciones a tomar según las necesidades en busca de realzar su condición humana”. (Bulechek, 2009)

El personal de enfermería tiene alta capacidad de resolver o abordar problemas de salud, por lo tanto a través de los años el modelo de atención de salud ha ido evolucionando por lo que los profesionales han ido mejorando la calidad de atención con el fin de llegar a la excelencia, se han encargado en obtener mayores conocimientos y habilidades además de lograr tener una mejor relación con el paciente por lo tanto lograr una mejor calidad de atención.

Según varios criterios se pueden describir de la siguiente manera: “Un afecto enfermero paciente descrito como una emoción, sentimiento compasión y empatía por el paciente que motiva a la enfermera brindar los cuidados”. (Estefo S, (2010)

La prestación de atención de enfermería amerita de valores, voluntad y responsabilidad, con el cuidado y el tratamiento de consecuencias surgidas. De

modo que el profesional enfermero mediante sus acciones muestra interés, compromiso y afecto a los pacientes.

“Como una interacción terapéutica para lo cual la enfermera necesita de habilidades y competencia para satisfacer las necesidades del paciente y ofrecer cuidado”. (Díaz, 2013)

Las enfermeras tienen como compromiso el cuidado de nutrir a las personas que crecen y viven como cuidadoras las cuales deben ser informadas en el momento oportuno. El cuidado de enfermería debe ser por experiencia vivida, comunicada e interrelacionada con objetivo de bienestar intencional expresado en forma de conocimientos.

Las necesidades fundamentales son mencionadas en el siguiente orden: Respirar normalmente, beber y comer adecuadamente, evacuar y eliminar secreciones del cuerpo de forma adecuada, dormir y descansar, vestirse y desvestirse, mantener la temperatura en niveles normales 37°C, mantener su higiene, detectar y evitar peligro, comunicarse, reaccionar según sus valores y creencias, ocuparse de sentirse bien, recrearse, aprender de otros.

2.1.1.1 Funciones de enfermería

El personal de enfermería cumple con una función muy importante al frente de la atención de salud en el área de Cirugía de los establecimientos hospitalarios, debido a que varios de los pacientes que ingresan a esta sección pueden encontrarse en estado crítico y por requerir atención urgente, revisten mayores riesgos.

“el personal de enfermería debe cumplir con una misión importante de proporcionar cuidados, basados en los principios constitucionales de eficiencia, eficacia, calidez y calidad, enfocando su labor hacia la rehabilitación de la salud del ser humano”. (Sabiston, 2003)

Las enfermeras deben tener vocación por la prestación de atención, apoyo y ayuda a las demás personas para proporcionar el trato humano de los pacientes, por lo que debe cumplir con dos elementos esenciales como la calidad y el humanismo, la primera es el conjunto de características de un buen servicio, mientras que la segunda hace referencia al cuidado, la integración entre los conocimientos y los valores del ser humano para establecer un asistente con calidad.

El personal de enfermería debe cumplir con varias funciones como la función asistencial que va encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud, la función docente porque tiene un cuerpo de conocimiento que es capaz de transmitirlos a las personas que requieren conocer los cuidados y actividades que deben desarrollar a diario, mientras que la función administrativa es una actividad vinculada que le permite aprovechar la capacidad y esfuerzos de los involucrados.

“El personal enfermero debe cumplir con una noble misión institucional de proporcionar atención excelente a los pacientes, con la máxima calidad y calidez posible, ofreciendo consejería para sus familiares y/o cuidadores, con un enfoque integral, holístico y humanista”. (Romero Torres Raúl, 2000).

“La atención de enfermería debe ser integral de calidad, sin tomar en cuenta la etnia, nivel social o religión, tiene la responsabilidad guardar el desarrollo y bienestar por medio de la aplicación de sus conocimientos y el desarrollo de la asistencia, investigación y enseñanza y lograr un alto nivel de calidad”. (Ministerio de Salud, Boletín Informativo 2010)

La enfermería está conformado por distintos niveles de conocimientos los cuales deben llevar a cabo roles propios como son: Licenciados, Enfermeros, Técnicos y Auxiliares, brindar los servicios de enfermería sin importar el tiempo las 24 horas del día sin excepción de días, Estar al día con los avances científicos y técnicos de la rama para así brindar los cuidados acordes a las exigencias y necesidades del paciente.

“La enfermería está relacionada con la atención autónoma, la cual debe dispensar los servicios profesionales a la ciudadanía en general, sin importar edad, ni género, ni condición social, la cual está asociada a la promoción de la salud cuyo impacto debe ser observable también en la prevención de enfermedades”. (OMS/Julie Lindie Kjeldsen, informe de prensa 2015.)

La enfermería cumple con la atención integral y asistencia de personas de todas las edades, grupos, familias y comunidades que estén en una situación que amerite un cuidado de enfermería sin importar la circunstancia. Esta disciplina abarca la promoción de la salud en prevención y cuidado a enfermos.

2.1.2 Percepción del paciente hospitalizado

La percepción del paciente se considera el conjunto de servicios tanto diagnósticos como de tipo terapéuticos que proporciona las enfermeras con el propósito de brindar atención sanitaria de calidad, tomando en consideración diferentes factores y conocimientos del paciente y del personal de salud para lograr resultados positivos reduciendo los riesgos que pongan en peligro al paciente.

La percepción “es el acto de recibir, interpretar y entender por medio de la psiquis las señales emitidas de los cinco sentidos, es decir está vinculado directamente con la parte psicológicas de cada individuo lo cual no es igual para cada persona”. (S., 2010)

La percepción es la manera en que la que el cerebro entiende, interpreta los estímulos que se reciben a través de los sentidos para conformar una realidad del entorno.

La percepción de un paciente hospitalizado puede ser evaluada considerando tres componentes elementales; a) técnico que forma parte del proceso de prestación de servicios de salud y la capacidad de los profesionales, b) interpersonal; entre el profesional y el paciente con respeto a sus derechos y c) Confort; incluye condiciones de comodidad que deben presentar un establecimiento de salud para hacer sentir a gusto a los pacientes.

2.1.2.1. Definición de calidad

En la literatura, el término que evoca la calidad del servicio, se refiere a un juicio global que manifiesta que el servicio es mejor que otro del similar característica, aunque esto puede ser un criterio personal de cada individuo, cabe destacar que al final resulta determinante, por la tendencia de los consumidores y sus opiniones acerca de un bien o servicio cualquier.

Calidad: “la acción de desarrollar, manufacturar o mantener un producto ya sea tangible o intangible de calidad que sea el más económico y útil para el usuario”. (Ishikawa, 2012- 2013)

La calidad se relaciona con la percepción de cada persona para comparar un producto o servicio con cualquier otro, además influye diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y expectativas, por lo tanto la calidad se considera la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades explícitas.

Calidad es “una serie de cuestionamientos de un producto para tener una mejora continua respecto a la conformidad y fiabilidad según las necesidades del mercado”. (L.L. Hernández Vergel, 2010)

La calidad de un producto o servicio puede depender de varios aspectos que buscan satisfacer sus deseos y necesidades, cuando las personas que reciben el servicio se sienten satisfechos se puede deducir que el producto o servicio es de calidad, sin embargo no todas las personas buscan lo mismo, por lo que la calidad depende de la percepción de cada individuo.

“La capacidad de entregar a los compañeros y clientes productos y servicio eficientemente, es decir en excelentes condiciones y a tiempo”. (Pág. 125), mientras que Juran j. (2013), establece la calidad como “las características que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios además de llenar las ineficiencias. (Crosby Philip, 2011)

La calidad tiene por objetivo agrupar esfuerzos de mejora, para tener como resultado productos o servicios de alto nivel de calidad que pueda cumplir con la satisfacción de los usuarios, es decir agregar atributos de ingeniería o fabricación, a un producto determinado, para que proporcione un alto nivel de satisfacción cliente durante su utilización.

2.1.2.2 Definición de atención de enfermería

La atención de enfermería se considera la acción de atender a los pacientes de una casa de salud, lo que puede ser motivado por la cortesía, amabilidad y respeto que se tiene a las personas que dependen de la adecuada atención, educación y consejería, siendo la capacidad de percibir estímulos de los usuarios del área de cirugía y como mecanismo que controla y regula los procesos de hospitalización.

En las últimas décadas existe alto grado de interés por los sistemas de la calidad, por lo que tanto las instituciones de salud han dejado de considerarse meras fuentes de ingresos económicos, en la actualidad se las personas que lo conforman se esfuerzan por proporcionar un valor añadido como el la cordialidad, buen trato y servicio eficiente para convertir al paciente en su verdadera razón de existir, por lo tanto se busca prestar un servicio que satisfaga las exigentes expectativas de sus clientes.

La atención de enfermería se refiere a las actividades que se encuentran a cargo del personal de enfermería que se “desarrollan de manera dinámica y sistemática, abordando los procesos de cuidados humanísticos centrados en el cumplimiento del proceso de atención que involucra las actividades de valoración, diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.” (JOSEPH M. JURAN, 2012)

Prestar atención de enfermería se considera una cualidad perceptiva que funciona como filtro de los estímulos sensoriales, para proporcionar importancia a los pacientes sanos o enfermos que solicita una ayuda para el cuidado de su

salud, para lo cual debe buscar el apoyo, cuidados, educación y consejería del personal de salud.

La atención de enfermería “abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a todas las personas de todas las edades, grupos y comunidades en todas las circunstancias, comprende la promoción, prevención de enfermedades y la atención de grupos vulnerables.” (v., 2011)

La atención de enfermería hace referencia al manejo adecuado de los medios o canales para comunicarse o prestar apoyo a las necesidades de los grupos vulnerables para establecer contacto o interactuar con los pacientes de acuerdo a sus necesidades.

2.1.3 CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERÍA

La calidad deriva etimológicamente de una voz latina cuyo significado técnico es *qualitas* (cualidades), que guardan relación con los atributos que crean una diferencia entre productos. La Sociedad Americana de Control de Calidad (ASQC), refiere en cambio, que la calidad se adhiere a un “concepto que denota las características principales de productos, los cuales deben colmar expectativas de los individuos, para que sean considerados como de calidad por quienes se sienten beneficiarios del mismo”.

Al respecto, es necesario destacar también que es la calidad cuando se trata el tópico de la atención en el área de la salud, para quienes la calidad de la atención no es otra cosa que “la aplicación de los preceptos científicos por parte del personal involucrado en el servicio, para mejorar de manera continua la percepción de beneficio en la salud para los usuarios, de manera que sea mayor el bienestar y mínimo el riesgo de adquisición de desviaciones”. (Zabalegui A, 2012 - 2013)

Sin embargo, no se puede ofrecer calidad en la atención, si es que el talento humano no está preparado para servir de manera eficiente las expectativas de los pacientes, o sino no se dispone de los recursos en cantidad suficiente o en

calidad definida, es decir, si no se cuenta con las herramientas para cumplir los requisitos legales que tanto promueven las normas estandarizadas para la atención al usuario.

La calidad está asociada a una utilización racional y lógica de los recursos, para la optimización del servicio, de modo que el esfuerzo realizado por el personal de salud contribuya a satisfacer de manera eficiente las expectativas que mantienen los usuarios, especialmente cuando la calificación de la comunidad beneficiaria lo ubica en un lugar preponderante fruto de su percepción. (OMS/Julie Lindie Kjeldsen, Temas de salud Enfermería,, 2015.)

Cabe destacar además, que si bien es cierto se necesitan diversidad de recursos para fortalecer el sistema de calidad de las instituciones hospitalarias, también es necesario manifestar que en ocasiones, no siempre este término está relacionado con el dinero o la inversión máxima, sino con la sapiencia y decisión óptima en el manejo de los recursos.

2.1.3.1 Importancia de la calidad de atención de enfermería

La atención al paciente es importante porque busca el logro de los resultados deseados en la salud de las personas y comunidades que comprende la preparación general del personal de enfermería para poderse desempeñar en la prestación del servicio de salud y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y pacientes.

“Es el área a la que se está apostando las autoridades sanitarias y los directivos de las instituciones hospitalarias porque la salud es un derecho que le asiste a la ciudadanía, quienes deben satisfacerse a través de una atención de calidad con calidez humana”. (C., 2011)

Esto manifiesta la importancia de realizar investigaciones orientadas a conocer el pensamiento, la percepción o el sentir del paciente con respecto al cuidado de enfermería, como punto de encuentro para establecer una interacción real entre enfermera-paciente y como centro de atención para el cuidado; esto

teniendo en cuenta que la percepción de los comportamientos de cuidado influyen en la satisfacción del paciente.

“La calidad de atención como el logro de los resultados deseados en salud de individuos y salud general importante para la satisfacción de las necesidades”. (Herdman, 2010)

Aunque el concepto de calidad y satisfacción no son similares, una vez que se han reunido diversos criterios científicos acerca de ambas variables, es viable indicar que tienen una relación intrínseca, porque la primera tiene un impacto directo en la segunda, lo que pone en evidencia la importancia del tratado de ambas en esta parte del estudio, donde se relaciona la calidad del servicio que es parte del personal de salud, con la satisfacción que en cambio está adherida al paciente y que depende de la primera en mención.

”La importancia en la evaluación de la calidad de atención para valorar y comparar los avances en el desempeño laboral del personal de salud, con relación a la obtención de los objetivos planificados en sus inicios y la generación de satisfacción del paciente en general”. (Fernández M. , 2010-2011)

La enfermería como cuidado demanda que la enfermera busque detalladamente en la base de conocimientos desarrolladas y estructurada fundamentado en la obligación al compromiso de conocer a las personas.

2.1.3.2 Atención de pacientes hospitalizados

Una de las maneras de medir la calidad de atención al paciente en un servicio de salud es mediante sondeo de opinión a usuarios del servicio, entre los indicadores se encuentra la satisfacción del cliente con la atención recibida según su punto de vista personal.

“La calidad desde la perspectiva de un paciente se refiere cuando el servicio o prestación llega a satisfacer sus necesidades y expectativas, es decir el

paciente percibe y diferencia cuando percibe el énfasis marcado en satisfacerlo permanentemente en todos los detalles y valora económicamente y verbalmente la habilidad que posee quien le realizó el servicio o prestación” (I., 2013)

El proceso de atención inicia desde el momento que el usuario entra a un establecimiento de salud en los cuales influyen y se miden varios factores propios del proceso los cuales son Tiempo de espera, ambiente, instalaciones, eficiencia del personal. Atención y trato recibido durante su estancia. Mediante ello se pretende mostrar la incidencia de la calidad de atención y su efecto sobre la satisfacción en el paciente, para tomar decisiones respecto a sus deficiencias.

Para tener una buena calidad de servicio no es suficiente tener un buen producto o servicio es también tener un excelente equipo humano es decir el personal aplicando sus conocimientos con una actitud de servicio y de calidad, para que se pueda generar como producto de la misma, el bienestar de la colectividad.

2.1.3.3 Cuidados de pacientes hospitalizados en el área de cirugía

Los cuidados estándares para los pacientes pretenden predecir los cuidados necesarios en pacientes que van ser sometidos a un proceso quirúrgico, el personal de enfermería debe adecuarlo según el paciente, y tipo de intervención quirúrgica.

Los cuidados de enfermería inician con la valoración realizado por el personal de enfermería que “pretende recolectar información relevante sobre el estado del paciente en los cuales incluye los aspectos físicos, psíquicos, sociales y espirituales, que permita la planificación de la sistemática de la intervención.” (López, 2011)

En la valoración de salud realizado por la enfermera se detectan los problemas de salud, potenciales que pueden causar repercusiones de síntomas y signos para el control de complicaciones que podrían surgir.

Valoración al ingreso

- Valoración de Respiración: No alterada, Alterada
- Alimentación: Dependiente Dificultad o limitación para alimentarse.
- Evacuación: Estreñimiento, dificultad de uso del sanitario, incontinencia.
- Descanso: Ansiedad, Alteración del ritmo
- Higiene: dependencia de higiene y vestimenta.
- Movilidad: limitación de la movilidad, deficiencia sensorial

Valoración Post quirúrgica

- Estado de conciencia confuso, obnubilado
- Riesgo de caída, equipos de seguridad
- Valoración de Dolor por medio de escala analógica visual 1-10
1 Ausencia de dolor,
5 Dolor moderado,
10 Máximo dolor

Valoración de funcionalidad

- Se puede cuidar parcialmente. Permanece en cama el 50% de las horas de vigilia
- Totalmente inválido e incapaz de cuidarse por sí mismo. Permanencia en cama total.
- Desequilibrio de volumen de líquidos sangrado quirúrgico
- Valoración de riesgo de infección Estado de la piel o herida cicatrización normal o alterada
- Valoración de riesgo de ulcera
- Capacidad de evacuación Riesgo de estreñimiento y retención urinaria

- Capacidad sensorial normal o alterada (déficit visual, táctil, etc.)
- Aspectos Psicológicos y sociales: Normal o alterada (ansiedad).
- Alimentación: Dependiente Dificultad o limitación para alimentarse.
- Evacuación: Estreñimiento, dificultad de uso del sanitario, incontinencia

Cuidados de la herida quirúrgica: antes de retirar la sutura se deben realizar algunos cuidados como la higiene diaria, debiendo mantener la herida seca y limpia, puede tener descubierta la herida y vigilarla de forma regular, posterior a retirar la sutura se conserva limpia la línea de sutura, no friccionarla con fuerza, secar con presión leve, además se debe vigilar si el lugar de la incisión continua enrojecido después de 2 – 3 semanas.

Los cuidados que se relacionan con la movilidad son: alternancia del reposo a la actividad, evitar encamamiento diurno, es recomendable uso de faja abdominal, tomar la medicación prescrita, recuperación de forma progresiva, evitar los esfuerzos físicos y recomendar los ejercicios del miembro.

2.2 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La Carta Magna expone los fundamentos legales de las investigaciones aplicadas en el ámbito de la salud, estableciendo en el Art. 32 que este es un componente esencial en el marco del anhelado buen vivir establecido como meta por el Estado ecuatoriano en el nuevo contexto jurídico en que está inmersa la población nacional.

La salud no sólo es un concepto amplio, sino que debe generar satisfacción en la población, por esta razón los artículos 32 y 363 refieren el principio de calidad en el que están fundamentado todos los servicios públicos incluido el sistema de salud, siendo el mencionado uno de los principales que está asociado intrínsecamente al tan esperado tercer objetivo del buen vivir²⁸.

Este concepto integra factores asociados con el bienestar, la felicidad y la satisfacción individual y colectiva, que dependen de relaciones sociales y económicas solidarias, sustentables y respetuosas de los derechos de las personas y de la naturaleza, en el contexto de las culturas y del sistema de valores en los que dichas personas viven, y en relación con sus expectativas, normas y demandas.

En la **Ley Orgánica de Salud**, Título preliminar del Derecho a la salud y su protección en el artículo No. 1 se indica que dicha ley tiene como propósito regular las acciones que permiten efectivizar el derecho a la salud, bajo los principios de equidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, calidad y eficiencia con un enfoque de los derechos de interculturalidad, género y bioético. (Constitucional., 2005.)

2.3 VARIABLES GENERALES Y OPERACIONALIZACIÓN

Cuadro No. 1

OPERALIZACION DE VARIABLES DE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
PACIENTE HOSPITALIZADO EN AREA DE CIRUGIA	SE LE DENOMINA A LA PERSONA QUE VISITA UN ESTABLECIMIENTO DE ATENCIÓN DE LA SALUD PARA INTERVENCION QUIRURGICA O MEJORAR CONDICIONES DE CAUSA QUIRURGICA.	DATOS DEMOGRAFICOS SIGNOS VITALES COMPLICACIONES	SEXO: MASCULINO FEMENINO EDAD REALIZA TOMA DE SIGNOS VITALES OBSERVA SIGNOS Y SINTOMAS MAS IMPORTANTES	SI NO SI NO
CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA	CONJUNTO DE CARACTERISTICAS DE UN PRODUCTO, PROCESO O SERVICIO QUE SATISFAGAN NECESIDADES QUE IMPLICA COMPROMISO GERENCIAL, TRABAJO EN EQUIPO, TECNOLOGIA DE PUNTA ENTRE OTROS	PROFESIONALES Y AUXILIAR DE ENFERMERIA OPORTUNIDAD DE ATENCION PROFESIONALES CALIDAD DE TECNICAS	TRATO: AMABILIDAD ACTITUD CORTESIA CONFORT: INTIMIDAD PRIVACIDAD COMODIDAD TIEMPO DE ESPERA ADMINISTRA MEDICACION A LA HORA INDICADA LLEVA CONTROL DE INGESTA Y ECRETA HABILIDADES DESTRESA CONOCIMIENTO	BUENO REGULAR MALO SI NO SI NO SI NO INMEDIATAMENTE DE 5 A 15 MINUTOS DE 16 A 25 MINUTOS DE 26 A 35 MINUTOS MAS DE 36 MINUTOS SI NO SI NO BUENO REGULAR MALO

CAPÍTULO III

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de estudio

La investigación es de tipo descriptiva porque permitió conocer la problemática referente a la insatisfacción de los usuarios con la actual atención que proporciona el personal de enfermería en las actividades correspondientes al diagnóstico o tratamiento, además es de tipo transversal porque se ha señalado un periodo de estudio desde junio a septiembre del 2014, permitiendo el estudio de campo mediante la aplicación de las encuestas a los pacientes que acuden al área de cirugía.

El enfoque del estudio fue de tipo cuantitativo y cualitativo, porque permitió llevar a cabo el análisis de las variables correspondientes a la calidad de la atención de enfermería y la percepción del paciente hospitalizado, para conocer los resultados de forma porcentual y numérica, así como sus características y de los involucrados.

3.1.2. Tipo de investigación

La investigación presente es de tipo bibliográfica, porque se sustenta en el desarrollo del marco teórico donde se recopiló información de fuentes secundarias, además, también es de campo, porque emplea técnicas e instrumentos para la recolección de datos, como es el caso de la encuesta a los pacientes acerca de la percepción de la calidad del servicio de enfermería.

3.1.3. Población y muestra

En el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de Guayaquil, se atiende un promedio de 250 en el periodo de junio a septiembre del 2015, por este motivo es necesario que se aplique la fórmula de la muestra que se indica a continuación:

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{e^2}{Z^2} + PQ}$$

Donde la simbología de la ecuación, representó los siguientes parámetros:

- n = Tamaño de la muestra
- P = Probabilidad de éxito = 0,5
- Q = 1 – P = 0,5
- PQ = Constante de la varianza poblacional (0,25)
- N = Tamaño de la población = 250 padres de niños
- e = Error máximo admisible (al 10%).
- Z = Coeficiente de corrección del error (1,96).

$$n = \frac{PQN}{(N - 1) \frac{e^2}{Z^2} + PQ}$$

$$n = \frac{(0,25) (250)}{(250 - 1) \frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + 0,25}$$

$$n = \frac{62,5}{249 \frac{0,0025}{3,8416} + 0,25}$$

$$n = \frac{62,5}{(249) (0,002603082) + 0,25}$$

$$n = \frac{62,5}{0,8981}$$

n = 69,58 encuestas

La muestra poblacional fue igual a 70 encuestas aplicadas a los pacientes que se atienden en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur.

3.1.4. Método e instrumento de recolección de información

El instrumento de la investigación aplicado fue la encuesta, para lo cual fue necesario la formulación de un cuestionario de preguntas abiertas para permitir a los involucrados en la problemática dar a conocer sus percepciones sobre la calidad de la atención y la satisfacción que han experimentado con los cuidados de enfermería recibidos en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de Guayaquil en el periodo de junio a septiembre del 2015.

3.1.5. Procedimiento para la recolección de información

En el procesamiento de la recolección de la información fue necesario realizar los siguientes pasos:

- Se envió la solicitud al Director del Hospital Naval Base Sur para conseguir la autorización del ingreso a las instalaciones de la institución de salud.
- Se realizó la convocatoria de los involucrados en la investigación.
- Se efectuó la socialización con los principales involucrados en el estudio para proceder a la aplicación de la técnica de la encuesta..

3.1.6. Plan de tabulación de datos

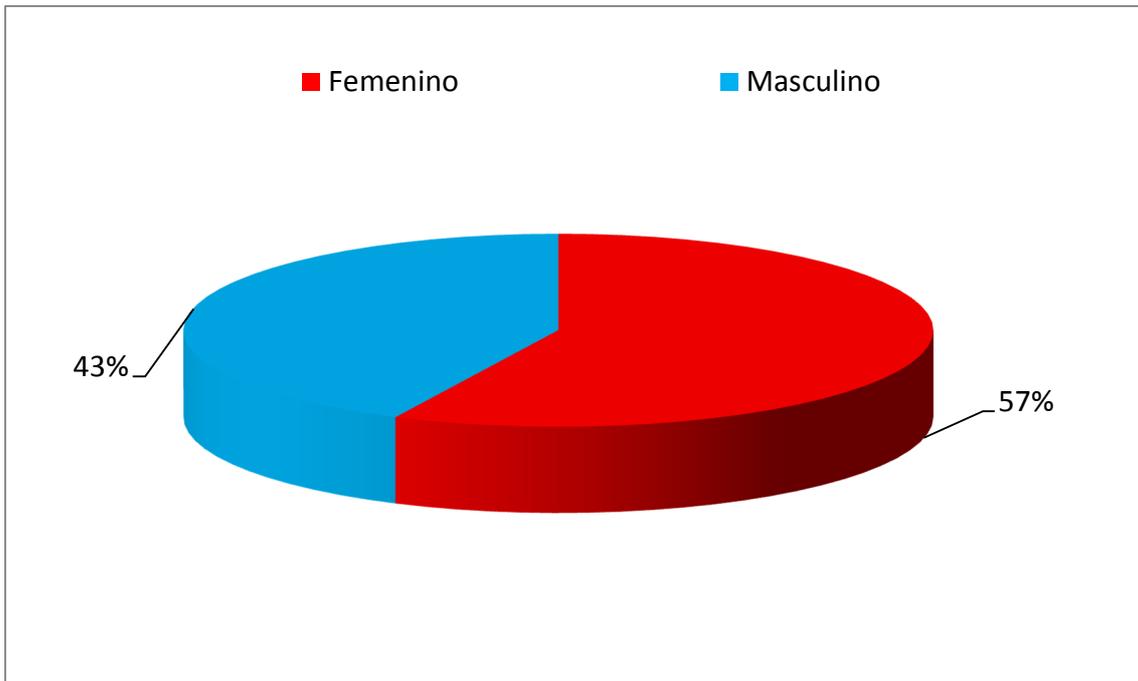
Posterior a la aplicación del instructivo de preguntas a los pacientes que acuden al Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur se tabuló los resultados obtenidos utilizando el programa estadístico Microsoft Excel, ingresando los resultados a la hoja de cálculo para obtener los cuadros y gráficos respectivos, los mismos que luego fueron analizados e interpretados haciendo posible la emisión de conclusiones y recomendaciones sobre el estudio.

3.1.7. Análisis de los resultados de la encuesta aplicadas a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre 2015 a marzo 2016

1. Identifique el género correspondiente

Gráfico No. 1

Género

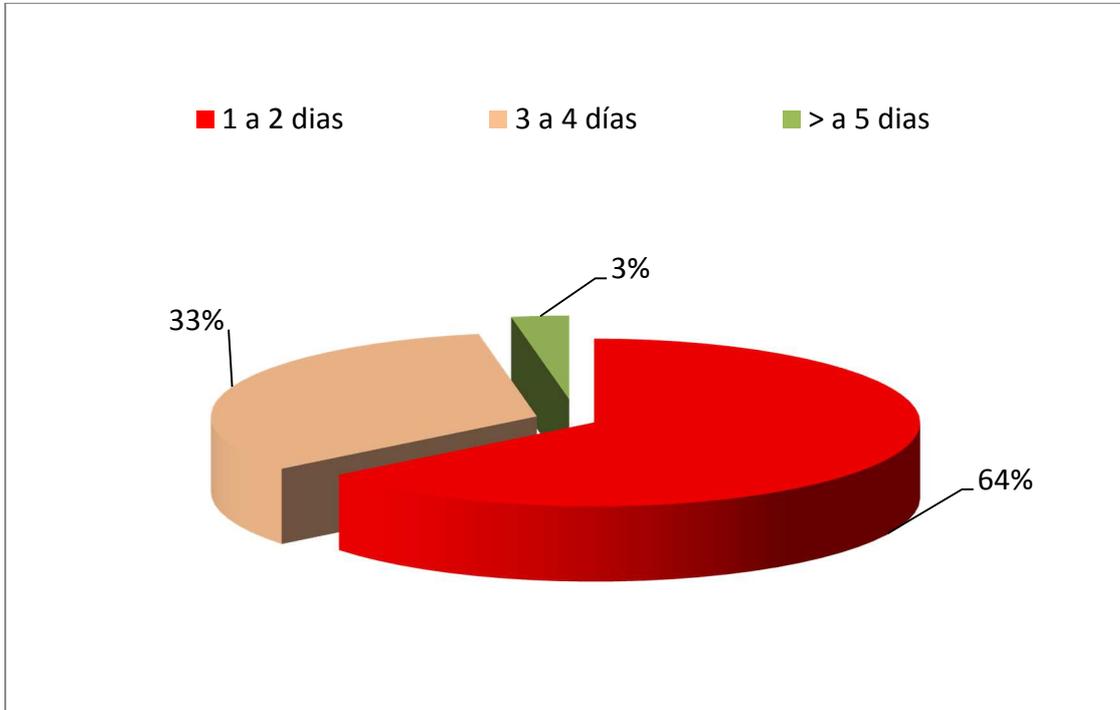


Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Con relación al género de los pacientes que se han hospitalizado en el área de cirugía del Hospital Naval Base Sur se obtiene que el 57% corresponden al género femenino, mientras que el 43% al género masculino. De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia que los pacientes que se atendieron en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de Guayaquil pertenecen al género masculino y femenino por diferentes complicaciones en su salud, quienes reciben la atención del personal de enfermería por lo que se ha considerado esta población para conocer la percepción del paciente en la hospitalización sobre la calidad del servicio de enfermería.

2. ¿Cuántos días tiene de hospitalizado?

Gráfico No. 2
Días de hospitalización



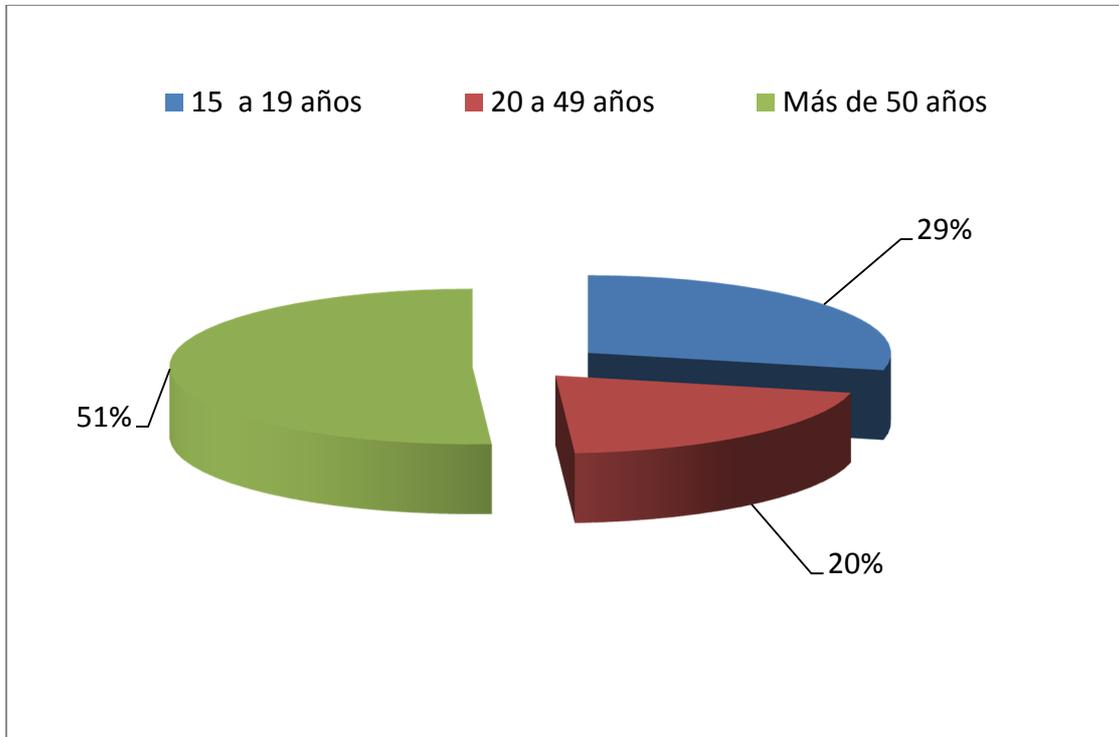
Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Referente a los días de hospitalización de los pacientes se puede conocer que el 64% tiene entre a dos días de hospitalización, el 33% tiene entre tres a cuatro días en el área, mientras que el 3% más de cinco días de hospitalización. Los pacientes considerados se mantuvieron hospitalizados más de un día por lo tanto pudieron experimentar el servicio de atención que el personal de enfermería ofrece en el Área de Cirugía y pueden dar su apreciación sobre sus expectativas, sentimientos y el bienestar que sintieron en el tiempo de su hospitalización con la atención que el personal de enfermería les proporcionó que de acuerdo a lo señalado por Sabiston debe darse de manera oportuna, cumpliendo con la misión de proporcionar los cuidados basados en los principios constitucionales de eficiencia, eficacia, calidez y calidad, en búsqueda de la rehabilitación de la salud del ser humano.

3. Edad

Gráfico No. 3

Edad

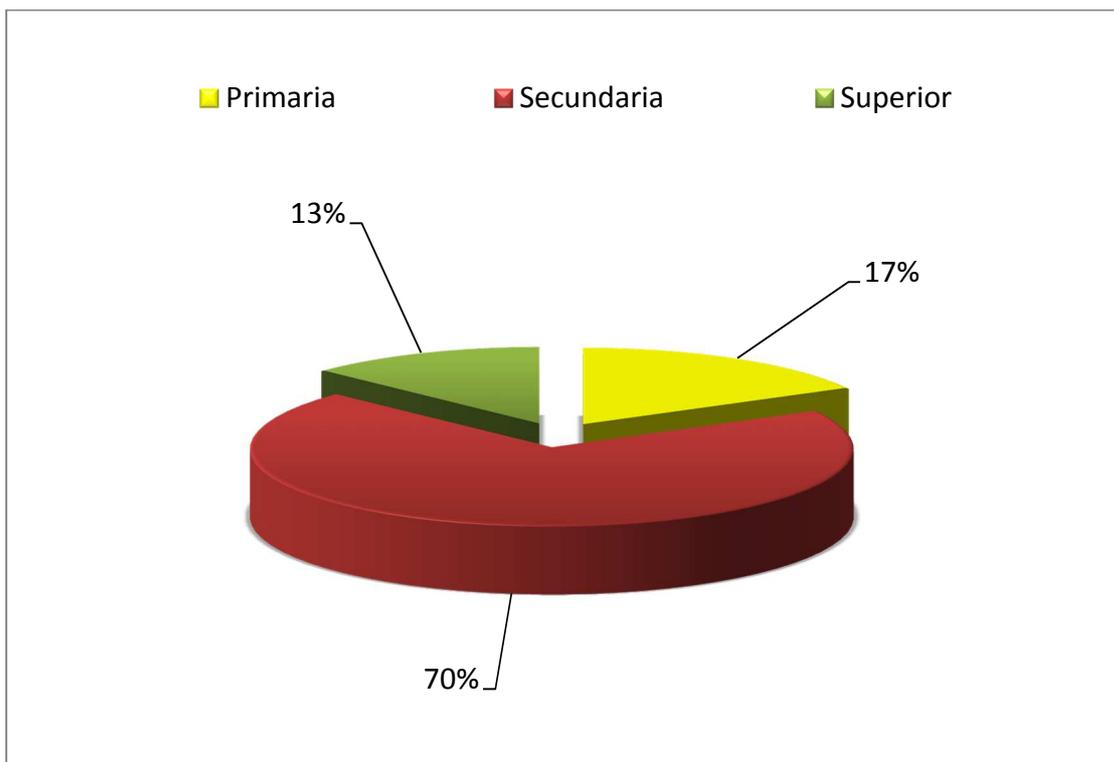


Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Se consultó la edad de los pacientes que se encuentran en el área de hospitalización, obteniendo que el 51% tienen más de 50 años de edad, el 29% tienen entre 15 a 19 años y el 20% se encuentra entre los 20 a 49 años de edad. Los resultados obtenidos permiten conocer que los pacientes que se han atendido en el Área de Cirugía son mayores de 15 años de edad, por lo tanto pueden manifestar su percepción sobre la atención, muchos de estos pacientes ingresan en estado crítico y requieren atención urgente por tener mayores riesgos para su salud, solicitando la atención y cuidados de forma diaria por lo que requieren tener la vocación por la prestación de atención, apoyo y ayuda en el trato humano de los pacientes, cumpliendo con dos elementos esenciales como la calidad y el humanismo.

4. Formación

Gráfico No. 4
Formación

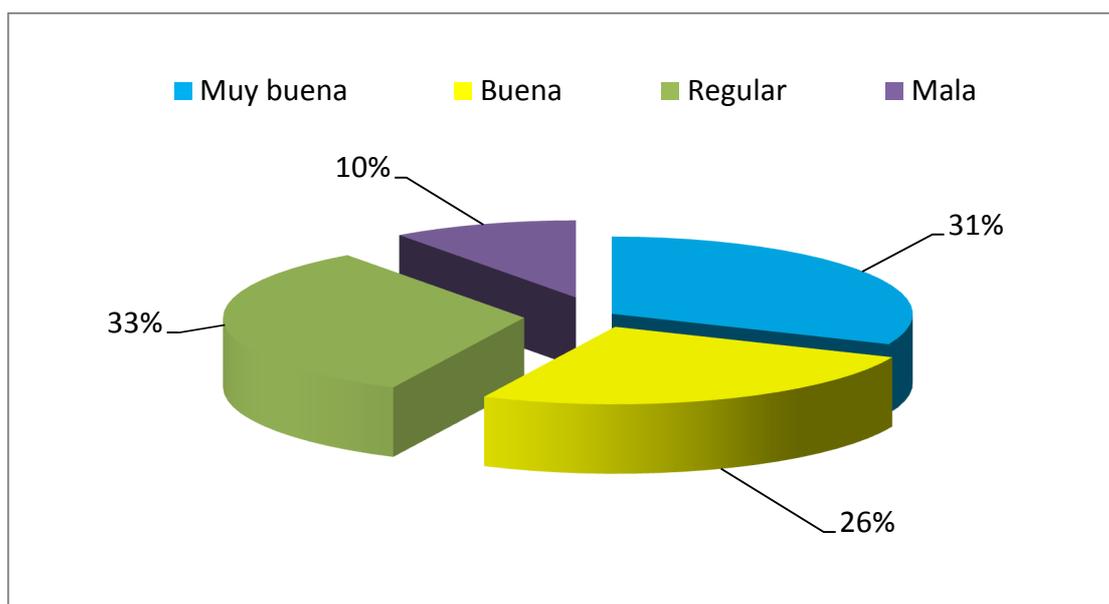


Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Respecto al nivel de instrucción de los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía se obtiene que el 70% tiene nivel académico secundario, el 17% tiene formación primaria, mientras que el 13% tienen nivel de instrucción superior. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede conocer que los pacientes tienen nivel de instrucción secundaria, fue necesario consultar la preparación académica para determinar el nivel de conocimiento de los usuarios y establecer el cuidado que puede propiciar así mismo posterior al alta de su hospitalización, dicha educación debe ser proporcionada por el personal de enfermería para lograr el bienestar y la satisfacción de los beneficiarios atendidos en el área de cirugía.

5. ¿Cómo califica la atención del personal de enfermería en la sala de hospitalización?

Gráfico No. 5
Calificación de la calidad de atención



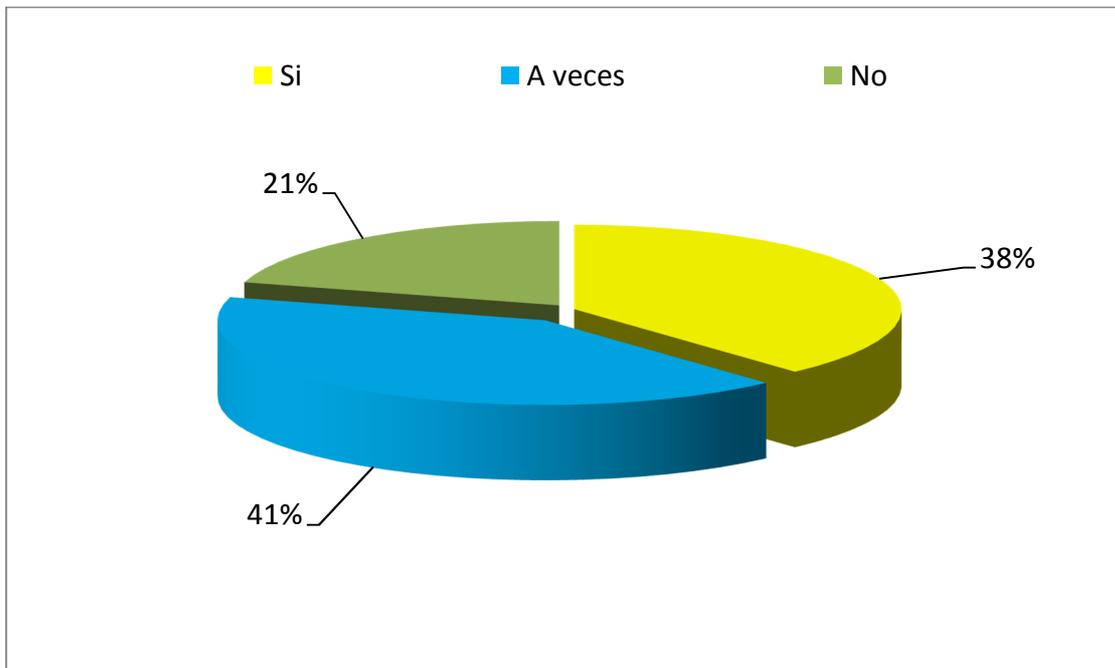
Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

El 33% de los pacientes que recibieron atención en el área de cirugía calificaron la atención del personal de enfermería como regular, el 31% considera que es muy buena, el 26% considera que es buena y el 10% señala que es mala. Los resultados obtenidos permiten conocer que los pacientes califican la atención que les proporciona el personal de enfermería como regular, los colaboradores de enfermería son los encargados de realizar varias funciones que van encaminadas a apoyar al individuo en la conservación de su salud, la función de conocimiento que se debe transmitir a las personas que lo requieren además de realizar todo tipo de actividad para satisfacer las necesidades de cuidado a los usuarios del área de cirugía, la atención debe ser integral de calidad y en busca del desarrollo y bienestar logrando un alto nivel de calidad en la atención.

6. ¿Saluda y se identifica el personal de enfermería al ingresar a su habitación?

Gráfico No. 6

Se identifica con el personal de enfermería al ingresar a la habitación



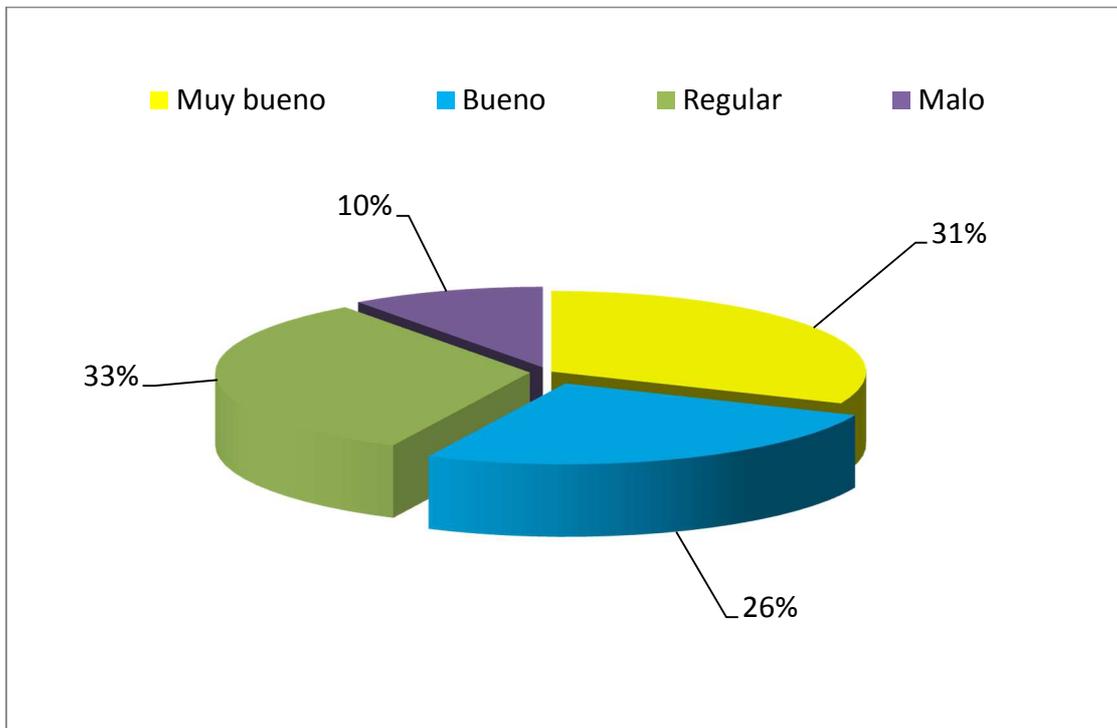
Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Se consultó a los pacientes con relación al nivel de educación del personal de enfermería al ingresar a la habitación del paciente, obteniendo que el 41% a veces se identifica y saluda, el 38% siempre es cordial y el 21% ingresa a la habitación sin saludar ni identificarse. De acuerdo a los resultados obtenidos se obtiene que el personal de enfermería al momento de ingresar a la habitación del paciente a veces saluda y se identifica, es importante destacar que los colaboradores de la salud deben cumplir una serie de parámetros con relación al respeto mutuo que engloba la atención de salud, el trato que proporciona debe ser amable logrando una identificación visual con el paciente para generar un clima de confianza, debe presentarse propiciando la comunicación correcta lo que mejorará la relación entre el usuario y el encargado de la atención (enfermera), de esta manera se busca la satisfacción de los pacientes en pro del desarrollo y bienestar de este grupo que requiere los cuidados de salud.

7. ¿Cómo es el trato que recibió del personal de enfermería durante su estadía en el área de cirugía hospitalización?

Gráfico No. 7

Trato recibido del personal de enfermería durante la estadía



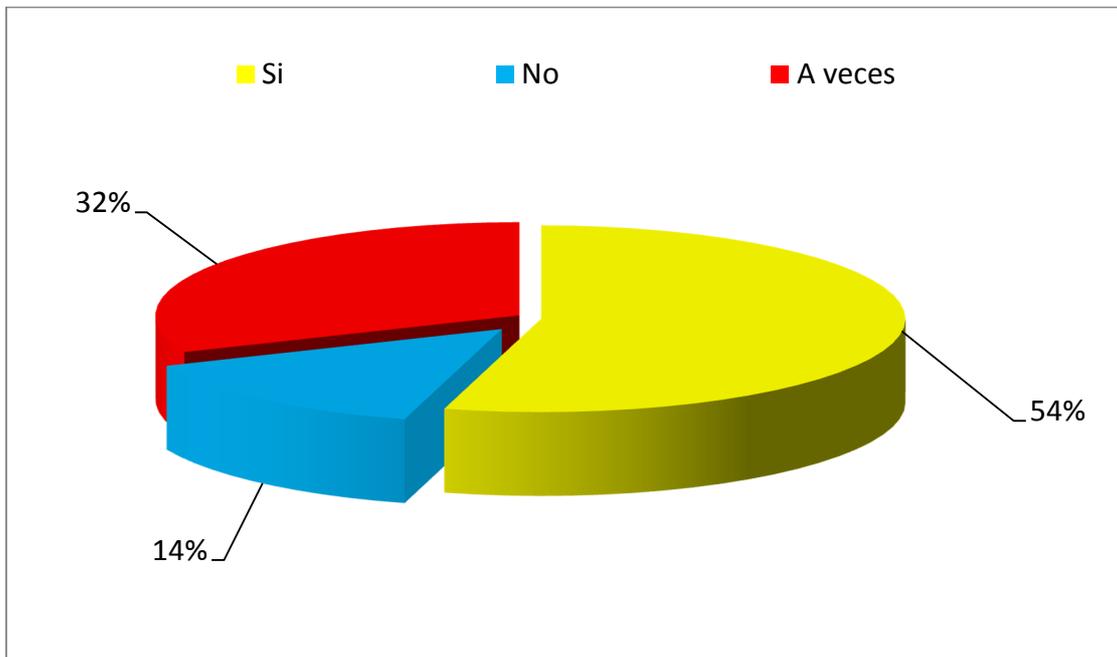
Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Los pacientes indicaron el trato que el personal de enfermería le proporcionó durante su hospitalización, obteniendo que el 33% recibió atención regular, el 31% fue atendido muy bien, el 26% indica que el trato que recibió fue bueno, mientras que el 10% señala que recibió un trato inadecuado. De acuerdo a los resultados obtenidos se puede conocer que los usuarios que se hospitalizaron en el Área de Cirugía recibieron buen trato de parte del personal de enfermería, por lo tanto deben cumplir con los parámetros de comunicación efectiva con el paciente, lo que permite proporcionar mayor confianza y motivará a los pacientes a colaborar en su pronta recuperación, es importante que se cree un clima armónico y un ambiente de confort, intimidad y seguridad en todos los procesos que se ejecuten.

8. ¿El personal de enfermería chequea frecuentemente durante el turno sus necesidades para suplirlas?

Gráfico No. 8

Personal de enfermería chequea necesidades para suplirlas



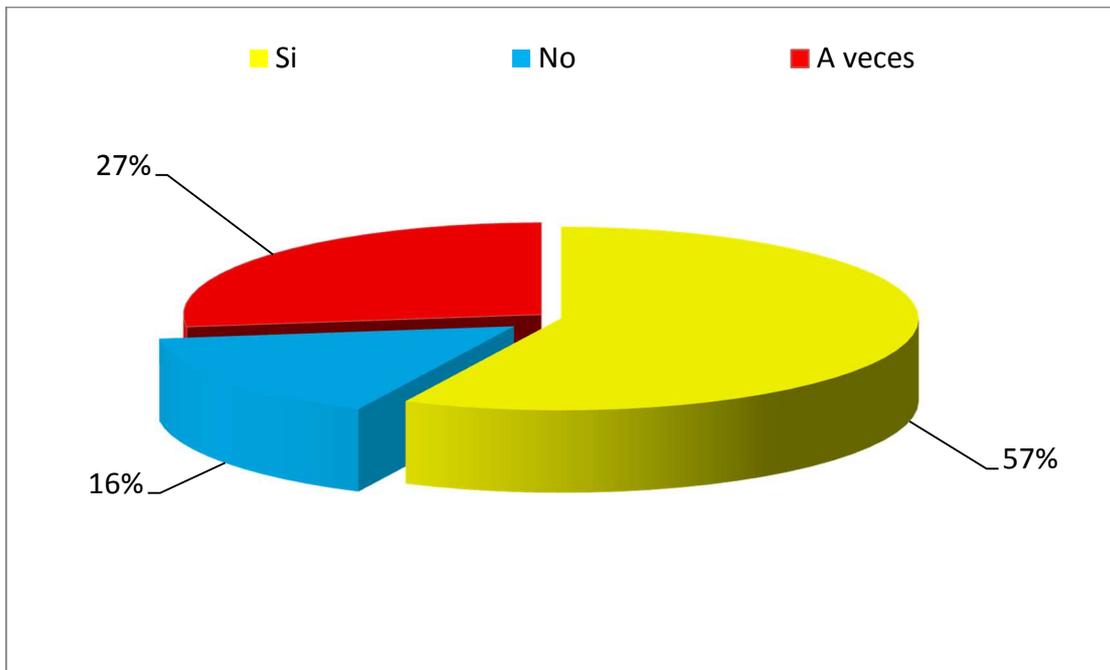
Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Respecto a la revisión o chequeo que el personal de enfermería proporciona a los pacientes que se encuentran en el área de cirugía se obtiene que el 54% observó que se llevó a cabo el chequeo, el 32% indica que a veces le realizaron el chequeo, mientras que el 14% manifiesta que no se efectuó el chequeo de parte del personal de enfermería. De acuerdo a lo señalado por los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía se puede conocer que el personal de enfermería chequea de forma frecuente las necesidades de los usuarios para lograr suplirlas y garantizar su satisfacción con la atención recibida, se puede considerar una responsabilidad del personal observando su entorno para alertar de cualquier tipo de peligro, adoptando las medidas de seguridad para evitar problemas en la salud y el entorno, además de garantizar el ambiente seguro para los usuarios.

9. ¿Se minimiza el ruido y las molestias en la sala, a las horas de descanso?

Gráfico No. 9

Minimiza los ruidos y molestias en la sala en las horas de descanso

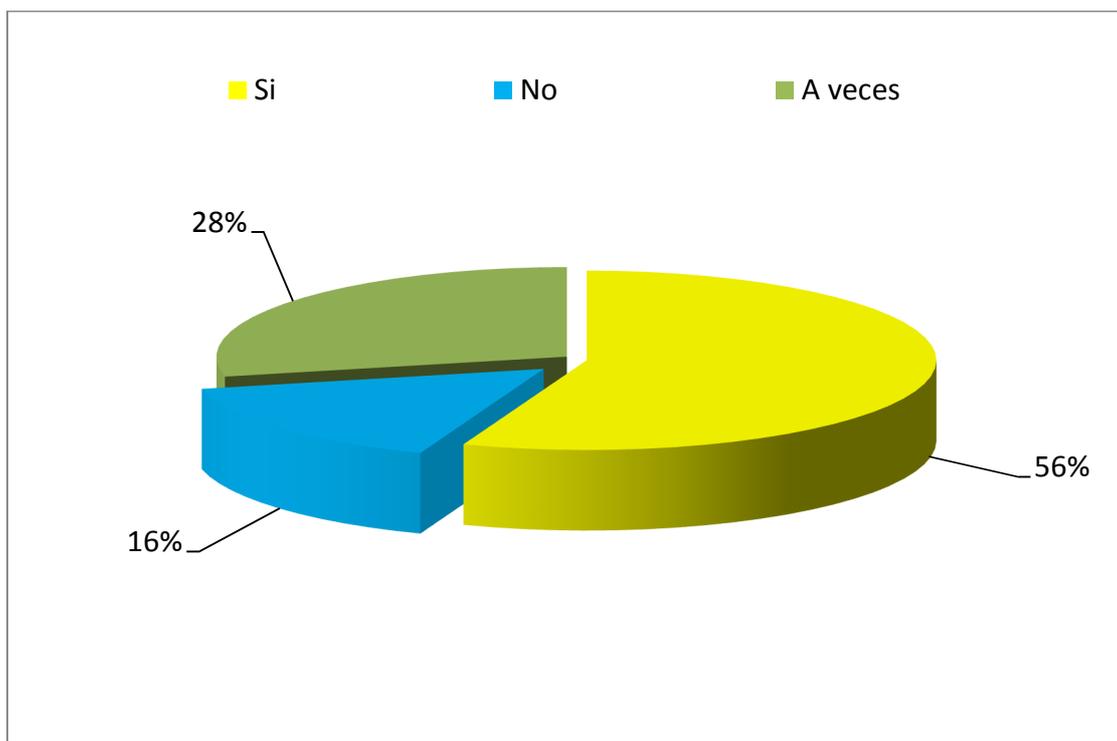


Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Respecto a la minimización de los ruidos y molestias en el área de cirugía a la hora del descanso, se obtiene que el 57% consideran que el ruido se minimiza, el 27% indica que a veces se reduce y el 16% señala que no se ha controlado los ruidos y molestias. Los pacientes señalan que los ruidos y molestias en la sala del área de cirugía se han reducido en las horas de descanso, lo que busca asegurar que los usuarios puedan descansar bien y no se presenten complicaciones en su salud, por lo que las actividades del personal de enfermería se considera un arte debido a que debe cuidar a una persona en su totalidad, exigiendo el bienestar de los pacientes lo que incluye el cuidado en el desarrollo físico y cognitivo, además de la salud emocional, espiritual y relacional, actuando en beneficio del paciente y demostrando el uso adecuado del espacio y de las áreas que requieren mayor silencio y seguridad.

10. ¿Recibe atención de enfermería en cuanto a confort, durante su estadía?

Gráfico No. 10
Percepción de confort durante su estadía



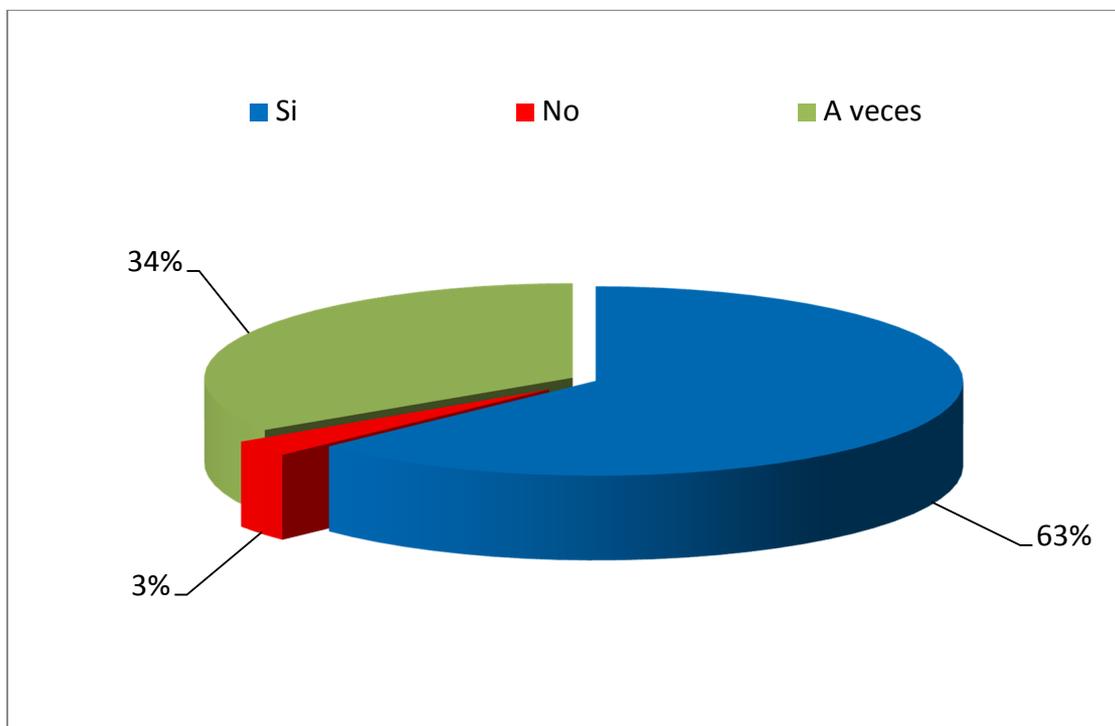
Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

El 56% indica que recibió atención de enfermería que le causó confort, el 28% manifiestan que a veces sintió comodidad y el 16% expresa que no sintió confort con la atención recibida. Los pacientes manifiestan de acuerdo a su percepción que es el acto de recibir e interpretar los estímulos que reciben a través de los sentidos para conformar una realidad del entorno que la atención que recibieron del personal de enfermería durante su estadía les proporcionó el confort deseado, por lo tanto se ejerce el control y adecuado desempeño de las funciones dentro del área de cirugía para mejorar la atención mediante la distribución, concentración y estabilidad para influir en la calidad de la atención.

11. ¿Recibe atención de Enfermería en cuanto a la administración de medicamentos de manera oportuna?

Gráfico No. 11

Atención de enfermería en la administración de medicamentos



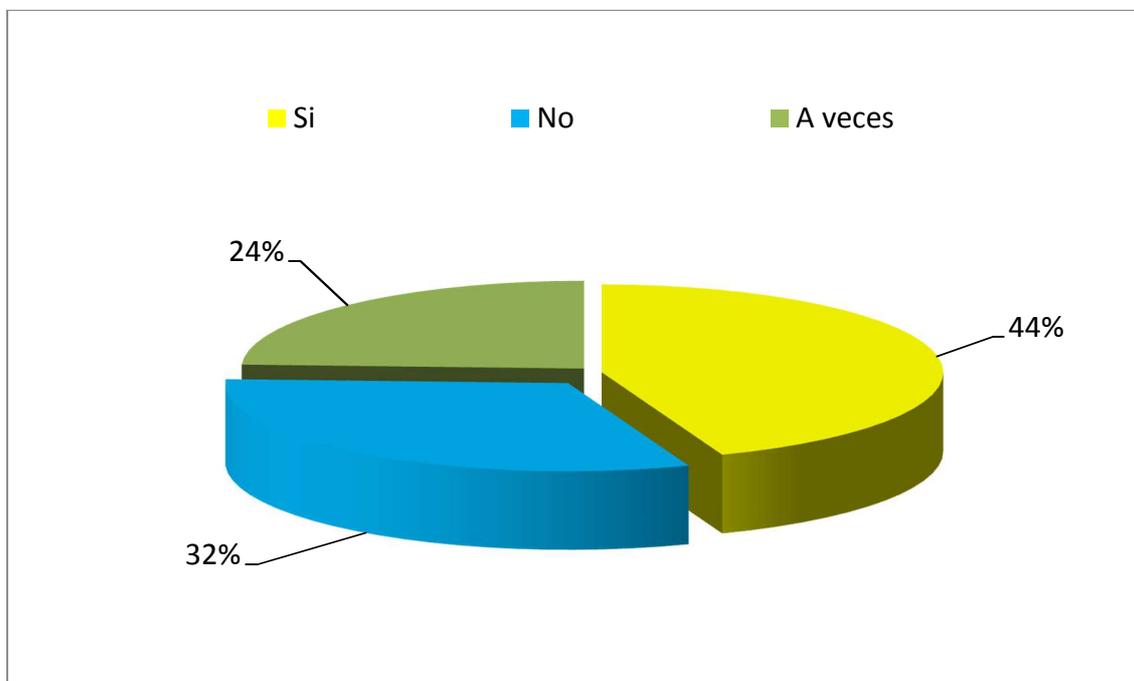
Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Referente a la atención de enfermería en cuanto a la administración de medicamentos de manera oportuna, se obtuvo que el 63% recibió dicha atención, el 34% a veces recibió la atención, mientras que el 3% no recibió la atención en cuanto a la medicación. De acuerdo a lo mencionado por los pacientes hospitalizados se evidencia que el personal de enfermería proporcionó atención en cuanto a la administración de los medicamentos de manera adecuada, los pacientes en esta área requieren conocimientos sobre farmacología, manteniéndose al día de los productos que se encuentran en el mercado, además debe considerar algunas precauciones previas a la administración de un fármaco como la administración del fármaco correcto, la dosis prescrita por el médico, que se administre por la vía indicada en la hora señalada, además tiene la función de educar al paciente sobre el fármaco que le va a administrar y previo a esto conocer las alergias que puede tener el paciente.

12. Recibe explicación de parte del personal de Enfermería en cuanto algún procedimiento a realizarse?

Gráfico No. 12

Explicación del personal de enfermería sobre los procesos a realizar



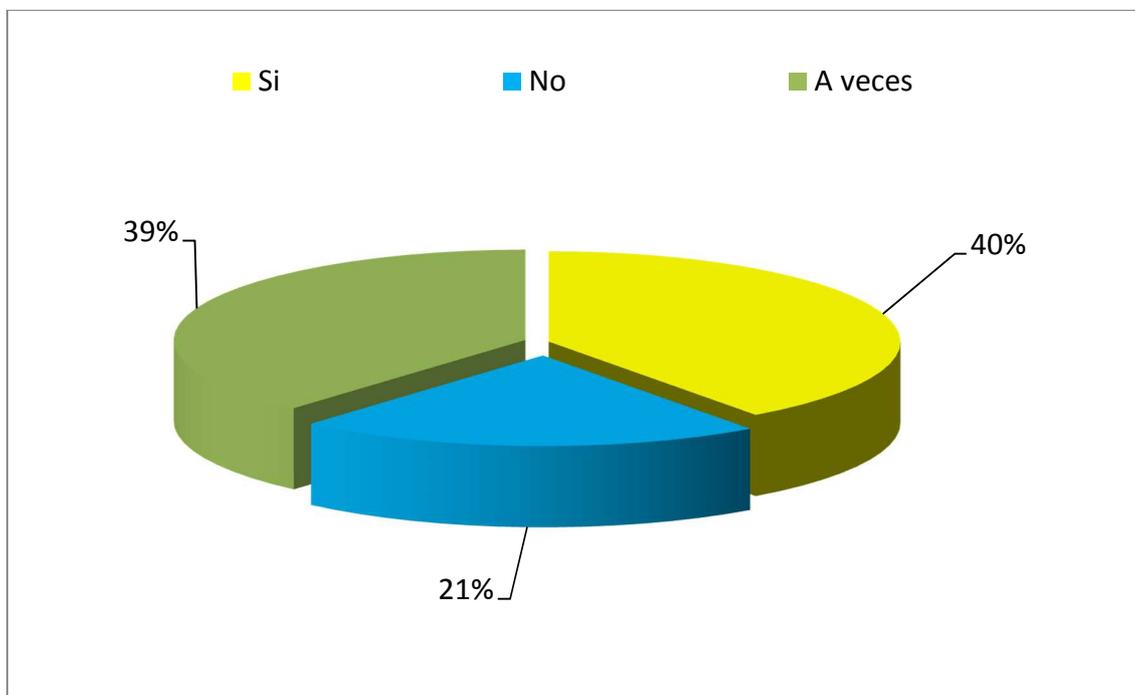
Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

El 44% indicó que recibió explicación de parte del personal de enfermería en cuanto a los procedimientos que realizan, el 32% manifestó lo contrario, mientras que el 24% a veces recibió la explicación de parte del personal de enfermería. Los resultados evidencian que los pacientes reciben explicación sobre los procedimientos a llevar a cabo para su cuidado, es importante que la enfermera comunique a los usuarios la actividad que desarrolla para lograr la participación e interés del paciente, debido a que la información que se le proporcione de acuerdo a sus necesidades será una motivación para recuperar su estado de salud, debido a que la función del personal de enfermería es asistir a un paciente en la realización de sus actividades y de esta manera contribuir a la recuperación del mismo, para lo cual es necesario que se considere el nivel intelectual, padecimiento y conflictos emocionales para que sean superados.

13. Recibe información respectiva de pasos a seguir para alta hospitalaria de parte del personal de Enfermería?

Gráfico No. 13

Información respectiva de pasos a seguir posterior al alta

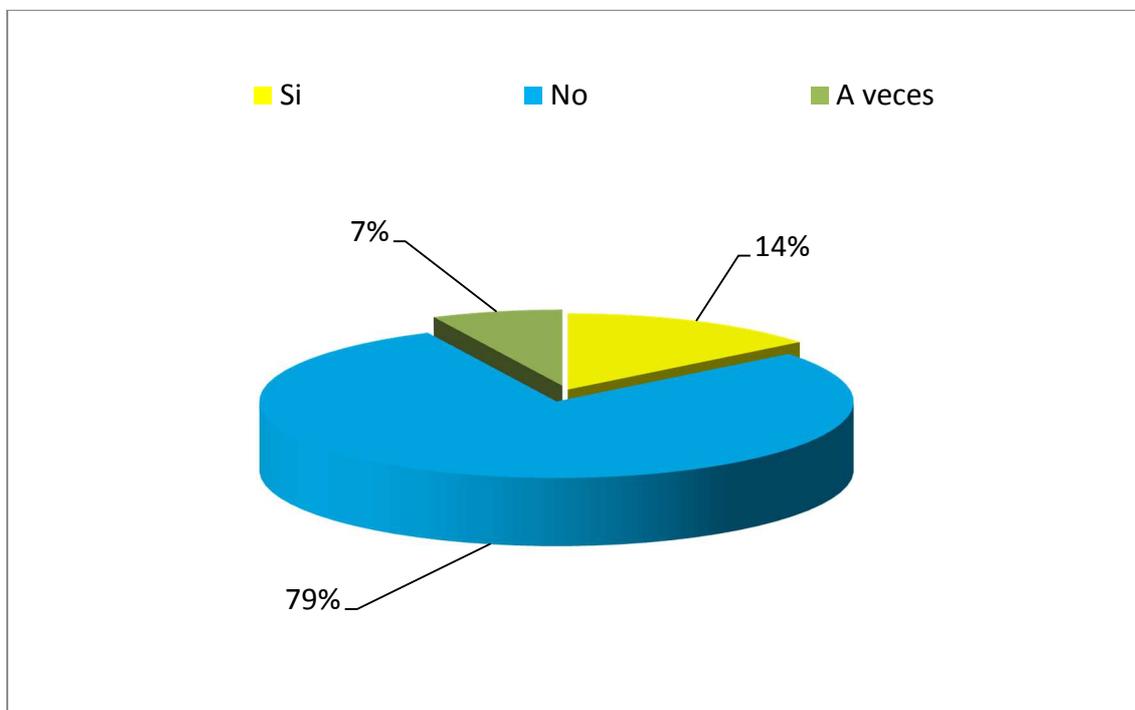


Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

El 40% indica que siempre recibió información de los pasos a seguir para el alta hospitalaria, el 39% indica que a veces fue orientado, mientras que el 21% no recibió información respecto al proceso del alta hospitalaria de parte del personal de enfermería. Los pacientes que estuvieron en hospitalización muchas veces recibieron la información necesaria sobre los pasos a seguir para alta médica, por lo tanto es necesaria la orientación que les facilite a los clientes realizar los procesos para su salida de la casa de salud, tomando en consideración las expectativas del cliente y buscando la satisfacción de sus necesidades, debido a que el proceso de atención inicia desde el ingreso del paciente hasta el momento de su alta, considerando varios factores como el tiempo de espera, ambiente, instalaciones y eficiencia del personal.

14. ¿El personal de Enfermería da recomendaciones a seguir en casa respecto a cuidados?

Gráfico No. 14
Indicaciones del autocuidado del paciente



Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

Con relación a las recomendaciones que el personal de enfermería proporciona para el autocuidado en el hogar, se obtiene que el 79% no recibió educación, el 14% siempre recibió la educación respecto a los cuidados, mientras que el 7% señala que a veces recibió educación. Los resultados evidencian que los pacientes no recibieron la orientación de parte del personal de enfermería sobre los cuidados que deben tener en su hogar posterior a recibir su alta, por lo tanto no se cumplió con el proceso de la consejería de enfermería que tiene la finalidad de prevenir complicaciones en la salud de los usuarios, además se debe capacitar al paciente, familiares o cuidadores frente a la situación que atraviesa su familiar, indicando la vigencia del tratamiento y en la prevención de las complicaciones que podrán presentarse como infecciones en caso de intervenciones quirúrgicas, además busca conseguir la autonomía del paciente y conseguir la independencia posterior a su recuperación.

CONCLUSIONES

Se caracterizaron los factores individuales del paciente hospitalizado en el área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil, encontrándose como hallazgos más relevantes que el grupo etéreo predominante fue el mayor de 50 años con el 51%, el género femenino con el 57%, con instrucción secundaria en el 70% de los casos, mientras que el 64% de los pacientes tuvo de uno a dos días de hospitalización.

Se describieron las características e indicadores de la calidad de atención de enfermería a pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía, observándose que los usuarios calificaron como regular y mala el servicio de enfermería, en el 57% de los casos, la atención en el establecimiento de salud, a pesar que solo el 21% respondió que no fue saludado por el personal enfermero y el 54% indicó que si fue chequeado siempre por estos colaboradores, pero el 43% no estuvo conforme con el confort ni con el trato que recibió por parte de estos trabajadores del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil.

Se describió la relación paciente-enfermera desde el punto de vista holístico, evidenciándose que el 63% del personal enfermero si administró correctamente los medicamentos, con un 34% que a veces no lo hizo de manera óptima, no obstante el 56% de los pacientes no se sintió satisfecho con la explicación recibida por el personal de enfermería y el 60% de usuarios no recibió la consejería de autocuidado por parte del personal de enfermería, lo que significa que no se cumplieron adecuadamente con los principios de calidad y calidez del servicio lo que puede afectar la consecución de los derechos del Buen vivir en el cuidado de los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía.

Con este antecedente, se pudo conocer un nivel medio de calidad de la atención de enfermería percibido por los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de Guayaquil, durante el periodo en estudio.

RECOMENDACIONES

Es recomendable que el Hospital Naval realice una retroalimentación periódica de la percepción de la satisfacción del paciente, para reconocer las falencias en el servicio no solo de enfermería sino de salud en general, para contribuir a las tomas de decisiones que pueda fortalecer la calidad del mismo.

Se recomienda que los directivos del Hospital Naval planifiquen y ejecuten la capacitación del personal de enfermería en calidad de servicio, para mejorar los indicadores de satisfacción del paciente, no solo en el cuidado sino también en el trato humanizado.

Se sugiere al personal de enfermería que proporcione la consejería de autocuidado al paciente, para cumplir adecuadamente con los principios de calidad y calidez del servicio lo que puede beneficiar la consecución de los derechos del Buen vivir en el cuidado de los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía.

Con ello se podrá obtener mejores indicadores de calidad de la atención de enfermería a favor de los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de Guayaquil, para mejorar continuamente la calidad de vida de los usuarios.

BIBLIOGRAFIA

Barboza, E. (2011). Principios y terapéuticas quirúrgicas. Lima, Perú: Didi de Arteta.

Bleich, & M. (2015). Experiencias de los Pacientes de Fisioterapia y su Relación con las Características de éstos y la Evaluación de la Asistencia. . Murcia, España: <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/123902/TFJJS.pdf;jsession>.

Bulechek, G. B. (2009). Clasificación de Intervenciones de Enfermería. Barcelona,: 5ª Ed. Mosby- Elsevier; C., L. P. (2011). La importancia de la buena atención al cliente . México,: coordinadora@mazdacumbres.com.mx.

Constitucional., A. N. (2005.). Ministerio de Salud Pública Ley Orgánica de Salud. Quito – Ecuador:: Editorial Jurídica Ecuatoriana. .

Crosby Philip. (2011). "Quality is Free" Mc Graw Hill, . New York, : Revista Quality Progress .

Díaz, V. (2013). Intervenciones de Enfermería. España: 5ª Ed. Mosby.

Estevo S. ((2010). Enfermería en el rol de gestora de los cuidados,. Chile.: Universidad de Concepción,.

Fernández, M. (2010-2011). Evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodríguez Zambrano,. Manta-Guayaquil.

Fernández, M. (2011). Evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodríguez Zambrano. Manta. 2010. Guayaquil.

Herdman, T. (2010). Diagnósticos enfermeros: Definiciones y clasificación,;. Barcelona: : 1ª ed. Elsevier Masson; <http://es.slideshare.net/salomonhuamanquina/tesis-final-corregida-huamn-quia>.

Huaynate, E. (2013). Percepción del paciente post operatorio de catarata sobre la calidad de atención de enfermería en el Hospital de solidaridad SEDE. . Camana – Lima.

I., R. (2013). Rol de enfermería en la limitación del esfuerzo terapéutico en el paciente crítico. . Santiago, Chile.: Universidad Católica de Chile, .

Ishikawa, K. (2012- 2013). El modelo japonés ¿Qué es Control Total de la Calidad? . Barcelona - España: Prentice Hall.

JOSEPH M. JURAN. (2012). Manual de Control de Calidad,. 4° Ed. McGraw Hill.

L.L. Hernández Vergel, D. Z. (2010). La percepción del cuidado en profesionales de enfermería,. Rev Cubana Enfermer, 26, pp. 30–41.

López, P. (2011). La importancia de la buena atención al cliente. México: coordinadora@mazdacumbres.com.mx.

Ministerio de Salud. (Boletín Informativo 2010). Filosofía de la enfermería . Argentina. : <http://www.entrerios.gov.ar/msalud/institucional/>.

Morread S, J. M. (2005). Clasificación de resultados de enfermería (NOC). Madrid,: 3ª edición. Ed. Mosby- Elsevier; OMS/Julie Lindie Kjeldsen. (informe de prensa 2015.). Temas de salud Enfermería,. <http://www.who.int/topics/nursing/es/>.

OMS/Julie Lindie Kjeldsen. (2015.). Temas de salud Enfermería,. <http://www.who.int/topics/nursing/es/>.

Quiña, H. (2014). Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas. Chota,. Chiclayo – Perú. .

Romero Torres Raúl. (2000). Tratado de Cirugía.; . Lima: 3° edición. Mc Graw Hill Interamericana.

S., E. (2010). Enfermería en el rol de gestora de los cuidados. Chile: Universidad de Concepción, .

Sabiston, D. C. (2003). Tratado de patología quirúrgica,. México D. F.; 16 va edición. Tomo II. Cap. 45. Mc graw Hill Interamericana.

Shewhart, W. (2011). Control Economico de la Calidad en Manufactura. New York.

H. (2011). 14 Necesidades fundamentales .
(<http://web.archive.org/web/20150226145127/f>
,http://www.sideralsante.fr/repository/pdfs/407_liste_et_definition_des_14_besoi.pdf).

Zabalegui A. (2012 - 2013). El rol del profesional en enfermería. Colombia. : Universidad de La Sabana: Facultad de Enfermería.MG Moreno Monsiváis. Citado por 2 - Artículos relacionados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Secretaria de Salud Programa de Acción. Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud. 2013.
2. Quiña, Huaman. Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I “José Soto Cadenillas. 2014.
3. Fernández, Margarita. Evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodriguez Zambrano. 2011.
4. Huaynate, Emily. Percepción del paciente post operatorio de catarata sobre la calidad de atención de enfermería en el Hospital de solidaridad SEDE. 2013.
5. Bleich, S.; Özaltin, E. & Murray, C. Experiencias de los Pacientes de Fisioterapia y su Relación con las Características de éstos y la Evaluación de la Asistencia. 2015.
6. Campos, R. Metodología de análisis de potencial de integración productiva y desarrollo de servicios logísticos de valor agregado. 2012.
7. Barboza, E. Principios y terapéutica quirúrgica. 2015.
8. Organización Panamericana de la Salud. recomendaciones sobre estandarización e interoperabilidad en salud. 2015.
9. Shewhart, W. Control Económico de la calidad en Manufactura. 2011.
10. Morread S, Johnson M, Maas M. Clasificación de resultados de enfermería. 2010.
11. Bulechek, GM, Butcher, HK, Dochterman JM. Clasificación de Intervenciones de Enfermería. 2009.
12. Estefo S. Enfermería en el rol de gestora de los cuidados. 2010.
13. Díaz, V. Intervenciones de Enfermería. 2013.

14. Sabiston, David. Tratado de patología quirúrgica. 2011.
15. Romero T. Tratado de Cirugía 2010.
16. Ministerio de Salud. Enfermería Filosofía de la enfermería. 2010.
17. OMS. Temas de salud Enfermería. 2015.
18. Kaoru Ishikawa. Qué es Control Total de la Calidad. 2012.
19. L.L. Hernández Vergel, D.M. Zequeira Betancout, A.J. Miranda Guerra. (2011) La percepción del cuidado en profesionales de enfermería,
20. Crosby P. "Quality is Free" Mc Graw Hill. 2012.
21. JOSEPH M. JURAN Tomado de Juran: Manual de Control de Calidad. 2013.
22. Henderson v. (2011) 14 Necesidades fundamentales (http://web.archive.org/web/20150226145127/http://www.sideralsante.fr/repository/pdfs/407_liste_et_definition_des_14_besoi.pdf)
23. Zabalegui Yarnoz. El rol del profesional en enfermería. 2013.
24. López Pineda C. La importancia de la buena atención al cliente. 2011.
25. Herdman, TH. Diagnósticos enfermeros: Definiciones y clasificación. 2010.
26. Rojas I. Rol de enfermería en la limitación del esfuerzo terapéutico en el paciente crítico. 2013.
27. Constitución de la República del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. 2008.
28. Plan Nacional del Buen Vivir. Secretaria Nacional de Planificación del Desarrollo. Plan Nacional del Buen Vivir. 2013.
29. Ley orgánica de salud. Ministerio de Salud Pública. 2005.

ANEXOS

ANEXO
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERIA “SAN VICENTE DE PAUL”

Tema: Percepción del paciente hospitalizado con la calidad de atención del servicio de enfermería en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre 2015 a marzo 2016.

Instrucciones para el encuestado:

- La encuesta es anónima, por favor sea lo más sincera posible en sus respuestas.
- Escriba una “X” en la respuesta que corresponda a cada pregunta.
Agradecemos su colaboración

Datos generales:

Formulario de las encuestas aplicadas a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre 2015 a marzo 2016.

Formulario No. 00__

<p>1.- Identifique el sexo al que corresponde?</p> <p><input type="checkbox"/> Masculino</p> <p><input type="checkbox"/> Femenino</p>	<p>9.- El personal de enfermería chequea frecuentemente durante el turno sus necesidades para suplirlas?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>
<p>2.- Cuantos días tiene de hospitalizado?</p> <p><input type="checkbox"/> 1 a 2</p> <p><input type="checkbox"/> 3 a 4</p> <p><input type="checkbox"/> > a 5</p>	<p>10.- Se minimiza el ruido y las molestias en la sala, a las horas de descanso?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>
<p>3.- Señale su edad</p> <p><input type="checkbox"/> 15 a 19 años</p> <p><input type="checkbox"/> 20 a 49 años</p> <p><input type="checkbox"/> Más de 50 años</p>	<p>11.-¿Recibe atención de enfermería en cuanto a confort, durante su estadía?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>

<p>4.- Formación</p> <p><input type="checkbox"/> Primaria</p> <p><input type="checkbox"/> Secundaria</p> <p><input type="checkbox"/> Superior</p>	<p>12.- Recibe atención de Enfermería en cuanto a la administración de medicamentos de manera oportuna?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>
<p>5.- Cómo califica la atención del personal de enfermería en la sala de hospitalización?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy buena</p> <p><input type="checkbox"/> Buena</p> <p><input type="checkbox"/> Regular</p> <p><input type="checkbox"/> Mala</p>	<p>13.- Recibe explicación de parte del personal de Enfermería en cuanto algún procedimiento a realizarse?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>
<p>6.- Saluda y se identifica el personal de enfermería al ingresar a su habitación?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>	<p>14.- Recibe información respectiva de pasos a seguir para alta hospitalaria de parte del personal de Enfermería?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>
<p>7.- Como es el trato que recibió del personal de enfermería durante su estadía en el área de cirugía hospitalización?</p> <p><input type="checkbox"/> Muy bueno</p> <p><input type="checkbox"/> Bueno</p> <p><input type="checkbox"/> Regular</p> <p><input type="checkbox"/> Malo</p>	<p>15.- El personal de Enfermería da recomendaciones a seguir en casa respecto a cuidados?</p> <p><input type="checkbox"/> Si</p> <p><input type="checkbox"/> No</p>

ANEXO

Resultados de la encuesta aplicadas a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre 2015 a marzo 2016

1. Identifique el género correspondiente

Cuadro No.
Género

Descripción	Frecuencia	%
Femenino	40	57%
Masculino	30	43%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

2. ¿Cuántos días tiene de hospitalizado?

Cuadro No.
Días de hospitalización

Descripción	Frecuencia	%
1 a 2 días	45	64%
3 a 4 días	23	33%
> a 5 días	2	3%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

3. Edad

Cuadro No.
Edad

Descripción	Frecuencia	%
15 a 19 años	14	29%
20 a 49 años	10	20%
Más de 50 años	25	51%
Total	49	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

4. Formación

**Cuadro No.
Formación**

Descripción	Frecuencia	%
Primaria	8	16%
Secundaria	36	72%
Superior	6	12%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

5. ¿Cómo califica la atención del personal de enfermería en la sala de hospitalización?

**Cuadro No.
Calidad de atención**

Descripción	Frecuencia	%
Muy buena	48	80%
Buena	12	20%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

6. ¿Saluda y se identifica el personal de enfermería al ingresar a su habitación?

**Cuadro No.
Género**

Descripción	Frecuencia	%
Si	64	91%
A veces	4	6%
No	2	3%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

7. ¿Cómo es el trato que recibió del personal de enfermería durante su estadía en el área de cirugía hospitalización?

Cuadro No.

Género

Descripción	Frecuencia	%
Muy bueno	41	59%
Bueno	15	21%
Regular	12	17%
Malo	2	3%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

8. ¿El personal de enfermería chequea frecuentemente durante el turno sus necesidades para suplirlas?

Cuadro No.

Chequea necesidades

Descripción	Frecuencia	%
Si	46	66%
No	8	11%
A veces	16	23%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

9. ¿Se minimiza el ruido y las molestias en la sala, a las horas de descanso?

Cuadro No.

Ruidos y Molestias

Descripción	Frecuencia	%
Si	52	74%
No	8	11%
A veces	10	14%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

10. ¿Recibe atención de enfermería en cuanto a confort, durante su estadía?

Cuadro No.

Confort

Descripción	Frecuencia	%
Si	54	77%
No	10	14%
A veces	6	9%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

11. ¿Recibe atención de Enfermería en cuanto a la administración de medicamentos de manera oportuna?

Cuadro No.

Administración de medicamentos

Descripción	Frecuencia	%
Si	65	93%
No	0	0%
A veces	5	7%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

12. ¿Recibe explicación de parte del personal de Enfermería en cuanto algún procedimiento a realizarse?

Cuadro No.

Información del proceso

Descripción	Frecuencia	%
Si	55	79%
No	5	7%
A veces	10	14%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

13. ¿Recibe información respectiva de pasos a seguir para alta hospitalaria de parte del personal de Enfermería?

Cuadro No.

Género

Descripción	Frecuencia	%
Si	48	69%
No	10	14%
A veces	12	17%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

14. ¿El personal de Enfermería da recomendaciones a seguir en casa respecto a cuidados?

Cuadro No.

Género

Descripción	Frecuencia	%
Si	10	14%
No	55	79%
A veces	5	7%
Total	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur
Elaborado por: Zambrano Arias Erika Janina, Cisneros Guerrero Carmen Lorena

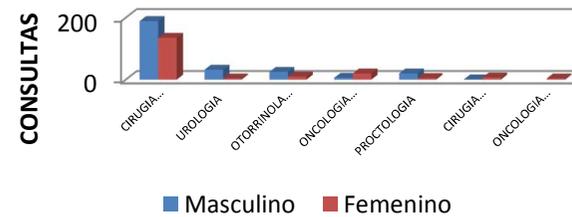
ANEXO
HOSPITAL GENERAL HOSNAG
EGRESOS HOSPITALARIOS DEL SERVICIO DE CIRUGIA
JUNIO - DICIEMBRE 2015

ESPECIALIDADES	SEXO		GRUPOS DE EDAD									TOTAL	PORCENTAJE
	Masculino	Femenino	MENOR DE 1 MES	1 - 11 MESES	1 - 4 AÑOS	5 - 9 AÑOS	10 - 14 AÑOS	15 - 19 AÑOS	20 - 49 AÑOS	50 - 64 AÑOS	65 AÑOS Y MÁS		
CIRUGIA GENERAL	189	135					2	17	191	63	51	324	71%
UROLOGIA	32	4						1	17	10	8	36	8%
OTORRINOLARINGOLOGIA	25	10						6	26	3		35	8%
ONCOLOGIA QUIRURGICA	6	20						1	15	5	5	26	6%
PROCTOLOGIA	20	5						1	17	6	1	25	5%
CIRUGIA VASCULAR	1	7							3	5		8	2%
ONCOLOGIA CLINICA		4						1	2	1		4	1%
TOTAL	273	185	0	0	0	0	2	27	271	93	65	458	100%
PORCENTAJE	60%	40%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	59%	20%	14%		

EGRESOS HOSPITALARIOS DEL SERVICIO DE CIRUGIA POR GRUPOS DE EDAD JUNIO - DICIEMBRE 2015



EGRESOS HOSPITALARIOS DEL SERVICIO DE CIRUGIA POR SEXO JUNIO - DICIEMBRE 2015







URKUND

Dokument [PROYECTO DE TITULACION.docx](#) (D18392313)

Inskickat 2016-03-09 13:25 (-05:00)

Inskickad av eri-2010@hotmail.es

Mottagare olga.munoz.ucsg@analysis.urkund.com

Meddelande PROYECTO DE TITULACION ERIKA ZAMBRANO [Visa hela meddelandet](#)

0% av det här ca 0 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 0 st källor.

Källförteckning Blocks

Ranking	Sökväg/Filnamn
>	http://hcs.ingenia.es/sites/default/files/R...
	http://enfermeria.me/download/quirurgic...
	Alternativa källor
	Örnvända källor

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS MEDICA ESCUELA DE ENFERMERIA
 TITULO: PERCEPCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO CON LA CALIDAD DE ATENCION DEL SERVICIO DE
 ENFERMERIA EN EL AREA DE CIRUGIA DEL HOSPITAL NAVAL BASE SUR DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. PERIODO
 OCTUBRE A MARZO 2015. NOMBRES ERIKA YANINA ZAMBRANO ARIAS CARMEN LORENA CISNEROS GUERRERO
 TUTORA: LCDA. MGS ROSARIO ERAZO FREIRE CAPITULO II FUNDAMENTACION CONCEPTUAL REFERENCIA
 GENERAL DE INVESTIGACIONES ANTERIORES Con relación a la problemática de la calidad de la atención de los
 pacientes hospitalizados en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur, al revisar los portales de Internet y
 de las Bibliotecas de las universidades de la localidad, se mencionan los siguientes trabajos investigativos
 como antecedentes del presente estudio. Al respecto, se cita la tesis de Quiña, Human2 titulado "percepción
 de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General I "José Soto Cadenillas. Chota,
 Septiembre 2014" cuya delimitación espacial fue Chiclayo - Perú, siendo su objetivo principal determinar la
 percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia, para esto se aplico la investigación
 descriptiva y transversal, además de los métodos lógico - inductivo, analítico sintético y el método inductivo -
 deductivo, las técnicas de análisis de datos empleadas han sido de corte cuantitativo para extraer la
 información del cuestionario a través del paquete estadístico APSS 21, obteniendo como resultados que el
 75% de pacientes consideran que la calidad de atención es regular. También se cita la tesis de Fernandez,
 Margarita3, denominada "evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del
 Hospital Rodríguez Zambrano. Manta. 2010" ubicado en la ciudad de Guayaquil, cuyo objetivo fue evaluar la
 calidad de atención de enfermería en el Centro Quirúrgico del Hospital, en la presente investigación se
 considero 250 pacientes, aplicando la investigación descriptiva y no experimental, obteniendo que los
 usuarios evalúan la calidad de la atención como muy buena y buena, sin embargo faltan medicamentos,
 concluyendo que es necesario la capacitación sobre la calidad de atención en la institución. En el vecino país
 de Perú, también se llevó a cabo investigaciones acerca de la problemática en estudio, una de ellas fue



[Handwritten signature in blue ink]

Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO DE TITULACION.docx (D18392313)
Submitted: 2016-03-09 19:25:00
Submitted By: eri-2010@hotmail.es
Significance: 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

See attached



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Erika Yanina Zambrano Arias con C.C: # 0918130873 Autora del trabajo de titulación: **percepción del paciente hospitalizado con la calidad de atención del servicio de enfermería en el área de cirugía del hospital naval base sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre a marzo 2015**, previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 14 de Marzo de 2016

Erika Yanina Zambrano Arias
C.I. 0918130873

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Carmen Lorena Cisneros Guerrero con C.C: # 09198460890 autora del trabajo de titulación: **percepción del paciente hospitalizado con la calidad de atención del servicio de enfermería en el área de cirugía del hospital naval base sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre a marzo 2015**, previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 14 de Marzo de 2016

Carmen Lorena Cisneros Guerrero
C.I. 09198460890

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Percepción del paciente hospitalizado con la calidad de atención del servicio de enfermería en el área de cirugía del hospital naval base sur de la ciudad de Guayaquil. Periodo octubre a marzo 2015.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Erika Yanina Zambrano Arias Carmen Lorena Cisneros Guerrero		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Lcda. Mgs Rosario Erazo Freire		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Médicas		
CARRERA:	Carrera de Enfermería		
TITULO OBTENIDO:	Licenciado en Enfermería		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	14 de Marzo del 2015	No. DE PÁGINAS:	79
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de la Atención de Enfermería		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Percepción, Calidad, Atención, Servicio de Enfermería, Paciente, Hospitalizado		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>La presente investigación se realizó con el firme objetivo de conocer la percepción del paciente hospitalizado sobre la calidad de la atención del servicio de enfermería en el Área de Cirugía del Hospital Naval Base Sur de Guayaquil, desde el periodo de octubre a marzo del 2015, lo que debe identificar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y del tercer objetivo del buen vivir establecidos en la Constitución de la República y en el Plan Nacional de Desarrollo; para cumplir con este cometido se llevó a cabo una investigación descriptiva, cuantitativa, transversal empleando la metodología bibliográfica y de campo, para lo cual se llevó la encuesta al personal de enfermería obteniéndose como resultados relevantes que el grupo etéreo predominante fue mayor de 50 años, con 51%, género femenino (57%), instrucción secundaria (70%), mientras que 64% de pacientes tuvo uno a dos días de hospitalización, además, 57% de usuarios calificaron como regular y malo el servicio de enfermería, 21% respondió que no fue saludado por el personal en estudio, 54% indicó que si fue chequeado siempre por estos colaboradores, pero 43% no estuvo conforme con el confort ni con el trato que recibió, se reconoció también que 63% si administró correctamente los medicamentos, 56% de los pacientes no se sintió satisfecho con la explicación recibida y 60% de usuarios no recibió la consejería de autocuidado, lo que significa que no se cumplieron adecuadamente con los principios de calidad y calidez lo que puede afectar la consecución del Buen vivir, calificándose con un nivel medio la calidad de la atención de enfermería.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
Erika Yanina Zambrano Arias Carmen Lorena Cisneros Guerrero	Teléfono: 0967361535 Teléfono: 0979678980	E-mail: eri-2010@hotmail.es E-mail: alanis96leo@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Lcda. Mgs Rosario Erazo Freire Teléfono: 0998187058 E-mail: rosario_erazo@hotmail.com		