



Artículo Original

Recibido: 08/07/2021

Aceptado: 02/08/2021

Publicado: 09/08/2021

# SATISFACCIÓN DEL PACIENTE INGRESADO EN EL HOSPITAL BÁSICO GUARANDA, INSTITUTO ECUATORIANO DEL SEGURO SOCIAL

*Satisfaction of the patient admitted in the guaranda basic hospital, Ecuadorian Institute of Social Security*

**REA, MERY<sup>1</sup>**  
**BENÍTEZ; JUANA<sup>2</sup>**

**AUTOR 1:**

Máster en Enfermería Quirúrgica, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda, Ecuador. <https://orcid.org/0000-0003-4732-4283>

**AUTOR 2:**

Doctora en Ciencias de la Salud, Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. <https://orcid.org/0000-0003-4592-7531>

---

mrea@ueb.edu.ec<sup>1</sup>  
juanagbenitez@gmail.com<sup>2</sup>

---

Correspondencia: mrea@ueb.edu.ec

**RESUMEN**

El personal de Enfermería representa un capital humano del sistema de salud cuyas acciones contribuyen a generar cambios significativos en instituciones sanitarias de un país. El objetivo del estudio fue analizar la satisfacción del paciente egresado del Servicio de Hospitalización del Hospital Básico Guaranda, durante el primer trimestre del año 2020. Este estudio es no experimental, descriptivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 99 pacientes. Se aplicó la encuesta sobre satisfacción que se encuentra incluida en la historia clínica única aplicada a todos los pacientes egresados del servicio de hospitalización. Se obtuvo que más de la mitad de los encuestados respondió sentirse satisfecho para todas las actividades cumplidas por el personal de enfermería durante su estadía hospitalaria. No obstante, un tercio refirió sentirse poco satisfecho ante el llamado del timbre, presencia de dolor o molestia, así como el sentirse seguro con los cuidados ofrecidos. Los resultados muestran que la satisfacción del paciente estudiado fue bien percibida en cuanto a la atención de enfermería, es necesario identificar los puntos débiles encontrados para trabajar sobre ellos, a fin de mejorar el servicio prestado en este centro asistencial.

**PALABRAS CLAVE**

**Enfermería; Paciente; Satisfacción**

**ABSTRACT**

Nursing staff represents a human capital of the health system whose actions contribute to generating significant changes in health institutions in a country. The objective of this study was to analyze the satisfaction of the patient discharged from the Hospitalization Service of the Guaranda Basic Hospital, during the first quarter of 2020. This study is non-experimental, descriptive and cross-sectional. The sample consisted of 99 patients. The satisfaction survey that is included in the single clinical history applied to all patients discharged from the hospitalization service was applied. More than half of the respondents responded feeling satisfied for all the activities carried out by the nursing staff during their hospital stay. However, a third reported feeling dissatisfied with the ringing of the bell, the presence of pain or discomfort, as well as feeling safe with the care offered. The results show that the satisfaction of the patient studied was well perceived in terms of nursing care, it is necessary to identify the weak points found to work on them, in order to improve the service provided in this healthcare center.

**KEYWORDS**

**Nursing; Patient; Satisfaction**

**I. INTRODUCCIÓN**

El personal de Enfermería representa un capital humano del sistema de salud cuyas acciones contribuyen a generar cambios significativos en instituciones sanitarias de un país. (Organización Panamericana de la Salud, 2018). Estos cambios se refieren a una adecuada prestación del servicio debido al proceso de atención integral de salud que realizan.

En el mundo de la enfermería actual, las respuestas humanas o problemas de las personas se definen como las experiencias ante el proceso la salud - enfermedad, el cuidado de las personas representa una serie de actividades que tienen por finalidad mantener a los seres humanos vivos y sanos, asegurando las respuestas a las necesidades humanas. El cuidado de enfermería es un método que le permite a la profesional interactuar, conjugando su conocimiento y la acción en continua interrelación con su entorno.

La enfermería, es una profesión del sector salud que ha venido evolucionando día a día a la par del desarrollo tecnológico, desde sus inicios, se ha considerado como un producto social vinculado al arte de cuidar, por lo que responde a la necesidad de ayudar a

las personas sanas y enfermas. La competencia profesional para el cuidado demanda un ejercicio crítico, reflexivo y constructivo sobre las prácticas disciplinares e interdisciplinares en salud, siendo capaz de conocer e intervenir en el proceso de vivir, enfermar y estar sano, con compromiso y responsabilidad en la búsqueda del mejoramiento de la vida (Echeverría, 2013).

En ese sentido, es importante destacar que el personal de una institución es quien permite evaluar la calidad del servicio prestado, aunque unos tienen mayor peso que otros (Armada et al., 2016). La calidad se refiere a las características del producto y/o servicio que el usuario espera recibir, con el mínimo de errores o defectos, proporcionando la mayor satisfacción a un precio accesible (Rogel, 2018).

En el área de la salud, el profesional de enfermería se considera como el personal idóneo para evaluar la calidad del servicio (González, 2015). Al respecto, se reportan los resultados sobre la satisfacción de pacientes en quienes se emplean encuestas o cuestionarios, de manera presencial o virtual (Paans et al., 2017; Pat y Soto, 2017; Saldaña y Sanago, 2015; Vázquez et al., 2018; Febre et al., 2018; Ruydiaz et al., 2018; González, 2015).

La medición de la calidad de los cuidados de enfermería es importante para la satisfacción de las necesidades de los pacientes y la correcta determinación de intervenciones de enfermería. El conocimiento de la satisfacción del paciente en las unidades de salud con el cuidado de enfermería gana aún más importancia al permitir que el enfermero comprenda los requerimientos individuales de cada paciente, evalúe como está aplicando su cuidado y realice acciones que eleven su nivel profesional y sobre todo mejora la calidad de vida de las diferentes personas (Almeida, 2014).

La calidad, incluyendo la seguridad del paciente, es una cualidad de la atención sanitaria esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud. Al respecto, la enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. La Calidad de la Atención de Enfermería podemos definirla como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. (Almeida, 2014).

La atención que ofrece el personal de enfermería, como el conjunto de actividades con fundamentación en la interrelación personal y la conjugación con lo técnico-científico, orientada a comprender al otro en el entorno en el que se desenvuelve, interviene en una forma importante en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad, razón por la cual su calidad cobra importancia y motiva hacia su búsqueda permanente del bienestar de las personas.

En Ecuador se exige el cumplimiento de la Norma Técnica del Subsistema de Formación y Capacitación al personal de enfermería, que lleva al mejoramiento de la calidad de los servicios (Ministerio de Relaciones Laborales de Ecuador, 2014). El Hospital Básico Guaranda del Instituto del Seguro Social (HBG-IESS) no escapa a este requerimiento, debido a la cantidad de pacientes atendidos y con un promedio de egreso hospitalario en 131 pacientes mensual (Hospital Básico Guaranda, 2020). En este centro se reporta que los usuarios del servicio de medicina interna refieren sentirse poco satisfechos con la atención recibida (Arguello et al., 2020).

Con base en dichos resultados, el presente estudio se planteó como objetivo analizar la satisfacción del paciente egresado del servicio de hospitalización del HBG-IESS

durante el año 2020, con la finalidad de presentar los resultados obtenidos ante las autoridades pertinentes para su consideración y la aplicación de los correctivos correspondientes.

## 2. METODOLOGÍA

Este estudio por su naturaleza es no experimental, es una investigación descriptiva y transversal. (Hernández et al., 2014). La población estuvo basada en el registro de pacientes adultos egresados del servicio de hospitalización del Hospital Básico Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Guaranda - Ecuador, considerándose solo aquellos que egresaron durante el primer trimestre del año 2020; el total de pacientes egresados resultó de 99 sujetos, y todos ellos se consideraron, a su vez, como la muestra de esta investigación.

Los criterios de selección fueron: pacientes ingresados en el servicio de hospitalización del Hospital Básico Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del Guaranda - Ecuador, adultos, de ambos sexos, sin discapacidad mental aparente y/o diagnosticada, alteraciones del lenguaje, alteración del estado de conciencia, sedación por medicamentos, independientemente de los días de hospitalización; se excluyeron los pacientes transferidos a otra unidad de salud, por ser un hospital básico.

El proyecto contó con la aprobación de los directivos del mencionado hospital y del Comité de Ética de esta institución para el desarrollo del estudio y uso de los datos recogidos de los pacientes ingresados. De igual manera, se obtuvo el consentimiento por escrito de cada paciente, el cual se encuentra dentro de la historia clínica utilizada para la hospitalización de este, cumpliendo con lo requerido para estudios en seres humanos (Asamblea Médica Mundial, 2013).

La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento empleado sobre satisfacción del usuario fue la encuesta, la cual se encuentra incluida en la historia clínica que se usa en todos los pacientes hospitalizados en el HBG, la cual es exigida por el IESS (Hospital Básico Guaranda, 2020). El paciente es informado sobre el estudio y al egresar se le pide su respuesta de manera voluntaria, e incluye el consentimiento por escrito. La encuesta solo se aplicó en los 99 pacientes que conformaron la muestra.

Esta encuesta está dividida en dos secciones, una donde se recoge información personal sobre edad,

sexo, nivel académico, tipo de afiliación y días de hospitalización; y la otra contiene 17 preguntas a saber: (a) identificación y función, (b) información sobre deberes y derechos, (c) normas sobre el cuidado, (d) trato cálido y preocupado ante molestias y dolores, (e) Respeto hacia la cultura del paciente, (f) el cuidado del profesional de enfermería fue eficiente, oportuno y seguro, (g) pregunta a usted y familiares sobre su molestia o dolencia, (h) la confianza y tranquilidad que transmite le da seguridad, (i) le educa sobre cómo mejorar su salud, (j) le educa sobre los riesgos que puede tener, (k) le recomienda los cuidados a tener en su enfermedad, (l) le explicó con claridad procedimientos/exámenes realizados y medicamentos recibidos, (m) acudió oportunamente ante el llamado del timbre que realizó, (n) acudió inmediatamente cuando presentó molestia y dolor, (o) la evaluación que se le hizo posterior al dolor y molestia fue segura, oportuna y de calidad, (p) sintió seguridad con el cuidado del profesional de enfermería, (q) se aplicaron medidas de confort y comodidad.

En cada uno de esos ítems se requiere una respuesta a saber: completamente satisfecho, muy satisfecho, moderadamente satisfecho, no del todo satisfecho y algo satisfecho, siguiendo el diseño de la escala de *Likert*. Para recoger esta información se contó con la participación de dos encuestadores quienes fueron previamente entrenados en su aplicación, evitando de esta manera el sesgo en la recolección de los datos.

El procedimiento desarrollado consistió en la identificación del paciente hospitalizado con orden de egreso o alta hospitalaria, y la constatación de aceptación de su participación en el presente estudio a través de la firma del consentimiento, incluido en la historia clínica, y el llenado de la encuesta contenida en el paquete sellado que se entrega al paciente antes del egreso correspondiente.

Una vez verificada la participación del paciente y que este cumpliera con los criterios de selección, el encuestador lo acompañaba hasta un espacio privado, agradable, silencioso y sin distracciones, para el llenado de la misma. Al finalizar este procedimiento, la encuesta se introducía en un sobre de papel tipo manila, el cual era cerrado y sellado ante la presencia del paciente, preservando de esta manera, la confidencialidad de la información obtenida. Posteriormente, esta se entregaba al investigador responsable del estudio.

Los datos recolectados se organizaron y agruparon en el programa Microsoft Excel 2007 y se analizaron con el programa estadístico SPSS versión 19. Los

datos se muestran en valores absolutos, porcentajes, promedio y desviación estándar empleando la estadística descriptiva.

### 3. RESULTADOS

La tabla 1 muestra datos correspondientes a las características de los usuarios estudiados, en el cual predomina el sexo femenino con el 69,40%, el menor porcentaje fue para aquellos pacientes que se encuentran entre 26 a 35 años (13,13%) y los mayores de 55 (17,17%), un promedio de edad de  $41,66 \pm 14,98$  años; solo el 7,07% no había realizado estudios, y el mayor nivel de formación fue para los estudios de secundaria (45,45%), en cuanto se refiere al tipo de afiliado hospitalizado, el 85,85% eran personas pertenecientes al seguro general del IESS y el mayor tiempo que permanecieron ingresados estuvo entre 2 a 4 días con el 81,81%.

La tabla 2 muestra el grado de satisfacción referido por el usuario ingresado en el Hospital Básico Guaranda-Ecuador, sobre la actividad cumplida por el profesional de enfermería. Dentro del instrumento aplicado, los renglones correspondientes a “Completamente Satisfecho” y “Muy Satisfecho” representaron más del 50% de las respuestas obtenidas para las actividades, a saber: identificación y función, información sobre deberes y derechos, normas sobre el cuidado, trato cálido preocupado ante sus molestias y dolores, demostró respeto hacia su cultura, cuidado de enfermería eficiente, oportuno seguro, pregunta a usted y familiares sobre molestias y dolencias, le da seguridad, la confianza y tranquilidad que transmite.

En la tabla 3 se indica la labor educativa y de información que realiza el personal de enfermería en los pacientes, y se observa que en más del 60% la respuesta fue “Completamente Satisfecho” y “Muy Satisfecho” para: mejorar su salud, riesgos a tener, cuidados para su enfermedad, y exámenes, procedimientos y terapia recibida; no obstante, para este último ítem las respuestas fueron “No del todo Satisfecho” y “Algo Satisfecho” con un 16,16%.

Por otro lado, en la tabla 4 se indica la satisfacción del usuario ante el llamado o requerimiento que el paciente solicitó al personal de enfermería durante su ingreso en el Hospital Básico Guaranda, aunque más del 60% señaló sentirse Satisfecho en todas las modalidades presentadas, entre el 18,18% y el 34,34% indicó sentirse “No del todo Satisfecho” y “Algo Satisfecho” cuando realizó el llamado del timbre, cuando le llamó ante la

**Tabla 1**  
*Características de los pacientes atendidos en el Hospital Básico Guaranda-Ecuador*

Características	Número de Casos 99 (100%)
<b>Sexo</b>	
Femenino	69 (69,40)
Masculino	30 (30,60)
<b>Rango de edad (años)</b>	
18-25	21 (21,21)
26-35	13 (13,13)
36-45	21 (21,21)
46-55	27 (27,27)
> 55	17 (17,17)
Promedio Desviación Estándar	41,66 ± 14,98
<b>Nivel Académico</b>	
Primaria	24 (24,25)
Secundaria	45 (45,45)
Superior	23 (23,23)
Ninguna	7 (7,07)
<b>Tipo de Afiliación</b>	
Seguro Social Campesino	44 (44,44)
Seguro General	41 (41,41)
Cónyuge	2 (2,02)
Voluntario	3 (3,03)
Menor de 18 Años	5 (5,05)
Jubilada	4 (4,04)
<b>Días de Hospitalización</b>	
< 2	13 (13,13)
2-4	81 (81,81)
> 5	5 (5,05)
Promedio Desviación Estándar	2,96 ± 1,16

*Nota.* Se establecen las características de la población objeto de estudio, estableciendo aspectos tales como el sexo, la edad, el nivel académico, tipo de afiliación y días de hospitalización.

presencia de molestia o dolor, para la evaluación del dolor o molestia que presentó, en lo que refiere a seguridad con el cuidado que proporcionó enfermería, o con la aplicación de las medidas de confort y comodidad.

#### 4. DISCUSIÓN

Los matices del crecimiento económico son demasiado variados para abordarlos todos en una sola sección, de cualquier forma, hay estudios que han identificado las principales fuentes que ayudan al crecimiento de la economía. Ya desde los clásicos se habían formalizado las fuentes de crecimiento que son: Acumulación de factores, Factor total de productividad

(TFP), crecimiento en el uso de recursos naturales, la inversión, progreso tecnológico - innovación, la acumulación de capital, crecimiento de la fuerza de trabajo, estabilidad socio-política y capital humano (Antunez, 2011).

Las características demográficas como el sexo, la edad, nivel de estudios, la estancia hospitalaria, entre otros datos, se consideran como elementos que pueden influir en la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes (Akin y Erdogan, 2007; Borre y Vega, 2014), aunque no se observa un consenso sobre estos datos. En este trabajo se encontró predominio del sexo femenino (69,40%) y un promedio de edad de 41,66±14,98 años, similares a los reportados por Vásquez et al. (2018) en México

**Tabla 2**  
*Grado de satisfacción del usuario ingresado en el Hospital Básico Guaranda-Ecuador sobre la actividad cumplida por el profesional de enfermería*

Actividad de Enfermería	Grado de Satisfacción				
	Completamente Satisfecho	Muy Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	No del todo Satisfecho	Satisfecho
Identificación y Función	39 (39,39)	29 (29,29)	9 (9,09)	19 (19,19)	3 (3,03)
Información sobre deberes y derechos	45 (45,45)	34 (34,34)	5 (5,05)	12 (12,12)	3 (3,03)
Normas sobre el cuidado	49 (49,49)	23 (23,23)	7 (7,07)	11 (11,11)	9 (9,09)
Trato cálido preocupado ante sus molestias y dolores	57 (57,57)	25 (25,25)	-	13 (13,13)	4 (4,04)
Demostró respeto hacia su cultura	45 (45,45)	24 (24,24)	25 (25,25)	3 (3,03)	2 (2,02)
Cuidado de enfermería eficiente, oportuno seguro	47 (47,47)	8 (8,08)	13 (13,13)	3 (3,03)	28 (28,28)
Pregunta a usted y familiares sobre molestias y dolencias	55 (55,55)	10 (10,10)	21 (21,21)	8 (8,08)	10 (10,10)
Le da seguridad, la confianza y tranquilidad que transmite	55 (55,55)	8 (8,08)	14 (14,14)	19 (19,19)	3 (3,03)

*Nota.* Se establece el grado de satisfacción del usuario ingresado en el Hospital Básico Guaranda - Ecuador en los niveles de: Completamente satisfecho, Muy satisfecho, Moderadamente satisfecho, No del todo satisfecho y Satisfecho.

Tabla 3

Grado de satisfacción del usuario ingresado en el Hospital Básico Guaranda Ecuador sobre educación e información cumplida por el profesional de enfermería

Actividad educativa e informativa sobre	Grado de Satisfacción				
	Completamente Satisfecho	Muy Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	No del todo Satisfecho	Algo Satisfecho
Mejorar su salud	58 (58,58)	7 (7,07)	25 (25,25)	3 (3,03)	6 (6,06)
Riesgos a tener	69 (69,69)	5 (5,05)	11 (11,11)	3 (3,03)	11 (11,11)
Cuidados para su enfermedad	47 (47,47)	21 (21,21)	25 (25,25)	6 (6,06)	-
Sobre los exámenes, procedimientos y terapias recibidas	44 (44,44)	29 (29,29)	10 (10,10)	16 (16,16)	-

Nota. Se establece el grado de satisfacción del usuario en relación a la educación e información dada por el profesional de enfermería.

Tabla 4

Satisfacción del usuario ante el llamado o requerimiento solicitado al personal de enfermería, durante el ingreso en el Hospital Básico Guaranda-Ecuador

Actividad educativa e informativa sobre	Grado de Satisfacción				
	Completamente Satisfecho	Muy Satisfecho	Moderadamente Satisfecho	No del todo Satisfecho	Algo Satisfecho
Al llamado del timbre	54 (54,54)	12 (12,12)	-	3 (3,03)	30 (30,30)
Cuando presentó molestia/dolor	49 (49,49)	18 (18,18)	10 (10,10)	3 (3,03)	19 (19,19)
La evaluación de dolor y molestia fue segura, oportuna y de calidad	47 (47,47)	34 (34,34)	-	18 (18,18)	-
Sintió seguridad con el cuidado de enfermería	42 (42,42)	10 (10,10)	10 (10,10)	3 (3,03)	34 (34,34)
Se aplicaron medidas de confort y comodidad	40 (40,40)	23 (43,43)	2 (20,20)	3 (3,03)	31 (31,31)

Nota. Se establece el grado de satisfacción del usuario ingresado en la unidad de salud en estudio.

con el 66% y  $42,80 \pm 16,64\%$  años, mientras que para Borre y Vega en Colombia (2014) fue del 56% y  $48,5 \pm 18,5$  años; contrario a lo descrito por otros investigadores mexicanos, donde prevaleció el género masculino (57%) y una edad promedio de  $58 \pm 1$  años (Pat y Soto, 2017) y  $54,5\%$  con  $49,9 \pm 17$  (Alvarez et al., 2012).

De igual manera, se encontró que el 7,07% de los usuarios del Hospital Básico Guaranda no habían realizado ningún tipo de estudios, ligeramente mayor que lo encontrado por otros autores con el 5,69% (Borre y Vega, 2014); mientras que la máxima estancia hospitalaria estuvo entre 2 y 4 días (81,81%) con un promedio de  $2,96 \pm 1,16$  días, valores dentro de lo esperado según las estadísticas publicadas por el Ministerio de Salud Pública de Ecuador (Producción Estadística, 2017), el cual revela un promedio entre 4,03

a 4,65, pero mucho menor a lo evidenciado por Pat y Soto (2017) en México que fue 8,4 días.

Sin embargo, independientemente de las características demográficas de los usuarios que demandan el servicio de salud de esta institución, se muestran diferentes resultados en relación a la evaluación de la calidad del servicio (Alvarez et al., 2012; Akin y Erdogan, 2007; Borre y Vega, 2014; Pat y Soto, 2017). La calidad en salud se define como el grado en el cual estos servicios se ofrecen a las personas y grupos de población, que produzcan un incremento de los resultados sanitarios deseados, ajustados al conocimiento de los profesionales que los atienden y basados en datos probatorios (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Al respecto, en el presente estudio más del 50% de los pacientes indicaron sentirse completamente satisfechos y

muy satisfechos, en cuanto a: actividades cumplidas por el profesional de enfermería referidas a la identificación y función que cumple; la información suministrada sobre sus deberes, derechos y normas sobre sus cuidados; el cuidado ofrecido fue eficiente y seguro, el trato cálido y preocupado, mostrando a ellos y a sus familiares preocupación ante sus molestias y dolencias, con respeto hacia su cultura, y transmitiéndoles la seguridad, confianza y tranquilidad que necesitan.

Estos resultados son semejantes a los descritos por Pat y Soto (2017) en su estudio en un Hospital del Instituto del Seguro Social en México, sobre los servicios de enfermería los cuales fueron percibidos como oportunos, personalizados, humanizados, continuos y eficientes. Por el contrario, en Colombia Ruydiaz et al. (2018) encontraron un nivel de satisfacción bajo para estos ítems, excepto para el referido a la relación que se establece con ellos y sus familiares donde el grado fue alto; mientras que, en Ecuador, Arguello et al. (2020) revelan que el servicio sanitario que ofrece enfermería, mostró valores negativos.

Sobre la labor educativa y de información que realiza el personal de enfermería, se encontró que más del 60% de los pacientes investigados egresados del servicio de hospitalización del Hospital Básico Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, manifestaron sentirse completamente satisfechos y muy satisfechos sobre: cómo mejorar su salud, los riesgos a considerar y los cuidados a seguir para el control de su enfermedad, así como la información sobre los exámenes, procedimientos y tratamientos recibidos, satisfecho y algo satisfecho, sugiriendo que el profesional de enfermería cumplió a cabalidad con su papel de educador.

Pat y Soto (2017) reflejan resultados similares a los descritos anteriormente en su estudio en diferentes áreas hospitalarias y turnos laborales de enfermería, pero solo para aquellos que laboran en el turno matutino la percepción fue referida como alta; mientras que otros autores refieren un bajo grado de satisfacción en sus usuarios (Ruydiaz et al., 2018).

Otra de las funciones que debe cumplir el personal de enfermería es responder con prontitud ante el llamado que realiza el paciente hospitalizado, sobre todo ante la presencia de dolor (Agrace, 2014). Al respecto, los pacientes aquí analizados indicaron sentirse completamente satisfechos y muy satisfechos ante el llamado del timbre que realizaron (66,66%) y al llamado por molestia o dolor (68,67%). Datos diferentes a los mostrados por Ruydiaz et al (2018) en centros hospitalarios colombianos, donde el grado de satisfacción fue percibido como medio (44%).

De igual manera, otro aspecto a considerar a la hora de evaluar la satisfacción del usuario atendido en los centros de salud es el confort. Este se ha definido como la comodidad o sensación de alivio ante un malestar, o un estado de tranquilidad y satisfacción, o cualquier sentimiento que hace la vida fácil o agradable, considerándose tres aspectos: alivio, tranquilidad y trascendencia, desarrollados en cuatro contextos a saber: físico, psicoespiritual, ambiental y social (Kolcaba, 1991).

En este estudio, en cuanto al confort, los usuarios manifestaron sentirse completamente satisfechos (40,40%) y muy satisfechos (43,43%), para un total de 83,83%, valores similares a los experimentados por González et al. (2017) en pacientes ingresados en las Unidades de Cuidado Intensivo de cuatro instituciones de la ciudad de Cartagena-Colombia.

En resumen, los resultados obtenidos muestran que la satisfacción del paciente egresado del servicio de hospitalización en el Hospital Básico Guaranda-Ecuador referidos a la atención de enfermería, en todos los parámetros analizados, los usuarios refieren un alto grado de satisfacción. No obstante, es recomendable identificar los puntos débiles detectados para trabajar sobre ellos, con herramientas que se ofrezcan desde esta institución al personal de enfermería, a fin de mejorar la satisfacción del paciente atendido.

## 5. CONCLUSIONES

La población predominante en el presente estudio fue de sexo femenino, la edad que poseían fluctuaba mayoritariamente entre 46 a 55 años, su nivel académico, en la mayoría, era de secundaria, casi la mitad de la población total poseía un seguro social campesino y su estancia hospitalaria en más del 80% oscilaba entre 2 - 4 días. Estas características son decisivas dado que pueden influir directamente en la percepción de la calidad y satisfacción del servicio, según lo evidenciado en las revisiones bibliográficas, donde los estudios realizados demuestran la presencia de cambios significativos.

En el servicio de hospitalización ante la atención brindada por el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria, más de la mitad de la población en estudio respondió sentirse satisfecha, mientras que un tercio de encuestados refirieron poca satisfacción ante el llamado del timbre, presencia de dolor o molestia, así como el sentirse seguro con los cuidados ofrecidos por los enfermeros.

## 6. RECOMENDACIONES

Como primer punto se recomienda identificar los puntos débiles para reforzarlos mediante las herramientas ofrecidas por la institución a fin mejorar la satisfacción del usuario.

Por otro lado, se recomienda extender el presente estudio hacia los diferentes servicios hospitalarios que

ofrecen tanto el IESS y como el MSP con la finalidad de conocer las variaciones en relación a las percepciones que presentan los usuarios sobre estas dos instituciones de salud.

## 7. CONFLICTO DE INTERÉS

Los autores declararon que no tienen ningún conflicto de interés.

## REFERENCIAS

- Agrace Hospice Care. (2014). *Manual de atención para el paciente y la familia*. <https://www.agrace.org/wp-content/uploads/2017/01/Patient-and-Family-Care-Handbook-espanol.pdf>
- Akin, S., y Erdogan, S. (2007). The turkish version of the newcastle satisfaction with nursing care scale used on medical and surgical patients. *J Clin Nurs*, 16(4), 646-53. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2006.01583.x>
- Almeida, M. (2014). *Servicios de Emergencia, Pediatría, Centro Quirúrgico, Neonatología, Centro Obstétrico y Unidad de Cuidados intensivos del Hospital San Vicente de Paul*.
- Álvarez de la Rosa, A., Olivares Ramírez, C., Cadena Estrada, J., y Olvera Arreola, S. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enf Neurol (Mex)*, 11(2), 68-72. <https://revenferneurolenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/articulo/view/133>
- Arguello, A., Monar, M., Arguello, V., y Chávez, E. (2020). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19 (2), 94-107. <https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.77>
- Armada, E., Martínez Gallego, F., Segarra, E., y Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción del análisis y Evolución. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del deporte*, 5(1), 119-12. <https://doi.org/10.6018/25412121>
- Asamblea Médica Mundial (AMM, 2013). *Declaración de Helsinki de la AMM-Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. <https://www.wma.net/es/policies-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Borré Ortiz, Y., y Vega Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*, 20(3), 81-94. <https://www.redalyc.org/pdf/3704/370441791001.pdf>
- Febre, N., Mondaca Gomez, K., Mendez Celis, P., Badilla Morales, V., Soto Parada, P., Ivanovic, P., Reynaldos, K., y Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 278-287. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.008>
- González, C. (2015). Competencias profesionales que desempeñan su labor en una unidad de cuidados intensivos. *Rev Iberoam Educ Enferm*, 5(1), 35-46. <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/149/competencias-profesionales-en-enfermeras-que-desempenan-su-labor-en-una-unidad-de-cuidados-intensivos/>
- González, A., Montalvo, A., y Herrera, A. (2017). Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo e intermedio. *Enfermería Global*, 45, 266-279. <http://dx.doi.org/10.6018/global.16.1.260101>

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. Mc Graw Hill Education.
- Kolcaba, K. (1991). A Taxonomic Structure for the Concept Comfort. *Image the journal of nursing scholarship*, 23(4): 237-40. doi: 10.1111/j.1547-5069.1991.tb00678.x
- Martínez, J., y Dávila, J. (2013). *Enfermería*. Echeverría Martínez. <https://booksmedicos.org/enfermeria-echeverria-martinez>.
- Ministerio de Relaciones Laborales de Ecuador (2014). Norma técnica del subsistema de formación y capacitación de los servidores públicos. [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_ecu\\_pan\\_4\\_SERCOP\\_1.1.1.\\_norm\\_for\\_capa.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_pan_4_SERCOP_1.1.1._norm_for_capa.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (2020). *Servicios Sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2018). *Enfermería*. <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
- Paans, W., Robbe, P., Wijkamp, I., y Wolfensberger, M.V.C. (2017). What establishes an excellent nurse? A focus group and Delphi panel approach. *BMC Nurse*, 16,45. <https://doi.org/10.1186/s12912-017-0239-x>
- Pat Pech, M., y Soto Morales, E. (2017). Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*, 25 (2), 119-23. [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/110/360](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/110/360)
- Ministerio de Salud Pública de Ecuador (2017). *Producción Estadística 2006-2020*. Coordinación General de Planificación. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2015/01/Produccion%20Estadistica-2006-2016.pdf>
- Rogel, J. (2018). La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente: Binomio clave en Agencias de Viajes en Ecuador. *MEMORALIA*,15, 142-155. <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>
- Ruydiaz, K., Saldarriaga Genes, G., y Fernández Aragón, S. (2018). Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual*, 10(1), 49-61. <https://doi.org/10.22519/21455333.969>
- Saldaña, C., y Sanago, P. (2015). *Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario*. [Tesis de pregrado, Universidad de Cuenca]. Repositorio Institucional de la Universidad de Cuenca. <http://dispace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21295>
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, A., Gutiérrez, G., I., Romero Figueroa, M., Loría, J., y Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*, 20 (2). <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>

קהל

CITIZEN

