

*Asesorías y Tutorías para la Investigación Científica en la Educación Puig-Salabarría S.C.
José María Pino Suárez 400-2 esq a Lerdo de Tejada. Toluca, Estado de México. 7223898475*

RFC: ATI120618V12

Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.

<http://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/>

Año: VII

Número: Edición Especial

Artículo no.:40

Período: Abril, 2020

TÍTULO: Satisfacción del usuario frente a la atención del personal de enfermería.

AUTORES:

1. Lic. Celia Fernanda Pezo Guadalupe.
2. Lic. Jordán Andrés Montalván Guadalupe.
3. Lic. Gilma Guerrero Lopo.
4. Máster. Carmen Azucena Yancha Moreta.

RESUMEN: Desde el inicio del siglo XX, las unidades de salud se han esmerado en convertirse en unidades con niveles de satisfacción al usuario excelentes. Ante tal situación, se identificaron factores que influyen en la satisfacción del usuario mayor de 18 años que acudan a citas de consulta externa de las diferentes especialidades durante el año 2018, en relación con la atención del personal de enfermería en el Centro de Especialidades Central Guayas. Se obtuvieron datos de cómo el usuario recibe la atención del personal, qué tipo de saludo recibe al llegar a la estación de enfermería, la consejería sobre la medicación, tramites y consulta, lo cual permitió reconocer fortalezas y falencias del personal. Se propone realizar en los centros de salud un seminario taller motivacional.

PALABRAS CLAVES: satisfacción, consejería, motivacional, fortalezas y falencias.

TITLE: User satisfaction with nursing staff care.

AUTHORS:

1. Lic. Celia Fernanda Pezo Guadalupe.
2. Lic. Jordán Andrés Montalván Guadalupe.
3. Lic. Gilma Guerrero Lopo.
4. Máster. Carmen Azucena Yancha Moreta.

ABSTRACT: Since the beginning of the 20th century, health units have strived to become units with excellent levels of user satisfaction. Given this situation, factors influencing the satisfaction of the user over 18 years of age who attend outpatient appointments of the different specialties during 2018 were identified, in relation to the care of the nursing staff at the Central Guayas Specialty Center. Data were obtained on how the user receives the attention of the staff, what kind of greeting they receive when they arrive at the nursing station, counseling on medication, procedures and consultation, which allowed recognizing strengths and shortcomings of the staff. It is proposed to hold a motivational workshop seminar in health centers.

KEY WORDS: satisfaction, counseling, motivational, strengths and weaknesses.

INTRODUCCIÓN.

Desde el inicio del siglo 20, las unidades de salud se han esmerado en convertirse en unidades con niveles de satisfacción al usuario excelentes, siendo este uno de los principales indicadores para reconocer la calidad de una unidad operativa, más aún cuando las exigencias del paciente por recibir un trato de calidad con calidez se ha vuelto un tema tan contemporáneo.

Para brindar dichos servicios de calidad y calidez el personal de enfermería debe armarse del mayor conocimiento y practica de los protocolos de atención al usuario, sin olvidar su parte humana, es decir la empatía que debe tener con el paciente para ganar su confianza y así que él se sienta cómodo para despejar dudas o inquietudes que en ocasiones no resuelve por desconfianza. Ya que por lo general

el usuario se enfrenta un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por esto, todos y cada uno de los factores con los que se encuentre el usuario será decisivos para la satisfacción o insatisfacción con un servicio brindado.

A medida que la formación académica del personal profesional de enfermería o aun de los auxiliares de enfermería, se brindan doctrinas basadas en conocimiento científico y/o destrezas manuales necesarias e indispensables para la práctica diaria del servicio, además de valores éticos, morales y de humanización en los cuidados que requieren pacientes sanos y enfermos.

Como vemos la satisfacción en el cliente no es un concepto muy antiguo, antes de sentir la necesidad de reconocer la calidad de un producto o servicio a través de la satisfacción, la calidad era controlada por el profesionalismo y conciencia del que realizaba su labor. En 1858, posteriormente a la guerra de Crimea, Florence Nightingale por un lado apoyo la formación de enfermería a nivel académico, y además, realizó estudios de tasas de mortalidad de los hospitales militares, identificando las falencias de las áreas de cuidado, logrando reducir la mortalidad de un 40% a un 4% con el control del ambiente (Vidal, Y. C. 2010)

Otros autores, como Linder-Pelz (1982) consideran, que para afirmar que causa la satisfacción a un paciente, es imprescindible antes definir el vocablo “satisfacción”; para este autor se trata de “una actitud positiva individual del paciente hacia distintas dimensiones de los servicios de salud”, entendiendo por actitud “una idea cargada de emoción que predispone para un conjunto de acciones”. Donabedian (1966) decía entender la satisfacción del usuario “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”; es decir, que en cuando se satisfacción con un servicio de salud se trata se vuelve un punto focal para determinar la calidad de dicho servicio, para el autor esto era aceptado y difundido al momento de debatir sobre la importancia de la satisfacción del usuario en los servicios de salud.

Alrededor del mundo, la satisfacción del mundo en países desarrollados que están a la vanguardia en tecnología y atención como Dinamarca, Canadá, Holanda por nombrar algunos manteniendo la delantera en temas de salud y satisfacción del usuario, han tenido que sufrir muchos cambios para alcanzar su nivel, en Ecuador en la actualidad la salud pública se han realizado cambios importantes en el servicio tanto interno como externo las unidades ambulatorias, los hospitales tradicionales y los nuevos complejos hospitalarios se han visto modernizados con tecnología moderna satisfaciendo las necesidades de salud de la nación, además de los cambios y modernización en los protocolos de atención profesional.

La metodología a aplicar en esta investigación es según su finalidad aplicado, exploratoria ya que se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de campo, no experimental, corte transversal. La población a investigar son los usuarios de la unidad médica que acuden a citas de consulta externa de las diferentes especialidades, es decir personas que reciban tratamiento ambulatorio, o procedimientos que se oferten en la unidad. Para delimitar a la población que consta de alrededor de 232.946 usuarios atendidos en el 2017, según datos estadísticos proporcionados por la unidad médica, en este total de pacientes ya se ve incluido los criterios de exclusión, como usuarios menores de 18 años, servicios que no se ofertan en el 2018, y aquellos que no acuden a la consulta externa de la unidad, es decir consultas de medico a domicilio o imágenes.

En base a lo expuesto se hace necesario mencionar que la perspectiva del usuario con el servicio en general sigue siendo negativa, el trabajo da su originalidad en la búsqueda de la satisfacción con el servicio de enfermería, que luego de la presentación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se plantea una propuesta diseñada en la realización de un seminario taller motivacional, para mejorar el trato al usuario, donde se podrá entregar información que aporte al reforzamiento de las fortalezas encontradas y corrección a los puntos negativos.

DESARROLLO.

Desde hace poco más de una década los países latinoamericanos han pasado por modificaciones, transformando y renovando el paradigma de los servicios de salud, provocando cambios en el modelo de gestión hospitalaria con una orientación hacia el servicio que se brinda al cliente externo.

El sistema nacional de salud ha sido transformado, su organización que se ha visto enfocados en la mejora de la satisfacción del cliente, donde se ha considerado que cuanto más alto sea la satisfacción de los usuarios mejor será el servicio hospitalario.

Uno de los principales factores para determinar la satisfacción de los clientes se basa en la investigación de la percepción y la calidad de los mismos; esto ligado a el oportunismo del servicio recibido. El MSP, IESS son los principales prestadores de salud en el Ecuador, dichas instituciones utilizan parámetros para identificar la satisfacción del usuario como base estratégica para implementar acciones que conlleven a la mejora del sistema de salud a largo y corto plazo, en las instituciones de atención de un todo nivel.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha sido uno de los organismos que se ha pasado por modificaciones en el servicio, esto ha llevado a que se implementen diversos protocolos de atención en los diferentes niveles institucionales tanto en los niveles administrativos como en los niveles de atención directa con el usuario, de la misma forma se ha impulsado el desarrollo tecnológico e investigativo en los diferentes niveles de atención los cuales han sido sujetos a una reorganización, con el único propósito de mejorar la satisfacción del cliente.

En el Centro de Especialidades Central Guayas (C.E.C. Guayas) se ofertan servicios de consulta externa entre los cuales se encuentran, medicina general, medicina interna, gastroenterología, odontología, urología, endocrinología, cardiología, ginecología, pediatría, psicología, psiquiatría, oftalmología, nutrición, terapia respiratoria, inyecciones, dermatología audiometría, otorrinolaringología, laboratorio, farmacia, endoscopia, servicio de imágenes, siendo el personal de

enfermería el personal responsable de recibir al usuario y guiarlo en los procedimientos clínicos que se realicen dentro de la unidad así como la respectiva dirección en los procesos de derivación en caso que el servicio requerido no esté disponible en la unidad.

El personal profesional de enfermería y el personal auxiliar de enfermería con un rol determinante por lo tanto no es un rol sencillo, ya que en la actualidad las principales instituciones de salud buscan dar un servicio profesionalizado a sus usuarios, con un enfoque de unión y trabajo en equipo, llevando a aumentar la demanda de personal enfermería y sus actividades, siempre en la búsqueda del mejoramiento continuo y aprendizaje.

Todos los que realizan salud en atención directa con el usuario, buscan desarrollar actividades que encaminen a la población a llevar estilos de vida saludables a la población en general. Con esto en mente y considerando que los usuarios tienen derecho y merecen ser atendidos con calidad y calidez se reconoce al personal de enfermería como un pilar fundamental, al momento de dar atención directa al usuario. Con respecto a esto, Leddy y Pepper (1989) señalaron que “conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal que brinda una amplia variedad de medios, adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma más eficiente y visible; por ello, enfermería debe estar consciente de este incremento en los conocimientos y complejidad del usuario y prepararse para responder de manera igualmente calificada y fundamentada en conocimientos”.

Pese al gran aumento en la afluencia de los usuarios como consecuencia de la ampliación de coberturas en atención médica, en beneficio de la población ecuatoriana más necesita, no se puede disminuir los servicios y esfuerzos por mantener y elevar la satisfacción del servicio que los afiliados esperan recibir conforme a su aportación mensual.

Esto nos lleva a reconocer la importancia de contar con información que logre destacar como percibe el usuario al desarrollo de las actividades del personal de enfermería, con el fin de conocer las

fortalezas y debilidades del servicio, sin duda ayuda al reforzamiento de los mismos y así mejorar el desarrollo las funciones, aumentando la satisfacción del usuario al igual que la calidad del servicio.

Los pacientes que requieren atención en un centro de salud vienen con exigencias y se enfrenta al personal de enfermería y muchas veces muestran maltratos y actitudes inadecuadas tratando que la atención sea de forma inmediata, sin pérdida de tiempo por tanto muchas veces se traduce como insatisfacción motivos por el cual se decidió realizar la investigación mediante los siguientes objetivos:

Objetivo General:

Identificar la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería del Centro de Especialidades Central Guayas.

Objetivos Específicos:

- Reconocer las principales fortalezas del personal de enfermería.
- Identificar las posibles falencias del personal de enfermería.
- Describir la satisfacción de los pacientes de la atención de enfermería recibida en el C.E.C. Guayas.
- Proponer un seminario taller motivacional para mejorar el trato al usuario.

En el país, la salud es un derecho garantizado por el estado, que se basa en la oferta de servicios públicos que cubran las principales necesidades de toda la población, logrando satisfacer las necesidades de salud.

La salud pública, en la actualidad, tiene por objetivo la satisfacción del usuario y no solo la oferta de servicios, por esto en los últimos años la salud se ha visto en una serie de modernización de tecnología e infraestructura, así como el esfuerzo continuo de las autoridades para actualizar los conocimientos y actitudes de aquellos que hacen salud.

Kotler citado por Reyes, S; Mayo, J y Loredó, N. (2009, p. 17) afirma que “un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplimentar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente está satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.” Esta definición se ajusta perfectamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas” (Gelsi M. Álvarez, 2012).

El presente trabajo surge de la necesidad de conocer la satisfacción del cliente, ya que el usuario es la razón del servicio, si este tiene un impacto positivo o negativo en él. Con esto en mente y teniendo conocimiento que los servicios de salud tienen y requieren una mejora continua, el conocer los aspectos del servicio por el cual el usuario se encuentra insatisfecho nos ayuda a conocer las falencias o debilidades del personal, es decir aspectos en los que pueden corregir o mejorar el servicio, con el fin de brindar al usuario un servicio excelente.

Actualmente, en el C.E.C. Guayas no se encuentran registros recientes de la satisfacción del usuario con el personal de enfermería, teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente depende de cómo recibe la atención recibida, y que de ella dependerá la calidad de servicio de una unidad operativa, se llegó a realizar la revisión de los estudios acerca de la medición de la calidad del cuidado, se encontró como referente principal el estudio de Thomas et al, quienes elaboraron y validaron el instrumento para la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería (NSNS), partiendo de la hipótesis que los pacientes de mayor edad perciben el cuidado de forma más positiva y las personas de mayor nivel de estudio, perciben el cuidado de forma más negativa, se llegó a confirmar esta hipótesis mediante la aplicación de este instrumento, de la misma manera poco después en el estudio realizado por Akin, quien utilizando la misma escala en su trabajo sobre la percepción del cuidado y las variantes

sociodemográficas, se evidencio que las mujeres se encuentran más satisfechas con el servicio de enfermería que los hombres.

Si el usuario se siente bien atendido, regresará al servicio, realizará preguntas acerca de su tratamiento y de cómo mejorar su estilo de vida, su tratamiento o rehabilitación será más fácil, los resultados obtenidos en el presente estudio nos permitirán reforzar los aspectos positivos que se encuentren en el personal.

En estudios similares se describe al rol de la enfermería como una práctica altruista y con orden cronológico para sus actividades, para lo cual se utiliza herramientas para medir sus procesos durante las actividades, pero al momento de evaluar la satisfacción para calificar la calidad de servicio se debe tomar en cuenta la perspectiva del usuario frente a la atención que le brinda el personal de enfermería, es así, como se lleva a la teoría de la “desconfirmación de expectativas” que hasta este momento y dentro de los distintos trabajos que realizados el factor común a utilizar han sido las expectativas; sin embargo, éstas no son más que uno de los posibles marcos de referencia que se pueden utilizar para evaluar los bienes o servicios.

Otros estudios se han desarrollado bajo la óptica de otros estándares como pudieran ser deseos (Olshavsky y Spreng, 1996; Spreng y Olshavsky, 1993; Spreng y Mackoy (1998), normas basadas en la experiencia (Woodruff, Cadotte y Jenkins, 1983), esquemas (Stayman et al., (1992), Martínez-Tur et al. 2001) o rendimiento ideal.

En el trabajo de Mira JJ, Aranaz J. (2000), la satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria, habla acerca del concepto de satisfacción del paciente como medida del resultado de la actividad asistencial, analizando teorías, instrumentos, cuestiones metodológicas e implicaciones de esta medida en la evaluación y mejora de la actividad clínica, relacionándose con el presente trabajo, contribuyendo a darle un enfoque centrado en el paciente y en su participación en

su propia salud para llevar a ver su salud como recompensa a la su participación, mejorando la satisfacción con el servicio y con ellos mismo.

La investigación se realizó con los usuarios de la unidad médica que acudan a citas de consulta externa de las diferentes especialidades; es decir, personas que recibieron tratamiento ambulatorio, o procedimientos que se ofertan en la unidad. La población es de alrededor de 232.946 usuarios atendidos en el 2018, y se tomó una muestra de 132 usuarios, según datos estadísticos proporcionados por la unidad médica, en este total de pacientes ya se ve incluido los criterios de exclusión, como usuarios mayores de 18 años, servicios que no se ofertan en el 2018, y aquellos que no acuden a la consulta externa de la unidad; es decir, consultas de médico a domicilio o imágenes.

Los principales datos obtenidos luego de la recopilación de la información fueron según el género con el que se identifica la persona encuestada.

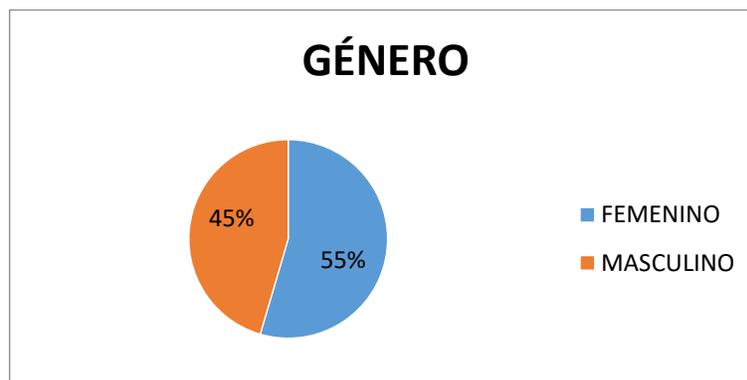


Figura 1. Género con el que se identifica la población.

Referente al género con el cual se identifican los usuarios, se obtiene que el 55% corresponde al género femenino, 45% es masculino; lo que coincidiendo con otros estudios, relacionados con la investigación de salud, en los que destacan una mayor afluencia de usuarios femenino, por mayor disponibilidad y predisposición a mantener o restablecer la salud de sus familias y de sí misma (Castro M, 2003).

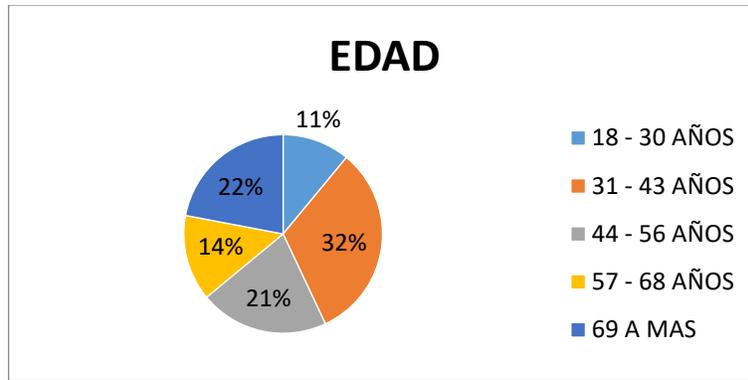


Figura 2. Edad.

Con respecto a las edades de los usuarios, se observa que el grupo etario con mayor afluencia es entre 31 – 43 años con el 32%, seguido por el grupo etario de mayor de 69 años con el 22%, de 44 – 56 años con el 21%, de 57 – 68 años con el 14%, de 18 a 30 años con el 11% con lo que se convierte en el grupo con menor afluencia en búsqueda de asistencia de salud en el C.E.C. Guayas. Con la información recopilada se denota que la edad dominante la búsqueda de salud se encuentra entre los 31 y 43 años, que de acuerdo a investigaciones consultadas coinciden que dentro de la población aparentemente sana las enfermedades crónicas no transmisibles comienzan a aparecer.

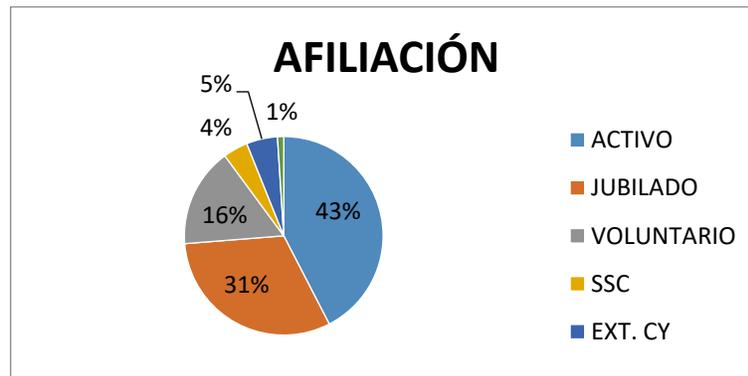


Figura 3. Tipo de afiliación.

En cuanto al tipo de afiliación a la que corresponde los usuarios encuestados, el análisis de los datos confirma que el 43% corresponde al seguro general o seguro activo, el 31% corresponde a aquellos afiliados correspondientes a la jubilación, el 16% pertenece al seguro voluntario, el 4% de los encuestados fue seguro social campesino, 5% al seguro por extensión de cónyuge y el 1% al seguro

por montepío, Siendo estos últimos los grupos con menor afluencia en los servicios de salud. Según datos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, la afluencia de usuarios con seguro voluntario y seguro general aumentaron en la última década por reformas a la normativa por parte del gobierno, lo cual ayuda a proporcionar salud a mas población que no podían acceder a los beneficios de IESS.

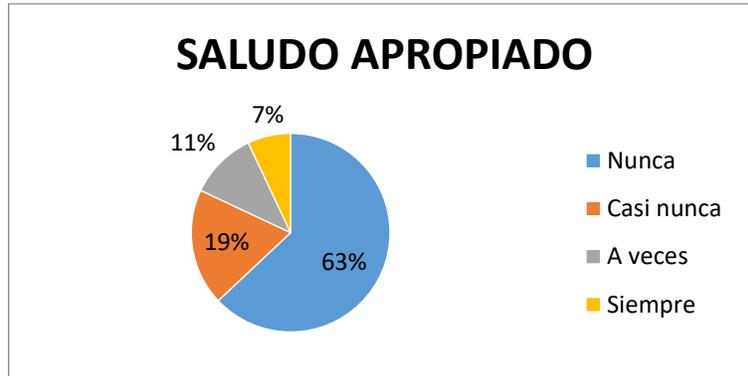


Figura 4. La enfermera lo recibió con un saludo.

En referencia al saludo, que brinda el personal de enfermería al momento de llegada del usuario, encontramos que solo el 7% de los usuarios refiere haber recibido un saludo apropiado, el 19% casi nunca, a veces el 11%, y el 63% de ellos aduce nunca recibir el saludo cuando llega a la estación de enfermería. De acuerdo con investigaciones realizadas como el de Banchón Naula, K. F., & Orellana Solís, A. (2018), donde coinciden con la presente investigación en que más del 50% de los usuarios reciben un saludo apropiado al llegar a la estación de enfermería o al ser recibido por el personal de enfermería.

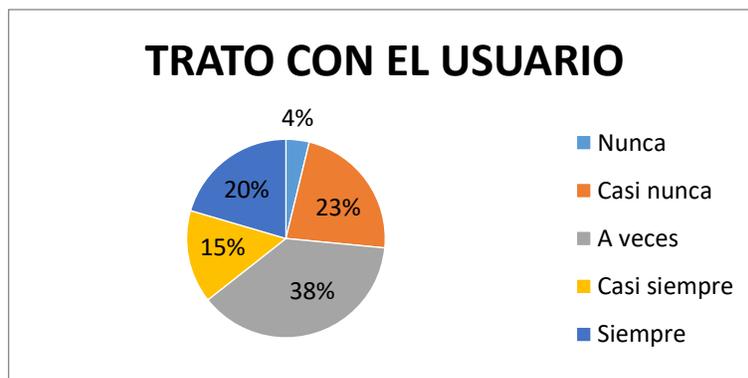


Figura 5. El personal se dirigió a usted de forma cortés y respetuosa.

En mención de la cortesía y respeto con el que el personal de enfermería se dirigió al usuario, se obtuvo la siguiente información, el 38% refirió que el personal se dirige de forma cortés y respetuosa a veces, el 23% casi nunca, el 20% siempre, el 15% casi siempre y el 4% nunca.

Con respecto al trato que recibe el usuario, se destaca que el 20% recibe siempre un buen trato siendo dominante que a veces no lo reciben, esto se contrapone a otros estudios donde se logra un resultado positivo en el trato donde le obtiene que hasta un 69% los usuarios siempre reciben un buen trato por parte del personal de enfermería. El cuidado de enfermería otorga atención en forma permanente e inmediata durante las 24 horas del día a todas las personas que soliciten la prestación de este servicio, el cuidado, es un factor predeterminante en la supervivencia y disminución de secuelas del paciente, siendo la actuación de Enfermería imprescindible y fundamental dentro de los Equipos de Emergencias, así como para realizar una buena actuación integral del paciente (Begazo Aspillaga, 2015).

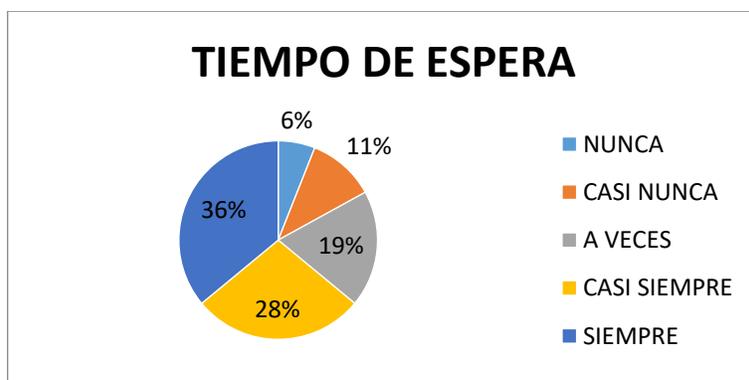


Figura 6. La atención se realizó en un tiempo adecuado.

Referente a la atención se realizó en un tiempo adecuado, el 36% de los usuarios consideran que la atención se dio en un tiempo adecuado, el 28% indica que casi siempre son atendidos de forma rápida, a veces un 19%, casi nunca 11%, y un 6% nunca son atendidos en un tiempo adecuado. Con los resultados obtenidos con la investigación se refleja que en un mayor porcentaje de resultados se encuentran en las escalas positivas de la encuesta, siendo un aspecto positivo del personal

respondiendo a los objetivos de esta investigación, contraponiéndose a trabajos realizados en hospitales de mayor complejidad.

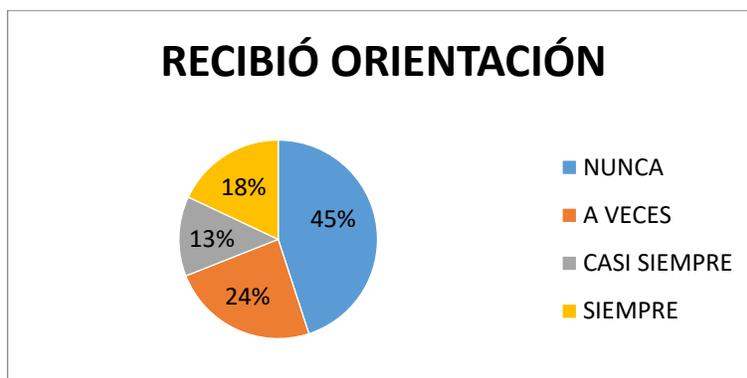


Figura 7. Recibió orientación en tramites o procedimientos necesarios.

Se destaca que los usuarios nunca reciben información sobre diversos temas por parte del personal de enfermería por diversos motivos, 24% a veces, 13% casi siempre y 18% siempre.

Mediante los datos podemos interpretar que los usuarios no se encuentran satisfechos con esta parte de la atención de enfermería, que contrapone con el trabajo realizado por Banchón N. K, 2018 en otra institución de salud, donde se refleja que el 61% de los usuarios sienten confianza de resolver sus inquietudes con el personal de enfermería que laboran en la institución.

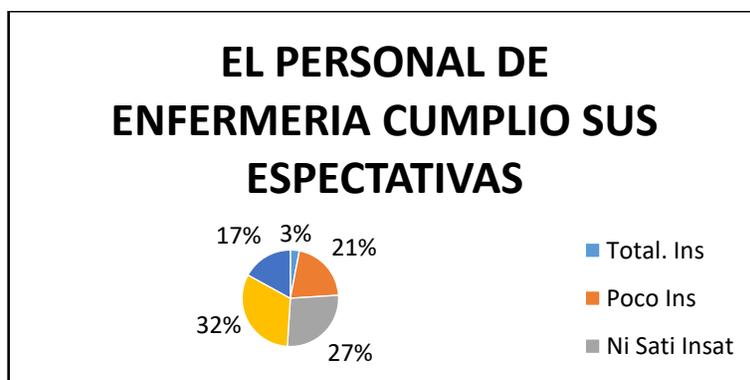


Figura 8. El servicio de enfermería cumplió con sus expectativas previas.

Respecto al cumplimiento de sus expectativas previas se puede determinar que el 32% de los encuestados se sintieron poco satisfechos en relación a sus expectativas previas, el 27% se mostraron en el rango de ni satisfecho ni insatisfecho, el 21% poco insatisfecho, 17% se mostraron totalmente

satisfechos y solo el 3% se mostraron totalmente insatisfechos con respecto a su expectativa previa. El nivel de satisfacción del adulto mayor frente a la confianza que le trasmite el personal de enfermería nunca es satisfactorio, hay muchos disgustos, ya que no hay confianza de la enfermera/o, no tienen la seguridad que ellos esperan para su atención y cuidados básicos para la recuperación de su estado salud (Álvarez Gaibor, 2014).

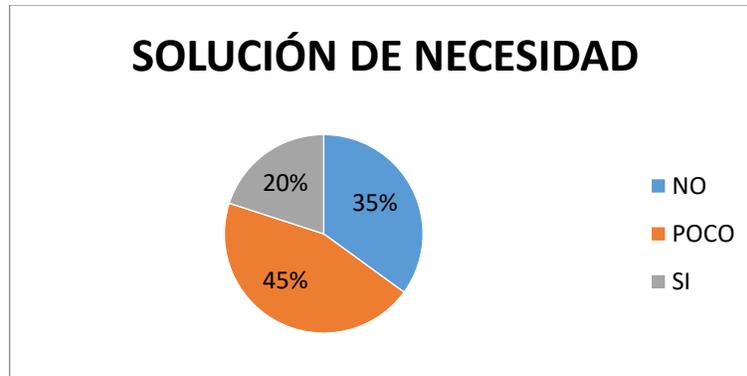


Figura 9. El personal de enfermería le ayudo a solucionar su necesidad o inconveniente.

Con respecto a la acción de enfermería para solución de necesidades o inconvenientes pre o pos-consulta, el 20% de la nuestra encuestada sintió que las acciones del personal de enfermería realizó lo posible por solucionar las necesidades o inconveniente, el 45% poco, y el 35% sintió que el personal no realizó lo posible para solucionar los problemas de salud. Al procesar la información y realizar comparaciones con material bibliográfico que guardan relación con el tema, se encuentra el término de “valor agregado” el mismo que es utilizado en contabilidad, finanzas y economía que denota una característica de un bien o servicio con el fin de darle un mayor valor, este término entra en relación con esta parte de la investigación, donde se ve reflejado las acciones de enfermería que van más allá del su deber para solucionar los inconvenientes que los usuarios puedan presentar.



Figura 10. Considera positiva su experiencia con el personal de enfermería.

Con relación a si la experiencia fue positiva para el usuario luego de ser atendido con el personal de enfermería, podemos notar que el 53% de ellos consideran que no fue positiva haciendo contraparte al 47% que considera que la experiencia si fue positiva. En base a estos resultados, se obtiene información importante, ya que se deduce que la mayor parte de los encuestados no considera positiva su experiencia con el personal, los mismos que se encuentran en capacidades de desarrollar nuevas actitudes y aptitudes.

En el trabajo de Mira JJ, Aranaz J. (2000), la satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria, habla acerca del concepto de satisfacción del paciente como medida del resultado de la actividad asistencial, analizando teorías, instrumentos, cuestiones metodológicas e implicaciones de esta medida en la evaluación y mejora de la actividad clínica, relacionándose con el presente trabajo, contribuyendo a darle un enfoque centrado en el paciente y en su participación en su propia salud para llevar a ver su salud como recompensa a la su participación, mejorando la satisfacción con el servicio y con ellos mismo.

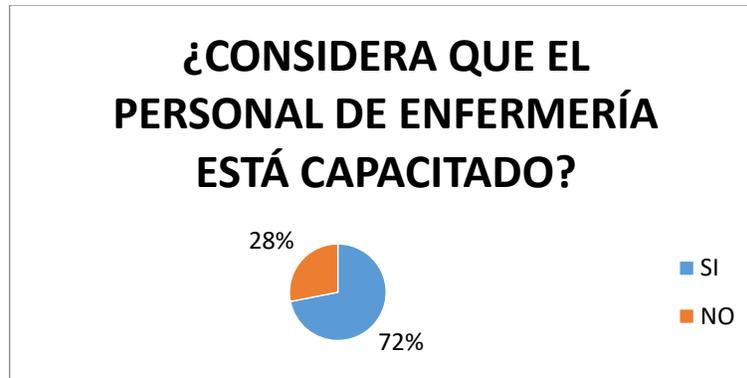


Figura 11. Considera usted que el personal de enfermería está capacitado para cumplir sus funciones.

En relación al análisis si considera usted que el personal de enfermería está capacitado para cumplir sus funciones, el 72% considera que el personal se encuentra capacitado, y un 28% considera que no lo está. En este punto de la investigación se puede notar un punto positivo, ya que una gran parte de la población considera que el personal se encuentra capacitado para realizar las funciones que desempeñan en la institución; por lo que para demostrar la capacidad intelectual en el desempeño de nuestras tareas, debemos de cuidar no solo las facetas de la calidad técnica, científica y de gestión, sino aquellas tareas que percibidas por los usuarios a los que va dirigida nuestra tarea profesional nos autoevalúan diariamente y contribuyen a mejorar aspectos susceptibles, pero a veces imperceptibles por nosotros mismos; estos aspectos son los que nos proporcionan información para conseguir una mejora continua tanto profesional, como de servicio (Alonso Jiménez, 2013).

CONCLUSIONES.

Se pudieron reconocer las principales fortalezas del personal de enfermería, dentro de las cuales se puede destacar que el 74% refirió que no sintió ningún tipo de incomodidad o molestia durante la intervención del personal de enfermería y el 72% coincide en que el personal está capacitado para realizar sus actividades, influyen de forma positiva en la satisfacción del usuario.

Las falencias del personal de enfermería influyen de forma negativa en la satisfacción del usuario, ya que estos factores afectan directamente al usuario, al trato que recibe y la confianza que siente con el personal de enfermería, en las cuales recae el peso del bienestar del usuario, provocando una afección directa a la satisfacción del usuario.

La atención del personal de enfermería será la responsable de la satisfacción del usuario, basándonos en la información recopilada el personal de enfermería tiene mucha influencia en la satisfacción final del usuario ya que con sus fortalezas del personal evitaran que las diferentes problemáticas sean solucionadas.

Además, se hizo posible la descripción de la satisfacción de los pacientes de la atención de enfermería recibida en el C.E.C. Guayas, quienes a pesar de no constar en un gran porcentaje un 20% considera que las enfermeras realizaron esfuerzo para solucionar los inconvenientes, en los procedimientos no sintieron molestias en el momento en que el personal de enfermería realizo su procedimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Álvarez Gaibor, A. E. (2014). *Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor, sobre la atención que recibe del personal de enfermería, en la sala Santa María del Hospital Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil durante el año 2014* (Bachelor's thesis, Universidad Estatal de Bolívar. Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser Humano. Carrera de Enfermería).
2. Alonso Jiménez, Esperanza, Cabeza Díaz, Pedro, Gutiérrez Fernández, Gemma, Pérez Manjón, Ana Rosa, & Tomé Bravo, Pablo. (2013). Diseño y validación de un cuestionario de calidad de los cuidados de Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(230), 26-49.
3. Banchón Naula, K. F., & Orellana Solís, A. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017.

4. Begazo Aspillaga, D. M., Zevallos, L., Susana, J., Montes, P., Jeanet, J., & Escate Ruiz, L. J. (2015). Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán el año 2015.
5. Castro, M. R., Villagarcia, H., & Saco, S. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. *SITUA-Revista-semestral de la Facultad de medicina humana-UNSAAC*.
6. Donavedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quart* 1966; 44(4): 166-202
7. Gelsi, M. (2012). Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Título previo para la obtención del título Magíster en Sistemas de la calidad. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
8. Leddy S. y Pepper J. (1989). Bases conceptuales de la Enfermería. Organización Panamericana de la Salud. New York. U.S.A.
9. Linder-Pelz S. (1982). Social psychological determinants of patient satisfaction. *Sociol Sciences Medicine*; 16 (5): 583-589.
10. Martínez-Tur, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente. Ed. Síntesis Psicología.
11. Mira JJ, Aranaz J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Medicina Clínica*;114 (Supl 3):26-33
12. Mira, J. J., & Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*, 114(Supl 3), 26-33.
13. Spreng, Richard A., and Richard W. Olshavsky. (1993). A disires congruency model of consumer satisfaction. *Journal of the academy of marketing science* 21, no. 3: 169-177.

14. Spreng, R. and W. Olshavsky. (1996). A reexamination of the determinants of consumer satisfaction. *Journal of marketing* 60, no. 3: 15-32.
15. Spreng, R. and Mackoy. (1998). Confounds in the measurement of predictive expectations. *Journal of consumer satisfaction. Dissatisfaction and complaining behavior* 11: 1-7.
16. Vidal, Y. C. (2010). Calidad en Salud. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Avances en Enfermería*, 28(2), 98-110. Recuperado en 29 de abril de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002010000200009&lng=es&tlng=es
17. Stayman, D. M., Alden, D. L. y Smith, K. H. (1992): "Some effects of schematic processing on consumer expectations and disconfirmation judgments". *Journal of Consumer Research*, 19, 240-255.
18. Reyes, S; Mayo, J. y Loredó, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, N. 113.
19. Woodruff, R. B., Cadotte, E. y Jenkins R. (1983): "Modeling Consumer Satisfaction Processes Using Experience-Based Norms", *Journal of Marketing Research*, 20: 296-304

BIBLIOGRAFÍA.

1. Comelles, J.M. (1992) Cuidar y curar. Bases para una historia antropológica de la enfermería hospitalaria. *Revista de Enfermería Rol* 172, 35-41.
2. Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, & Manrique Abril, Fred Gustavo. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 32(2), 217-227.
<https://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>

3. Feijoó, S. R., Caro, A. R., Gil, M. T., & Quintana, D. D. (2005). Satisfacción del consumidor: modelos explicativos. *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*, 24.
4. Gallardo Ferrada, Amanda, & Reynaldos Grandón, Katuska. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363.
Recuperado en 30 de abril de 2018, de:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es
5. Hernández Meca, M^a Encarnación, Ochando García, Antonio, Mora Canales, Javier, Lorenzo Martínez, Susana, & López Revuelta, Katia. (2005). Patient satisfaction in a haemodialysis unit: objective of care quality in nursing. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 8(2), 90-96.
6. Laredo, M. M., Huante, C. G. Á., & Gandarilla, J. V. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas: RICSH*, 6(11), 287-312.
7. Letelier Valdivia, Mitzi, & Velandia Mora, Ana Luisa. (2010). Profesionalismo en enfermería, el hábito de la excelencia del cuidado. *Avances en Enfermería*, 28(2), 145-158.
8. Moroto Zamora, M. (2015). Análisis de la atención del sistema de salud del IESS ante el incremento en el número de afiliados en el último trienio. caso: Centro de Atención médica ambulatoria Central Guayaquil no. 6 en la provincia del Guayas año 2014. Tesis MBA con mención en Marketing. Universidad Estatal de Guayaquil, Ecuador.
9. Ramírez Perdomo, C., Perdomo Romero, A., & Galán González, E. (2013). Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. *Avances en Enfermería*, 31(1), 42-51.

10. Romero B, María Nubia, Mesa M, Lorena, & Galindo H, Solanye. (2008). Calidad de vida de las(os) profesionales de enfermería y sus consecuencias en el cuidado. *Avances en Enfermería*, 26(2), 59-70. Recuperado en 29 de abril de 2018, de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002008000200007&lng=es&tlng=es
11. Rodríguez Mármol, María, & Muñoz Cruz, Rafael. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (32), 40-51.
12. Sanango, N., Elena, M., & Ulloa Romero, M. A. (2013). *Evaluación de gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital San Sebastián de cantón Sígsig* (Bachelor's thesis).
13. Silva, Richardson Augusto Rosendo, Torres, Gilson de Vasconcelos, da Silva, Ilisdayne Thallita Soares, Nelson, Ana Raquel Cortês, Lucena, Indira de Araújo, & Costa, Danyella Augusto Rosendo da Silva. (2015). Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. *Enfermería Global*, 14(40), 233-243. Recuperado en 30 de abril de 2018, de:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400010&lng=es&tlng=es

DATOS DE LOS AUTORES.

1. **Celia Fernanda Pezo Guadalupe.** Licenciada de Enfermería. Labora en el Centro de Especialidades Central Salud, Guayas-Ecuador. E-mail: celia.pezo.guadalupe@hotmail.com
2. **Jordán Andrés Montalván Guadalupe.** Licenciado en Enfermería. Labora en la Clínica San Francisco, Guayas-Ecuador. E-mail: mguadalupev@unemi.edu.ec

3. **Gilma Guerrero Lopo.** Licenciada en Enfermería. Docente de la Universidad Estatal de Milagro, UNEMI-Ecuador. E-mail: gguerrerol@unemi.edu.ec
4. **Carmen Azucena Yancha Moreta.** Licenciada en Enfermería. Docente de la Universidad Estatal de Milagro, UNEMI-Ecuador. E-mail: cyanham@unemi.edu.ec

RECIBIDO: 9 de marzo del 2020.

APROBADO: 20 de marzo del 2020.