

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Carrera de Enfermería

Título de la investigación:

Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en el segundo nivel de atención.

Autor/a:

Nathaly Solanda Mera Macías

Tutor/a:

Obsta. Edward Domínguez Olmedo

Manta – Manabí – Ecuador

2024 (1)

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad ciencias de la salud carrera de Enfermería de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular Proyecto de investigación bajo la autoría de la estudiante **Mera Macias Nathaly Solanda** legalmente matriculado/a en la carrera de Enfermería, período académico 2024(1), cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **"Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en el segundo nivel de atención"**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 16 de agosto de 2024.

Lo certifico,



Obsta. Edward Domínguez Olmedo

Docente Tutor(a)
Área: Salud y Bienestar

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La responsabilidad del contenido, los conceptos desarrollados, análisis, resultados, conclusiones y recomendaciones del presente trabajo final de titulación me corresponde de manera exclusiva y el patrimonio de este a la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí”.



Srta. Nathaly Mera Macias

C.I. 1315255016

Certificación del tribunal de revisión y sustentación

TÍTULO: “Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en el segundo nivel de atención”.

TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN

Sometido a consideración del Tribunal de Seguimiento y Evaluación, legitimada por el

Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de:

(“UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI FACULTAD DE
ENFERMERÍA ... - ULEAM”)

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

APROBADO POR:

PhD. Mirian Santos

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Mg. Marianela Basurto

MIEMBRO 1

Lic. Karen Intriago, Mg.

MIEMBRO 2

LO CERTIFICA

Lastenia Cedeño Cobeña

SECRETARIA DE LA FACULTAD

DEDICATORIA

Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento, dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se presentaron.

A mis padres, como muestra de amor y esfuerzo, porque de ellos aprendí a luchar contra las adversidades siempre manteniendo los valores y obteniendo lo positivo de cada situación diaria, con esfuerzo, honradez y trabajo, ya que sus desvelos formaron en mí una mujer de bien para la sociedad.

Al Obsta. Edward Domínguez Olmedo, tutor de esta tesis, por su tesón, eficacia y persistencia en la elaboración de este proyecto.

A cada uno de los profesores que me han acompañado durante los 4 años de estudios, ya que sin sus enseñanzas no estaría aquí llevando a cabo el sueño de llegar a ser una profesional.

A mi familia, amigos y cada uno de los seres humanos que he tenido a través de los años por la sola presencia de la fuerza de la amistad sincera que nos une.

AGRADECIMIENTO

Gratitud infinita a todas las personas que hicieron posible esta investigación y que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres, y tristes. Estas palabras son para ustedes. A Dios por ser la luz incondicional que ha guiado mi camino. A mis padres por todo su amor, comprensión y apoyo, pero sobre todo gracias infinitas por la paciencia que me han tenido. No tengo palabras para agradecerles las incontables veces que me brindaron su apoyo en todas las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, unas buenas, otras malas.

Y por supuesto a mí querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación; en especial al Obsta. Edward Domínguez Olmedo.

Contenido

INTRODUCCION.....	1
Planteamiento del problema	3
Formulación del problema.....	7
Objetivos.....	8
Campo de acción	8
Justificación.....	8
CAPITULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1. Modelo de Evaluación de la Calidad de la Atención.....	10
2.2. Historia de la Calidad en Salud	10
2.3. Calidad En El Cuidado De Enfermería	11
2.3.1. Definición De Calidad	12
2.3.1.1. SEGÚN LA OMS	12
2.3.1.2. SEGÚN LA OPS Y SEGÚN MSP	12
2.3.2. Enfoques de Calidad.....	12
2.3.2.1. Enfoque basado en el Usuario.....	12
2.3.2.2. Enfoque basado en el Proceso.....	13
2.3.2.3. Enfoque basado en el Producto.....	13
2.3.3. Componentes/Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería....	13
2.3.4. Componentes Dimensión Técnico-Científica.....	13
2.3.5. Dimensión funcional o interactiva del entorno	14
2.3.6. Dimensión humana/interpersonal	14
2.4. Evaluación de la Calidad	14
2.5.1. Puntualidad en la Atención.....	15
2.5.2. Trato Humanizado	15

2.5.3.	Claridad en la Información	16
2.5.4.	Cuidado Estandarizado de Enfermería	17
2.6.	Grado de satisfacción	17
2.6.1.	Definición de satisfacción	17
2.6.2.	Satisfacción del Usuario	18
2.6.3.	Elementos de la Satisfacción	18
2.6.4.	Dimensiones	19
2.6.5.	Medición de la Satisfacción del Usuario	20
CAPITULO III		22
3.	DISEÑO METODOLÓGICO	22
3.1.	Método de estudio	22
3.2.	Criterios de inclusión y exclusión	23
3.3.	Tipo de investigación	23
3.4.	Tipo de estudio	23
3.5.	Tipos de diseños	24
3.6.	Análisis e interpretación de resultados	24
3.7.	Discusión del análisis de resultados	39
CAPITULO IV		41
4.	DISEÑO DE LA PROPUESTA	41
4.1.	Título	41
4.2.	Introducción.....	41
4.3.	Objetivos.....	41
4.4.	Alcance	42
4.5.	Recursos humanos	42
4.6.	Recursos materiales	42
4.7.	Recursos financieros.....	43

CONCLUSIONES.....	47
RECOMENDACIONES	48
BIBLIOGRAFÍA.....	50
<i>Tabla 1: País de publicación</i>	25
<i>Tabla 2: Año de publicación</i>	26
<i>Tabla 3: Bases de datos</i>	27
<i>Tabla 4: Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados</i> ..	28
<i>Tabla 5: Identificación del grado de satisfacción sobre la calidad de atención brindada en el paciente hospitalizado</i>	33
<i>Tabla 6: Plan de Capacitación.</i>	44
<i>Tabla 7: Actividades del plan de capacitación.</i>	45

RESUMEN

La calidad de la atención en los servicios de salud es responsabilidad de los diferentes grupos que laboran en una institución hospitalaria, y el profesional de enfermería, tiene la responsabilidad directa de ofrecer un servicio con calidad, valiéndose de sus conocimientos, los valores, las actitudes y las habilidades para satisfacer las expectativas del sujeto de cuidado. Dicha satisfacción se logra a través de la relación terapéutica establecida entre la enfermera y paciente, siendo la percepción positiva o negativa que este último tenga de dicha relación la que finalmente determina la calidad de la atención. El **Objetivo** de este estudio es diseñar una estrategia educativa de cuidados de enfermería para mejorar la calidad de atención; **Metodología** dada las características de la investigación se acudió a un estudio retrospectivo realizando la búsqueda de información sistematizada y el respectivo análisis de los documentos electrónicos relacionados al tema, considerando que el estudio pretende comprender la realidad que se investiga, con un sustento teórico amplio que permitió evaluar la calidad y satisfacción de del cuidado de enfermería en el segundo nivel de atención. Los **resultados** indican que, al comparar la percepción de los pacientes, y la del personal de salud respecto a la calidad de los cuidados de enfermería, se evidencia que existe una elevada calidad de estos, pero un bajo nivel de satisfacción.

PALABRAS CLAVE: cuidados de enfermería, calidad de la atención, satisfacción del paciente

SUMMARY

The quality of care in health services is the responsibility of the different groups that work in a hospital institution, and the nursing professional has the direct responsibility of offering a quality service, using their knowledge, values, attitudes. and the skills to meet the expectations of the care subject. This satisfaction is achieved through the therapeutic relationship established between the nurse and patient, with the positive or negative perception that the latter has of said relationship being what ultimately determines the quality of care. The **objective** of this study is to design an educational nursing care strategy to improve the quality of care; **Methodology** Given the characteristics of the research, a retrospective study was carried out, searching for systematized information and the respective analysis of the electronic documents related to the topic, considering that the study aims to understand the reality being investigated, with a broad theoretical basis that allowed evaluate the quality and satisfaction of nursing care at the second level of care. The **results** indicate that, when comparing the perception of patients and that of health personnel regarding the quality of nursing care, it is evident that there is a high quality of care, but a low level of satisfaction.

KEYWORDS: nursing care, quality of care, patient satisfaction

INTRODUCCION

La calidad del cuidado está referida a aquellas características que responden a las necesidades del usuario para satisfacerlas y a la ausencia de deficiencias. En base a ello, la calidad con relación a la satisfacción, son dos conceptos que tienen gran interés en la población porque se complementan en su aplicación y deben ser analizadas bajo dos tendencias o puntos de vista: objetiva y subjetiva. (Borré & Vega, 2016)

La parte objetiva está enfocada en el servicio que brinda y la parte subjetiva está enfocada en el consumidor o en el que recibe el servicio. De ella se deriva un término complejo y multifactorial denominado calidad percibida, que consiste en una comparación entre las expectativas y percepciones que determinan el nivel de satisfacción del usuario. (Ramirez, Galán, & Perdomo, 2016)

Para determinar la calidad, es necesario definir mecanismos claros, precisos y ágiles, que permitan establecer procesos donde se realice la medición, la evaluación y el establecimiento de planes de mejoramiento, acordes con los hallazgos encontrados. La evaluación de la calidad del cuidado de enfermería es un proceso que busca alcanzar estándares de excelencia dentro de la Gerencia del Cuidado. (Ramirez, Galán, & Perdomo, 2016)

El cuidado de enfermería permite establecer una relación enfermero(a)-paciente en la que se favorece el crecimiento mutuo, partiendo del respeto hacia las creencias y costumbres del sujeto del cuidado, encontrando nuevos sujetos del cuidado y trascendiendo del plano personal hacia el plano espiritual. Los avances tecnológicos, el incremento en las funciones administrativas y las políticas de las instituciones han contribuido al abandono del cuidado con calidad, éste se convierte en una acción fría y distante, con actividades orientadas a curar. (Bautista, 2018)

“La Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), Ecuador, definen a la calidad de la atención como el conjunto de características de un servicio, en este caso servicio de salud, cuya meta es lograr satisfacer las necesidades y expectativas del usuario de dicho servicio.” (OPS & OMS, 2016)

Cuando esta se muestra insensible ante el dolor, no se identifican al ingresar al ambiente, no responden a sus preguntas con palabras sencillas, interrumpen el descanso reiteradas veces, no escuchan a sus pacientes cuando desean expresar sus temores, no los orientan al ingresar a la hospitalización, les invaden su privacidad y muestran desinterés por sus necesidades, además, cuando las enfermeras no los llaman por sus nombres, no se preocupan porque el ambiente se encuentre limpio, y no respetan las costumbres y creencias. (Yeis & Yolanda, 2015)

En el Ecuador, se han realizado varias investigaciones sobre la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes en diferentes provincias, estas han sido realizadas en las diferentes áreas de salud, tanto en lugares públicos y privados.

La enfermera debe realizar el diagnóstico de enfermería que resuma la respuesta de la persona a su experiencia en salud y la causa de esta respuesta. La planificación de las intervenciones requiere de la ciencia y el arte de enfermería, que pueden variar según la concepción de la disciplina, pero que son generalmente guiadas por los principios inherentes al cuidado. (Saltos Villalba & Andrade Lara, 2019)

Por ejemplo, el cuidado ofrecido a una persona en un entorno donde la tecnología es cada vez más sofisticada, como en las unidades de cuidado intensivo, necesita que la enfermera centre ante todo su atención en la persona para la que se han indicado las medidas especializadas. La enfermera debe asegurar que la persona esté cómoda, se sienta segura, sea bien atendida y además está atenta a que los equipos de monitoreo funcionen correctamente. (Saltos Villalba & Andrade Lara, 2019)

A pesar de un entorno complejo, la enfermera debe ofrecer un cuidado humanizado. Dar prioridad a la persona antes que, a las rutinas de la organización del trabajo, si es necesario modifica el entorno para asegurar un cuidado de calidad y libre de riesgos. Una enfermera que conoce bien a la persona y su contexto de vida puede facilitar las interacciones y decisiones conjuntas con los otros profesionales de la salud y de los servicios con que se cuenta. (Saltos Villalba & Andrade Lara, 2019)

Hecho científico: Insuficiente calidad de atención en pacientes hospitalizados.

Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la salud (OMS), ha reportado que a en el mundo la fuerza laboral en salud para enfrentar la pandemia ha sido representado por el personal de enfermería que con un total de 69% de profesionales en primera línea; entre los meses de enero a enero del 2021, se han dado a conocer 1005 ataques al personal de enfermería en el que 198 casos resultaron en muertes, repercutiendo lamentablemente en la calidad de atención del personal de enfermería (Cassiani et al., 2020).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS); enfermería tiene la atención de forma independiente en cada colaboración con cada personal del equipo de salud, independientemente si están o no enfermos, en todas las situaciones que se podrían dar dentro del ámbito hospitalario (Lizana Ubaldo et al., 2019). Por ello refiere que la calidad de atención en salud es identificar las exigencias de salud en el ámbito de la prevención y promoción de la salud” (González et al., 2013). La organización Panamericana de la Salud (OPS), indica que el enfoque hacia la calidad exige de métodos que permitan evaluar las estrategias sanitarias de prevención, de curación y de apoyo; con el fin de analizar la efectividad, la eficacia y seguridad de los mismos (Lizana García, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha resuelto que la emergencia sanitaria, originada por la Covid – 19, ha forjado una emergencia en salud y bienestar que reclama una eficiente y rápida atención de las instituciones de salud; los mismos que juegan un papel muy interesante en la lucha contra el brote del coronavirus, tomando medidas efectivas y oportunas, para combatir la pandemia y proteger a los profesionales de la salud (Cepeda Cepeda, 2021).

En países de Latinoamérica, se registraron un total de 27 mil casos aproximadamente y un total de muertes estimado en 900 fallecidos; Brasil fue el país que registro más casos con un total de 10,278 contagios, lo seguía Chile con 4,161 casos, Ecuador con 3,465, seguido de Perú, Panamá, Argentina y México. Por otro lado en regiones de África, Asia, América Latina y el Caribe, la situación de la pandemia ha sido más grave, las condiciones de trabajo no han sido las más óptimas, es más han sido más inapropiadas en la atención de enfermería, transformándose en un mecanismo de atención pragmática, considerando que atención de enfermería sea dependiente del fomento de habilidades, destrezas y

estrategias para la atención; para maniobrar el equipamiento moderno que ha sido introducido con la finalidad de la atención de pacientes Covid. (Rojas Díaz, 2020).

En Colombia, se realizó un estudio acerca de situación en la atención percibida por el equipo de enfermería, se evidenció que el 78% de pacientes presentaron niveles altos sobre la calidad de atención, 17% niveles moderados y 4% niveles bajos (Zapata Villegas, 2019). En otro estudio realizado por Marín, en Ecuador, donde el investigador analizó la calidad del servicio de enfermería, donde se evidenció que el 86,2% de los participantes presentaron un nivel de satisfactorio y un porcentaje de recomendación del 96%, por lo que se determina niveles altos sobre la calidad de atención. (Estalella et al., 2020).

En el Perú la situación de la salud pública se encuentra experimentando una visible deficiencia en cuanto a la calidad en la atención de los servicios de emergencia. Hasta finales del año 2016 hasta el 2019, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), dio a conocer que los reclamos en las instituciones prestadoras de salud aumentaron en un 50%, por lo que cabe precisar la insatisfacción que sienten los usuarios hacia los servicios que ofrecen dichas instituciones (Canzio Meneses, 2019).

En un estudio realizado en el 2020, en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, se evidenció que la calidad de atención la población estudiada fue satisfactorio en el 60,3%; las dimensiones de seguridad y empatía fueron las que tuvieron un mayor nivel de satisfacción percibido por los usuarios, por otro lado en las dimensiones de aspectos tangibles se obtuvo un nivel de insatisfacción muy alta; por lo que se recomendó que el sistema de salud debe implementar estrategias de mejora en los servicios que oferta, con el fin de proporcionar una atención oportuna y de calidad (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

Se realizó un estudio en el Perú, en donde se reportó que, en el Hospital Subregional de Andahuaylas, se estimó que el 25% encuentran una satisfacción adecuada, evidenciándose la falta de políticas de calidad que protejan la salud de los pacientes. Así mismo el 52,4% de pacientes manifestaron tener un nivel medio de satisfacción, respecto a la atención recibida en una clínica de Lima, el 25,7% manifestó una satisfacción baja, mientras que el 21,9% percibió una satisfacción alta (Chapoñan Sandoval, 2020).

Ciertamente el personal de enfermería ha pasado ser elemento principal durante la pandemia Covid 19, partiendo de cierto punto como es la atención directa, a la atención clínica, pasando a la atención más profunda, finalizando en la participación propia en un grado muy alto según el nivel de intervención; trabajando en primera línea las 24 horas del día, en la protección, cuidado y recuperación del paciente; brindando además apoyo y confort al enfermo (Reyes Vilca, 2021). Por lo que en este año de la pandemia se enfrentaron a una situación sumamente difícil contribuyendo con sus conocimientos en la lucha contra la emergencia sanitaria declarada en el 2020 por la pandemia vigente (Cadena-Estrada et al., 2020).

En lo que respecta a la importancia del estudio, el estudio se sustenta sobre las teorías de enfermería que dan soporte a la calidad de atención, por tanto Watson, refiere que la calidad de atención está ligado al arte de cuidar, por lo que se debe otorgar un cuidado holístico, ya que el ser humano es un ser único y debe recibir un cuidado en todas sus dimensiones, ya que si no se realiza un correcto cuidado, se producirá un desequilibrio que puede repercutir en la salud del mismo (Calampa Del Águila & Chávez Ríos).

Por otro lado, Peplau hace mención que la calidad de atención, este ligado con la satisfacción frente al servicio prestado del profesional de enfermería, ya que como como un proceso interpersonal, el usuario tiene la necesidad de recibir ayuda y para ello debe haber un profesional capaz de responder a sus necesidades (Zavaleta Correa & García Saldaña, 2018).

De acuerdo con los antecedentes se consideraron a los siguientes autores; Yépez (2020); señala en su estudio que, respecto a la satisfacción, el 60,1% presentaron estar satisfechos, presentaron satisfacción en las dimensiones fiabilidad en un 58,4%, capacidad de respuesta en un 58,1%, seguridad en un 71,3%, empatía en un 72,9% y en los aspectos tangibles en un 85,7%. Finalmente concluye evidenciando que existe relación entre las variables ($p = 0,001$).

Así mismo, Zambrano et al, (2020); indica en sus resultados que el 95,8% de los encuestados han acudido por primera a un centro de salud, el 94,6% reconoce que la atención brindada alcanza un nivel de satisfacción elevada; y se observó una percepción positiva sobre la atención recibida por el personal de” enfermería. Finalmente se concluye

determinando que la percepción de los pacientes es muy positiva sobre la calidad de atención del profesional de enfermería.

Para Torres et al, (2020); los resultados de su estudio demostraron que la percepción sobre la atención recibida fue satisfactoria en, el 85% de los pacientes refirió que mejor y mucho mejor de los que esperaban. Finalmente se determina que más de la mitad de los pacientes percibe como mucho la calidad de atención de enfermería, y la dimensión con más alto porcentaje de aceptación fue la de trato personalizado que brinda el enfermero.

Por otro lado Menéndez (2020); desarrolló una investigación donde la calidad de la atención fue evaluada como mucho mejor en un total del 40% de la población, la dimensión de confianza alcanzó un 54,3% de aceptación, y en la dimensión empatía el 22,9% de aceptación. Finalmente se concluye determinado que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor resultaron alcanzar altos porcentajes, tales como en la dimensión aspectos tangibles, recurso de material y confianza.

De tal modo que Vizcaíno y Fregoso (2018); evidenció que la satisfacción de los pacientes alcanzó un porcentaje favorable del 73,0% de aceptación. Por lo que se concluye determinando que la atención del personal fue favorable, por lo tanto, la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de urgencias fue positiva.

De igual manera, dentro del ámbito nacional Arias y Córdova (2021); desarrollaron un estudio donde evidenciaron que el 58,9% percibió una calidad de cuidado de nivel regular, 23,3% fue bueno y el 17,8% fue malo; por otra parte en cuanto a la satisfacción el 52,2% presentó una satisfacción de nivel intermedio, el 28,9% satisfacción completa y el 18,9% estuvo insatisfecho. Se concluye determinando que existe una relación significativa entre las variables de estudio a través de un valor de significancia de p valor = 0,000.

Alvan y Quiroz (2021); evidenció en los resultados de su investigación que, en cuanto a la calidad de cuidado de enfermería, el 76,5% indicó que es bueno, 21,1% regular y el 2,4% malo. Por otra parte, en lo que respecta a la satisfacción el 76,2% presentó satisfacción y el 23,8% estuvieron insatisfechos. Finalmente se concluye determinando que existe relación entre las variables de estudio donde el p valor fue de 0,000.

De tal forma que Piedra et al, (2018); realizaron un estudio cuyos resultados evidencia que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles; influyen en la satisfacción del usuario. La dimensión de empatía fue la más influyente; finalmente se evidencia que existe entre los objetos de estudio.

Así mismo Ccoica (2018); en los resultados de su estudio señala que el 49,4% percibieron una calidad de atención regular, el 34,1% un nivel bueno y el 16,5% un nivel malo. En lo que respecta a la satisfacción el 56,5% evidenció estar medianamente satisfecho con la atención de enfermería, el 27,1% refirió estar satisfecho y el 16,5% refirió sentirse insatisfecho. Se concluye determinando que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción ($p=0,000 < 0,05$).

Donde Mori (2017); evidenció que el 15% de los participantes refieren que fue excelente y 59% una calidad de atención a nivel medio. Por otro lado, en cuanto al nivel de satisfacción, 14% reportaron estar satisfechos y 25% insatisfechos. Finalmente se evidencia que existe relación entre las variables de estudio, pues ambas variables son independientes de sí mismas ($p= 0,000; < 0,005$).

El conjunto de situaciones descritas con anterioridad amerita un profundo análisis ya que enfermería desempeña un rol indispensable dentro del equipo de salud, por ser el recurso humano que está en contacto directo con el paciente la mayor parte del tiempo, y que suele ser juzgado por los usuarios y sus familiares, de acuerdo con las características de sus intervenciones y actividades. (Cando Paredes, 2019)

Teniendo en cuenta todo lo expuesto con anterioridad nos surge la interrogante

Formulación del problema

¿Cómo mejorar la calidad de atención de enfermería en segundo nivel de atención en salud?

Objeto de estudio

Cuidado que brinda el profesional de enfermería en segundo nivel de atención de salud.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar una estrategia educativa sobre cuidados de enfermería para mejorar la calidad de atención.

Objetivos específicos

- Fundamentar las bases epistemológicas de la investigación
- Caracterizar los estudios realizados en bases de datos como de (SciELO) Scientific Electronic Library Online, Pubmed, Elsevier, EBSCO, (SJR): Scientific Journal Rankin, Sociedad Iberoamericana de Información Científica (SIIC), Dialnet, Redalyc y Scopus en relación con la calidad y satisfacción del usuario en el segundo nivel de atención.
- Interpretar las aproximaciones metodológicas y criterios teóricos de las investigaciones de autores sobre atención del sistema nacional de salud en el segundo nivel de atención.

Campo de acción

Estrategia educativa dirigida a profesionales enfermero que brindan servicios de cuidados en segundo nivel de atención de salud.

Justificación

En las instituciones de salud, la calidad de la atención se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad; ya que los nuevos enfoques de gerencia en salud, basados en el cliente, muestran que ofrecer alta calidad significa no solamente corresponder a las expectativas de los usuarios sino también sobrepasarlas, es decir, ir más allá de lo que se considera un estándar mínimo o básico de calidad. (Tamayo Miranda, 2019)

Es preciso reconocer que la atención en salud debe estar basada en el paciente como centro de todo lo que se establezca dentro de la organización, con el fin de responder a sus necesidades de salud y lograr su satisfacción, pero también garantizar que exista la disponibilidad de recursos con los que se pueda brindar una adecuada atención. (Tamayo Miranda, 2019)

Es decir que la atención sea con calidad, razón por la cual, son muchas las instituciones de salud que, a través de los medios virtuales, se interesan por medir y evaluar la prestación de su servicio a través de encuestas realizadas a sus usuarios. (Cando Paredes, 2019)

En la práctica profesional del personal de Enfermería, es común observar la inadecuada entrega y recibo de turno, la forma no individualizada y continua de brindar el cuidado, la escasa atención y orientación a los pacientes con relación a sus necesidades de salud, el aumento en las tasas de eventos adversos aludidos a Enfermería. (Cando Paredes, 2019)

La falta de comunicación y profesionalismo entre el equipo interdisciplinario, la carencia de información al paciente y los familiares acerca de los procedimientos a realizar, la indiferencia al llamado, el desconocimiento del servicio en el que se encuentra hospitalizado y más aún, cuando el paciente no llega a reconocer al personal de enfermería que lo atiende; constituyen situaciones que traen como consecuencia una insatisfacción en el paciente generando sentimientos de desorientación y desconfianza que a mediano plazo pueden incidir negativamente en su estado de salud. (Cando Paredes, 2019)

El conjunto de situaciones descritas con anterioridad amerita un profundo análisis ya que enfermería desempeña un rol indispensable dentro del equipo de salud, por ser el recurso humano que está en contacto directo con el paciente la mayor parte del tiempo, y que suele ser juzgado por los usuarios y sus familiares, de acuerdo con las características de sus intervenciones y actividades. (Cando Paredes, 2019)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Modelo de Evaluación de la Calidad de la Atención

Los hospitales son organismos de salud considerados como sistemas abiertos porque son un conjunto de elementos interrelacionados orientados a metas comunes: mejorar la salud, la satisfacción de los pacientes y de la comunidad, así como de otras actividades afines a la salud, como la enseñanza y la investigación. El paciente que solicita y recibe atención es el factor o elemento más importante de entrada y salida de un sistema hospitalario. (Cando Paredes, 2019)

La atención que recibe el paciente dentro de este sistema es modificada a través del proceso particularmente en el caso de los sistemas de salud, uno de los factores que modifica este proceso es la calidad de la atención proporcionada por el personal profesional de enfermería.

(Donabedian, 2016) y (Starfield, 2013), mencionados por (Paganini, 2015), definieron el proceso como un conjunto de actividades que ocurren entre profesionales de salud y usuarios, como sería en el caso de enfermería: Por ejemplo funciones del proceso de atención, relaciones interpersonales, método de organización de trabajo, conocimiento científico, habilidades y destrezas, características del personal de enfermería.

Por último, los resultados de atención se definen como los cambios en el estado de salud que pueden atribuirse a la atención recibida, incluyendo la satisfacción del paciente, capacidad funcional, eventos no deseables y procesos no deseables. (Donabedian, 2016)

2.2. Historia de la Calidad en Salud

La historia de la calidad es relativamente corta y nueva, puesto que posterior al éxito que tuvo el control y garantía de calidad en las grandes empresas e industrias, se fue difundiendo su implementación en las instituciones de salud con el fin de mejorar la atención sanitaria de los hospitales, no obstante, algunos investigadores desde tiempo remoto estuvieron relacionados con la calidad de la atención en salud. (Chiavenato, 2015)

El mayor aporte en este aspecto lo hizo el Dr. Avedis Donabedian, quien desde la década de los 60s introdujo y desarrolló un modelo de evaluación de la calidad mediante tres pilares fundamentales dentro de la organización de salud, esos aspectos son: Estructura, Proceso, y Resultados. Sus aportes nacieron cuando a la edad de 35 años cursaba la Especialización en Salud Pública en la Escuela de Harvard. (Chiavenato, 2015)

2.3. Calidad en el Cuidado De Enfermería

La calidad en enfermería se puede definir como las acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de los usuarios buscando alcanzar la excelencia en la calidad de la prestación de los servicios. (Cando Paredes, 2019)

La calidad del cuidado de enfermería es el resultado alcanzado a través de la Gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud. (Cando Paredes, 2019)

La calidad del cuidado es una de las principales preocupaciones de los profesionales de enfermería y es hacia donde deben ir dirigidas todas las acciones, con la meta de lograr el mejoramiento del cuidado proporcionado a los usuarios. El cuidado se define como: “Un acto de vida cuyo significado está en desarrollar las capacidades del ser humano en su cotidianidad, en el proceso de vida – muerte, y en el estado de salud enfermedad (sin desconocer las costumbres del individuo) con el objeto de compensar, o suplir, la alteración de sus funciones o enfrentar el proceso de muerte”. (Tovar, 2015)

Es el cuidado la base fundamental del quehacer del profesional de enfermería, por lo tanto, su planeación debe ser individualizada y orientada a buscar la satisfacción de las necesidades de quien demanda sus servicios. (Ramirez, Galán, & Perdomo, 2016)

El cuidado de enfermería permite establecer una relación enfermero(a)-paciente en la que se favorece el crecimiento mutuo, partiendo del respeto hacia las creencias y costumbres del sujeto del cuidado, encontrando nuevos sujetos del cuidado y trascendiendo del plano personal hacia el plano espiritual. (Ramirez, Galán, & Perdomo, 2016)

Evaluar la calidad del cuidado de enfermería permite hacer una aproximación desde la óptica de los usuarios, de sus familias y de las instituciones que lleve a la unificación de las acciones del cuidado acordes con las percepciones de los pacientes y que se mantengan dentro de los parámetros técnico-científicos establecidos para el manejo, en la búsqueda del mejoramiento de la calidad del cuidado. (Ramirez, Galán, & Perdomo, 2016)

2.3.1. Definición De Calidad

2.3.1.1. SEGÚN LA OMS

La OMS define la calidad, a nivel general, como "el conjunto de servicios y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". Algunos autores incluyen en esta definición el uso adecuado de los recursos o eficiencia. (OMS, 2015)

2.3.1.2. SEGÚN LA OPS Y SEGÚN MSP

La Organización Panamericana de la Salud define a la calidad en salud como el "Conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario de dicho bien o servicio". (OPS/OMS, 2015)

2.3.2. Enfoques de Calidad

Teniendo en cuenta el recorrido que subyace al desarrollo de la calidad, muchos investigadores, expresa que la calidad debe seguir siendo un objeto de gestión en todas las empresas, y para ello existen teorías que han marcado trascendentalmente los enfoques de calidad. (Tania del Rocío, 2020)

2.3.2.1. Enfoque basado en el Usuario

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuros de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes. (Tania del Rocío, 2020)

2.3.2.2. Enfoque basado en el Proceso

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. (Tania del Rocío, 2020)

2.3.2.3. Enfoque basado en el Producto

La calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto. (Tania del Rocío, 2020)

2.3.3. Componentes/Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería

La enfermería es consciente de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que desempeña en la atención de la salud de los usuarios, también de la contribución de su desempeño en la evaluación del cuidado y satisfacción de estos. La calidad de los servicios de enfermería se evidencia en la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, previa identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios. (Guadalupe, 2019)

El campo laboral de la enfermería profesional se evidencia en los servicios de salud prestados en las instituciones de salud públicas y privadas, pues constituyen valiosos recursos humanos disponibles para brindar atención de salud al usuario, que se traduce en la calidad de la atención del servicio que brinda para dar respuesta inmediata a sus necesidades. (Guadalupe, 2019)

2.3.4. Componentes Dimensión Técnico-Científica

Referido al uso de la tecnología con fundamento científico en la atención del paciente o usuario, tomando en cuenta la calidad ética, riesgo-beneficio, es decir con acciones y procedimientos seguros y comprobados, que se evalúa a través de indicadores, procesos, protocolos o estándares.

2.3.5. Dimensión funcional o interactiva del entorno

Referida al contexto del servicio de atención de salud, lo cual implica un nivel básico en las condiciones de comodidad y confort, privacidad, ambientación y el elemento de confianza que siente el usuario por el servicio que se le ofrece en un establecimiento de salud; es decir, que está dado por el conjunto de elementos y circunstancias que permiten al usuario sentirse a gusto o satisfecho.

2.3.6. Dimensión humana/interpersonal

Referido al aspecto humanístico de la atención como aspecto fundamental o la razón de ser de los servicios de salud; es decir, de las relaciones interpersonales, grado de interacción y comunicación que se muestran entre el usuario o paciente y el profesional de salud.

Tiene como características las relaciones interpersonales proveedor-usuario, el respeto a los derechos humanos, información completa veraz y oportuna entendida por el usuario, confianza, amabilidad, empatía, trato cordial y cálido en la atención, interés manifiesto en la persona, en sus percepciones y necesidades, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo en la satisfacción del paciente. (Villegas. & Díaz, 2016)

Dentro de la calidad de atención de enfermería está se traduce en la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante la relación empática que refleja interés para ayudar al paciente considerándolo como un ser biopsicosocial para la satisfacción de sus necesidades. (Villegas. & Díaz, 2016)

2.4. Evaluación de la Calidad

La evaluación de la calidad es un procedimiento de análisis sistemático que juzga la pertinencia, la eficiencia, los progresos y los resultados de servicios específicos, guiada por un marco conceptual y metodológico que determina la selección y generación de la información relevante. El objetivo es determinar en qué medida se están alcanzando o se alcanzaron los objetivos propuestos y explicar las diferencias entre los logros obtenidos y los que no se logró. (Tamayo Miranda, 2019)

2.5.1. Puntualidad en la Atención

En la atención de enfermería, se concretan citas con los usuarios o pacientes, debiendo respetar el horario fijado y no hacerlos esperar, pues ello significa una falta de respeto al tiempo ajeno, salvo que el retraso de la atención sea porque debe atender a un usuario en urgencia y no por estar conversando con colegas o tomando refrigerio por largo tiempo. Es decir, que organizar el tiempo, llegar cuando se debe, no hacer esperar a los demás innecesariamente, es una muestra de responsabilidad, respeto y empatía, con las personas. (Sandivares, Ibarra, & Vallejos, 2021)

Por otro lado, la puntualidad en los servicios de salud en la práctica no es una característica básica del sistema de salud, pues concurrir a un procedimiento quirúrgico para una hora específica no asegura la atención en esa hora sino una o dos después por todas las razones que existen para tratar de justificar este trato descortés. (Universia, 2016)

2.5.2. Trato Humanizado

La calidad de la atención se ha convertido en un problema para las instituciones de salud, ya que el personal de salud está más interesado en el componente administrativo y técnico, dejando a un lado la perspectiva humanizada. Este está relacionado con los cambios y tendencias en la salud global ya que son nuevos desafíos que enfrentan las enfermeras al brindar atención médica de alta calidad. Brindar atención humanizada, implica al familiar para favorecer la recuperación del paciente y trabajar de manera integral, centrándose en los principios de la bioética y gestión conductual de enfermería y su entorno. (Cando Paredes, 2019)

La importancia del trato humanizado radica en el hecho de que debe ser bidireccional donde ambos participantes se tratan bien empezando por los que son diferentes por cualquier circunstancia y terminando por los propios trabajadores que prestan servicios sanitarios, asimismo, es necesaria y valorada por todos en la vida, tanto a nivel personal como social y se evidencia o se da por hecho de forma natural en algunas actividades y profesiones, especialmente en los profesionales de enfermería. (Paillacho Montenegro, 2021)

Se necesita humanizar la relación entre las personas que brindan atención en los servicios de salud quienes poseen conocimientos técnico-científicos suficientes para intervenir en las necesidades de salud del usuario, pero se relacionan de forma relativamente poco humanizada con el paciente y su familia, donde no existe cercanía ni un trato digno, el paciente que ingresa a una unidad de salud a recibir servicios, pierde sus rasgos personales e individuales, sus sentimientos y valores no se toman en cuenta y pasa a ser un número de cama o historia clínica o una patología o diagnóstico, quedando en el olvido su dimensión emocional y personal única. (Fuente, 2016)

En el proceso de mejoramiento y humanización del profesional en salud es importante conocer la opinión o la información de los pacientes y/o usuarios de los servicios de salud, quienes deben ser escuchados, respetar la información, considerarla y resolverla, deben establecerse y facilitarse los canales permanentes de comunicación con él, a través de formularios, buzón de quejas, encuestas, libro de reclamos, etc. (Fuente, 2016)

La calidad no exige un costo mayor y no es difícil realizar un buen servicio; la calidad significa buena utilización de recursos (equipos, materiales, información, y recursos humanos) sobre todo, costos bajos, productividad elevada, minimizar o evitar riesgos, fidelidad y satisfacción del usuario. (Congo Arcos, 2024)

Enfermería debe entender su trabajo como una profesión, dedicada al más fundamental de los derechos humanos, como es el derecho a la salud y al bienestar, considerando como un valor fundamental la dignidad humana, donde el principio primordial es el respeto absoluto e incondicionado a sí mismo y a todo ser humano. (Congo Arcos, 2024)

2.5.3. Claridad en la Información

La claridad en la información es un derecho a recibir información precisa y fácil de comprender acerca de su salud, tratamientos, plan de salud, proveedores de atención e instalaciones de atención médica. (Gutiérrez, Lorenzo, & Berríos, 2019)

Aún si la persona habla otro idioma, tiene una discapacidad física o mental o simplemente hay algo que no comprende, tiene el derecho de recibir ayuda para que pueda tomar decisiones de forma libre y voluntaria acerca de su atención de salud y de su participación en ella, debidamente informado, pues la persona y su familia necesitan

conocer todas las opciones de tratamiento y decidir sobre sus cuidados, incluso los familiares u otras personas que elija pueden representarlo si la persona no puede tomar sus propias decisiones. (Vorvick, 2015)

Por otro lado, la claridad de la información se relaciona con la confidencialidad de la información de salud o a hablar en privado con los proveedores de atención y que se proteja la información de su atención de salud, pudiendo incluso revisar y copiar su propia historia clínica y a solicitar que se corrija si la información no es precisa, completa o si tiene información que no se relaciona con sus cuidados médicos. (Navas, Martínez, & Hinojoza, 2017)

2.5.4. Cuidado Estandarizado de Enfermería

La calidad del cuidado de Enfermería depende, entre otros factores, de una cultura caracterizada por compartir el conocimiento y el aprendizaje, que posibilite el desarrollo de competencias para la prestación del cuidado, su monitorización y evaluación sistemática institucional (en base a las necesidades de la población) de los indicadores pactados, mediante planes de intervención y la aplicación de las dimensiones técnicas, culturales, económicas y comunicacionales, los cuales son aspectos fundamentales para obtener mayor calidad en los cuidados de Enfermería. (Navas, Martínez, & Hinojoza, 2017)

Es primordial comprender con precisión los indicadores y sus variantes que serán evaluados y los posibles procesos de intervención para la toma de decisiones en el plan de mejora, para identificar y priorizar los problemas de salud y las intervenciones necesarias para el logro de las metas establecidas. (Navas, Martínez, & Hinojoza, 2017)

2.6. Grado de satisfacción

2.6.1. Definición de satisfacción

La satisfacción puede definirse como “la medida en que la atención de salud y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. (Liz, 2015)

2.6.2. Satisfacción del Usuario

La satisfacción ciudadana por la calidad de un servicio está relacionada con el conjunto de propiedades que debe tener ese servicio para atender en primer lugar, a las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado. Pero esto, aunque sea necesario, no es suficiente, porque la satisfacción va ligada también a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta el servicio y a la expectativa que tenía respecto al servicio esperado. (Castro, Moreno, & Paredes, 2016)

La satisfacción del usuario constituye un proceso complejo de subjetividades mediante el cual la persona y sus acompañantes que utilizan un servicio de salud, muestran estar conforme, de acuerdo o satisfecho con el servicio recibido por parte de los profesionales de acuerdo a lo que él necesita, desea, quiere y demanda, y ello implica que cada persona involucrada desempeñe sus tareas de forma completa y cabal en el momento preciso y en el lugar que le corresponde. (Santillán, Barahona, & Calapiña, 2015)

Asimismo, la satisfacción del usuario con el cuidado de enfermería es la expresión de la diferencia entre la expectativa que tiene de ese servicio y lo que efectivamente recibe como servicio, que resulta de un delicado equilibrio entre los logros o calidad de atención que se brinda y las expectativas de la persona sobre la atención recibida percibiéndola en forma positiva. (Pozo Proaño & Pupiales Quilca, 2016)

Ello requiere compromiso, comunicación, previsión, creatividad, tiempo con el paciente, respeto, continuidad, efectividad, por parte del profesional de enfermería. La evaluación de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un proceso continuo y flexible. (Pozo Proaño & Pupiales Quilca, 2016)

2.6.3. Elementos de la Satisfacción

Permiten conocer cómo los clientes definen la calidad de los servicios y favorecen el desarrollo de medidas para evaluar el desempeño en el suministro de servicios de salud. Los elementos son:

- Disponibilidad, grado con que el servicio de salud está disponible en el momento que los usuarios lo necesiten.

- Accesibilidad, grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita.
- Cortesía, referido a la expresión de una actitud amable, empática y de respeto para el usuario por parte del proveedor del servicio de salud.
- Agilidad, rapidez con que el proveedor de servicio de salud satisface la solicitud de los usuarios.
- Confianza, son las habilidades del proveedor de servicios de salud al prestar un servicio de forma precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario.
- Competencia, son las habilidades y conocimientos que demuestra poseer el proveedor de servicios de salud para prestar una buena atención al cliente.
- Comunicación, grado con que el proveedor de servicios de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento acerca de sus resultados de salud. (Palomino Navarro, Rivera Bañón, & Tocto Velásquez, 2018)

2.6.4. Dimensiones

Las dimensiones de satisfacción del usuario se relacionan con los siguientes aspectos:

- **Tangibles:** Son los aspectos físicos que el usuario percibe y entra en contacto en la organización, como la apariencia de las instalaciones físicas (limpieza y modernidad), equipo, personal y material de comunicación (boletines, letreros, folletos).
- **Personas:** Son las características que observa el usuario de las personas que lo atienden, como la apariencia física (aseo, higiene, olor, vestido).
- **Infraestructura:** Es el estado de los edificios o locales donde se realiza el servicio, así como las instalaciones, máquinas o móviles con los que se realiza el servicio.
- **Confiabilidad:** Referido a la habilidad de desarrollar el servicio prometido precisamente como se pactó y con exactitud. (Asitimbay Almeida, 2022)

2.6.5. Medición de la Satisfacción del Usuario

La satisfacción del usuario se mide mediante investigaciones dirigidas a las personas que solicitan los servicios del personal que labora en una institución o establecimiento de salud, con el objetivo de obtener información sobre la satisfacción percibida de la atención del profesional y la calidad de los servicios que brinda el establecimiento de salud. (Díaz, 2022)

Ello requiere de la ejecución de un conjunto de acciones directas e indirectas que permiten conocer las condiciones en que se programan y ejecutan las actividades dentro y fuera de la institución, para evaluarlas y adoptar oportunamente las acciones correctivas necesarias, asegurando el logro de las metas establecidas en cada tarea programada. (Díaz, 2022)

Recomendaciones generales para mejorar la atención en enfermería

1. Mantener una comunicación efectiva con las personas a las que proporciona atención:

- ✓ Identificándose y dirigiéndose con amabilidad.
- ✓ Explicándole con lenguaje claro y sencillo los cuidados que se proporcionan.
- ✓ Favoreciendo un ambiente de confianza para que expresen sus dudas, sentimientos y emociones.
- ✓ Atendiendo de inmediato la solicitud de ayuda o apoyo y explicándole en su caso las situaciones que pudieran retrasar la misma.
- ✓ Respetando los límites de las atribuciones y responsabilidades señaladas en manuales, normas y políticas institucionales, respecto a la información que corresponde dar a cada integrante del equipo de salud.

2. Reconocer en la persona su concepción holística:

- ✓ Otorgando cuidados de enfermería tendientes a satisfacer las necesidades básicas de mantenimiento y conservación de la vida.

- ✓ Respetando los valores culturales, ideologías y capacidad para percibir, pensar.
- ✓ Respetando la decisión que tomó sobre su tratamiento y cuidados.

3. Proporcionar cuidados que garanticen la atención libre de riesgos y daños innecesarios.

- ✓ Fundamentando los cuidados de enfermería en conocimientos científicos, técnicos y éticos actualizados.
- ✓ Proporcionando un entorno seguro a través de la aplicación de las medidas de seguridad establecidas en las normas institucionales.
- ✓ Manteniendo un estado de salud física, mental y social que evite constituirse en un factor de riesgo.

4. Establecer una coordinación efectiva con el equipo interprofesional de salud.

- ✓ Aplicando en cada uno de los documentos (expediente clínico, reportes, informes, entre otros) los lineamientos establecidos por la institución.
- ✓ Realizando los registros en forma: clara, legible, veraz, oportuna y confiable.
- ✓ Elaborando y considerando a los registros clínicos de enfermería como evidencia del cuidado.

5. Actuar con base en los principios éticos que rigen la práctica profesional de enfermería.

- ✓ Favoreciendo y fomentando los valores éticos y sociales de la profesión.

CAPITULO III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Método de estudio

Teórico

Los métodos teóricos se utilizan de manera iterativa, desde la planificación de la investigación hasta el examen del estado del arte en busca de problemas científicos, la interpretación de datos y hechos verificados, hasta las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

A través del método teórico se obtuvo información que permitió describir las relaciones de un objeto de investigación que no se observó directamente mediante los indicadores, facilitando así la interpretación, de modo que se extrajeron conclusiones generales, según el tema que se estudió.

- **Método analítico.** - visto el problema nos permitirá analizar el contexto sobre el rol de enfermería en la calidad de atención a los usuarios hospitalizados.
- **Método histórico-lógico.** - es histórico y lógico porque enfoca sistemáticamente las causas, efectos, características y la historia de dicho problema planteado los cuales permitirán en base al trabajo de investigación presentar alternativas de solución.
- **Inductivo y deductivo.** - En la investigación se utilizó el método inductivo - deductivo porque nos permite evaluar los diversos factores de riesgo en la atención del servicio hospitalario. Permite obtener conclusiones y recomendaciones para deducir las medidas de intervención necesarias al momento de brindar una atención adecuada a los usuarios.

3.2. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Publicaciones realizadas a partir del periodo 2015
- Estudios que presenten resultados y conclusiones sobre la temática planteada.

Criterios de exclusión

- Artículos publicados antes del 2015
- Estudios sin relación al tema
- Estudio sin relevancia científica

3.3. Tipo de investigación

Investigación **cualitativa**, por ser un proceso en el que constantemente se definen y redefinen las acciones metodológicas. Este proceso investigativo permite enriquecer permanentemente el modelo teórico en que se sustenta; de este modo se pueden introducir nuevos momentos e instrumentos para la recogida de la información, en dependencia de los nuevos acontecimientos e ideas que surgen durante el desarrollo de la indagación. Por lo tanto, se obtienen datos que permitan una mejor recolección de información del cuidado de enfermería en el segundo nivel de atención.

3.4. Tipo de estudio

Dado las características de la investigación se acudió a un estudio **descriptivo documental, retrospectivo**. Para la búsqueda de información se utilizó como estrategia la revisión de bases de datos indexadas como: Scielo, Google Académico y se utilizaron palabras claves como son: Calidad, satisfacción, cuidado del paciente.

Posteriormente se realizó un análisis exhaustivo de los artículos seleccionados que permitió evidenciar los hallazgos más relevantes encontrados, y establecer semejanzas, similitudes, comparaciones, y diferencias entre los resultados de los trabajos citados en el estudio, y la presente investigación, datos que sirvieron para sustentar el problema abordado, y los objetivos propuestos.

Además, se buscaron tesis de posgrado disponibles en repositorios digitales universitarios, las cuales proporcionaron estudios de caso, revisiones literarias y análisis específicos sobre la calidad y satisfacción de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados.

3.5. Tipos de diseños

Se realiza un diseño:

- **No experimentales** donde se investigan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, se observarán información ya existente, no provocada intencionalmente por el investigador, por lo que es una investigación retrospectiva en un periodo dado.

3.6. Análisis e interpretación de resultados

Se realizó un análisis exhaustivo de los artículos seleccionados que permitió evidenciar los hallazgos más relevantes encontrados, y establecer semejanzas, similitudes, comparaciones, y diferencias entre los resultados de los trabajos citados en el estudio que tomó en consideración países de distintas regiones y distintos continentes; los datos de la presente investigación sirvieron para sustentar el problema abordado, y los objetivos propuestos.

Se incluyeron 20 estudios tras la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión. Inicialmente, se identificaron 50 registros a través de las bases de datos Scielo, Elsevier, Dialnet, Rraae y tesis de posgrado disponibles en repositorios digitales universitarios. Después de eliminar duplicados, quedaron 40 registros. De estos, 10 fueron excluidos tras una lectura preliminar del resumen, y otros 10 tras un análisis detallado de la metodología.

A continuación, se presentan los 20 artículos tomados a consideración, para ser analizados, mismos que tienen relación con las variables de estudio según el país de publicación.

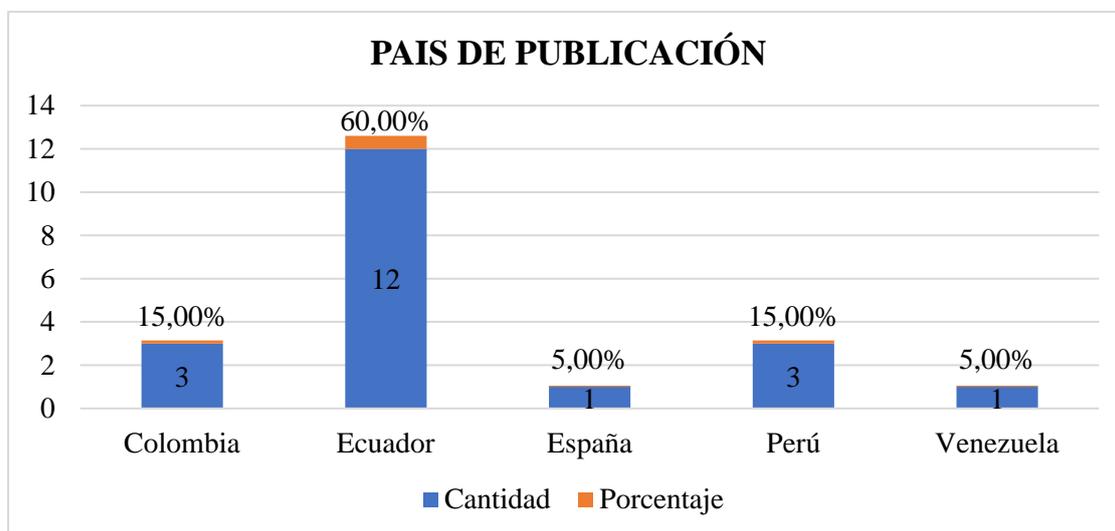
Tabla 1: País de publicación

PAÍS DE PUBLICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Colombia	3	15,00%
Ecuador	12	60,00%
España	1	5,00%
Perú	3	15,00%
Venezuela	1	5,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: Base de datos científicas de salud

Elaborado por: Nathaly Mera

Ilustración 1: País de Publicación



Fuente: Base de datos científicas de salud

Elaborado por: Nathaly Mera

Análisis e interpretación

Se puede evidenciar que un 60% de los artículos analizados son de publicación en el país de Ecuador, el 15% son de Colombia, el 15% son de Perú, el 5% son de España y un 5% son de Venezuela.

Ante lo expuesto se determina que gran parte de los artículos investigativos analizados son de Ecuador, Colombia y Perú en su mayor porcentaje, mismos que tienen relación con las variables de estudio, considerando que existe una relación mayor en cuanto a la calidad y satisfacción de los cuidados de enfermería en el segundo nivel de atención.

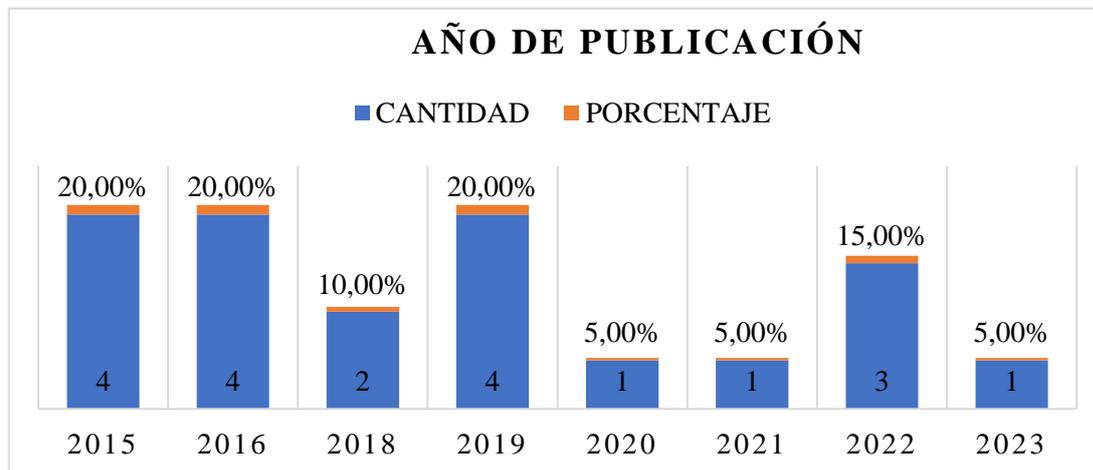
Tabla 2: Año de publicación

AÑO DE PUBLICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
2015	4	20,00%
2016	4	20,00%
2018	2	10,00%
2019	4	20,00%
2020	1	5,00%
2021	1	5,00%
2022	3	15,00%
2023	1	5,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: Base de datos científicas de salud

Elaborado por: Nathaly Mera

Ilustración 2: Año de publicación



Fuente: Base de datos científicas de salud

Elaborado por: Nathaly Mera

Análisis e interpretación

Se constató que un 20% de los artículos analizados fueron publicados en el año 2015, 2016 y 2019, mientras que el 15% fueron publicados en el año 2022, el 10% fueron publicados en el año 2018 y el 5% fueron publicados en el año 2020, 2021, 2023.

Los artículos se establecieron en los años del 2015 al 2023, teniendo mayor porcentaje el año 2015, 2016 y 2019, mismos que brindaron información necesaria con relación a la temática, donde procede que gran parte de ellos tienen declinación a evidenciar los parámetros de calidad y satisfacción de los cuidados de enfermería en el segundo nivel de atención.

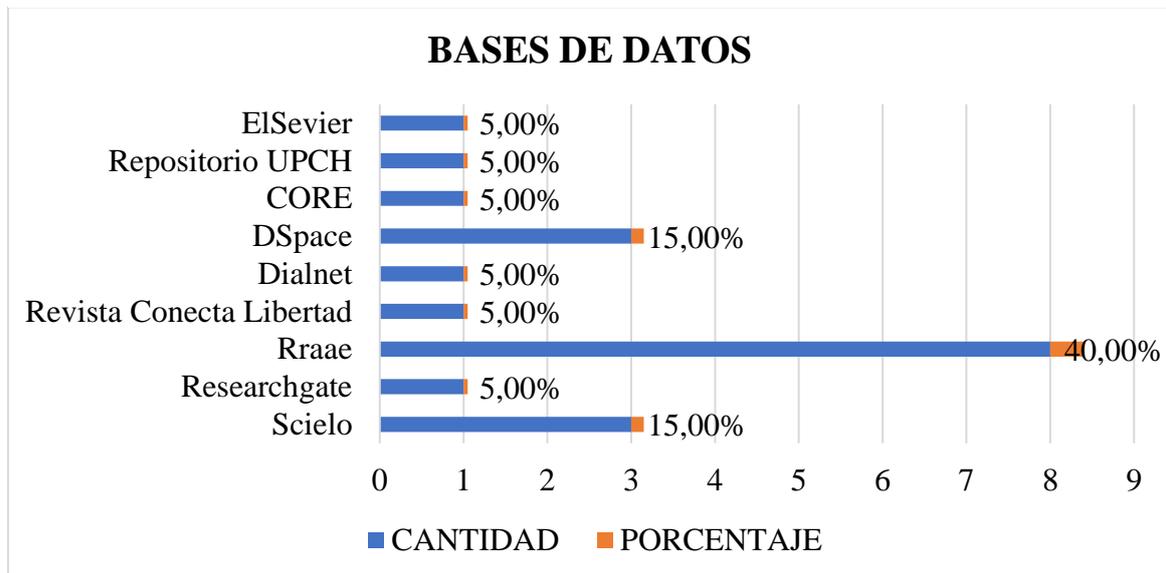
Tabla 3: Bases de datos

BASES DE DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Scielo	3	15,00%
Researchgate	1	5,00%
Rraae	8	40,00%
Revista Conecta Libertad	1	5,00%
Dialnet	1	5,00%
DSpace	3	15,00%
CORE	1	5,00%
Repositorio UPCH	1	5,00%
ElSevier	1	5,00%
TOTAL	20	100,00%

Fuente: Base de datos científicas de salud

Elaborado por: Nathaly Mera

Ilustración 3: Bases de datos



Fuente: Base de datos científicas de salud

Elaborado por: Nathaly Mera

Análisis e interpretación

Se puede evidenciar que gran parte de los artículos científicos tomados como referencia en el estudio sistemático, son en un 40% de la base de datos Rraae, el 15% son de la base de datos el Scielo y DSpace y un 5% son de las bases de datos de Elsevier, Repositorio UPCH, CORE, Dialnet, Revista Conecta Libertad y Researchgate.

El aporte de la base de datos medicas de Rraae y Scielo, brindan información atenua e importante con referente a las variables de estudios, en los años pertinentes para ser analizados.

Tabla 4: Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados

N°	Base Científica	Revista Científica	Autores y Año	Título	Objetivos	Hallazgos
1	Scielo	Avances en Enfermería http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002013000100005&script=sci_abstr act&tlng=es	(Ramirez, Galán, & Perdomo, 2016)	Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en la unidad de cuidados intensivos	El objetivo del estudio fue describir y correlacionar la calidad del cuidado de enfermería percibida por los pacientes en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) en una institución de IV nivel del municipio de Neiva.	Estuvo conformada por 119 usuarios hospitalizados en la UCI. La calificación es regular en un 43,7%, buena 38,7%, y mala en el 17,6%, en esta categoría se evalúan los aspectos concernientes con la comodidad, el confort y el trato humano.
2	Scielo	Aquichan http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972008000100007	(Bautista, 2018)	Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander	Describir la forma como algunos usuarios de la Empresa Social del Estado Francisco de Paula Santander, de Cúcuta, Colombia, hospitalizados en el servicio de especialidades médicas, percibieron la calidad del cuidado del personal de enfermería durante el segundo semestre de 2004.	El estudio es de tipo cuantitativo descriptivo transversal. Se puede observar que los comportamientos de mayor importancia están relacionados con aspectos técnicos, donde las habilidades son significativas para el paciente, seguramente condicionados por la alta interacción con personal vocacional. Igualmente, los resultados resaltan la necesidad de realizar identificación, priorización y planeación de cuidados según las necesidades y expectativas del paciente.
3	Scielo	Ciencia y enfermería	(Borré & Vega, 2016)	Calidad percibida de la atención de enfermería por	Determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por	Se llevó a cabo un estudio descriptivo, de corte transversal, cuantitativo, en el que se encuestaron 158 pacientes a

			https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008	pacientes hospitalizados	pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia).	través de un cuestionario de calidad percibida, previo cumplimiento de criterios de inclusión. Este estudio encontró que la calidad percibida de la atención de Enfermería, habiendo sido evaluada mes a mes durante un trimestre, mostró una tendencia buena en un 95%. Resultado que guarda coherencia con otros estudios que evidencian porcentajes de calidad percibida dentro del intervalo de 60 a 100%.
	Notas de enfermería					
4	Researchgate	https://www.researchgate.net/publication/371653728_Evaluacion_de_la_calidad_de_cuidados_de_enfermeria_en_una_institucion_privada_en_el_periodo_agosto_septiembre_de_2021	(Sandivares, Ibarra, & Vallejos, 2021)	Evaluación de la calidad de cuidados de enfermería en una institución privada en el periodo agosto/septiembre de 2021	Evaluar el proceso de calidad de prácticas de enfermería que aportan a la seguridad de los pacientes en el Sanatorio Allende en el periodo agosto / septiembre 2021	La satisfacción del usuario fue alta favoreciendo la cultura de seguridad del paciente y la eficiencia del accionar de enfermería. Como debilidad en el cuidado de enfermería perdido u omitido se puede mencionar el uso de guantes como elemento necesario en estos tiempos ya que aún la pandemia no ha finalizado.
5	Rraae	Repositorio Universidad Estatal de Bolívar	(Saltos Villalba & Andrade Lara, 2019)	Calidad del cuidado de enfermería en los pacientes	Analizar la percepción del usuario hospitalizado	Se trata de un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal, que permitió evaluar la calidad de la

	<p>https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UEB_e0a44699efec026_ab3e866fec04d722</p>		<p>hospitalizados en el Hospital Básico Dr. “Juan Montalván Cornejo” de la parroquia Ricaurte-cantón Urdaneta, provincia de los Ríos periodo agosto-noviembre del 2018</p>	<p>sobre la calidad de la atención de enfermería.</p>	<p>atención de enfermería. Con una población de 50 usuarios que fueron atendidos en el mencionado hospital. Se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. En relación a que el personal de enfermería durante su estancia hospitalaria trato de realizar el mínimo ruido para poder descansar actuaron positivamente, en relación a que la enfermera tuvo precaución para prevenir caídas el sí y el a veces son los más altos porcentajes lo que determinan que el usuario está satisfecho, pero en cuanto a la comunicación enfermera-paciente en lo relacionado a la comunicación verbal, es necesario fortalecer este aspecto vital para que la restauración de la salud y satisfacción del usuario sea completa.</p>
<p>6 Rraae</p>	<p>Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9338</p>	<p>(Cando Paredes, 2019)</p>	<p>Calidad de los cuidados de enfermería en el Hospital San Vicente de Paúl tras el proceso de acreditación canadiense</p>	<p>Determinar la calidad en el cuidado enfermero tras el proceso de Acreditación</p>	<p>Según el informe emitido por acreditación Canadá en el Hospital San Vicente de Paúl, el liderazgo del personal de salud es comprometido, cálido, entusiasta y colaborador con las acciones implementadas y el desarrollo de planes estratégicos, de acción y 55 operativos que ayudan a fijar metas y a tomar decisiones importantes a futuro,</p>

					también se determinó que se necesita desarrollar capacidades de liderazgo y apoyo en futuros líderes.	
7	Revista Conecta Libertad	Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad" https://revistaitsl.libertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70	(Gutiérrez, Lorenzo, & Berríos, 2019)	Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado	Determinar la calidad de atención de enfermería según la opinión de los(as) pacientes hospitalizados (as) en la Unidad Clínica de Traumatología del Hospital "Dr. Antonio María Pineda" de Barquisimeto, Estado Lara, período agosto 2016.	Se concluyó que la mayoría de los pacientes tienen una valoración positiva del cuidado de enfermería respecto a las demás dimensiones, dado que un alto porcentaje de los pacientes encuestados respondieron estar de acuerdo en sentirse cómodo y satisfecho con la atención brindada por el personal de enfermería que labora en el servicio donde está hospitalizado, además, que consideraron que el personal de enfermería contribuyó a mejorar su estado de salud y su bienestar.
8	Dialnet	Dominio de las ciencias https://dialnet.uniri.oja.es/servlet/articulo?codigo=8638111	(Tania del Rocío, 2020)	Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador	Determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una institución hospitalaria pública del Ecuador.	Se observó que la calidad de la atención de enfermería percibida por el paciente hospitalizado en el mes de diciembre de 2018, que la confianza con 74.29% en la categoría de mucho mejor de lo que esperaba fue la más alta en comparación con las otras categorías.
9	Rraae	Repositorio Digital UCSG	(Tamayo Miranda, 2019)	Calidad en los servicios de enfermería	Analizar la calidad de los servicios de enfermería mediante la aplicación de	Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de hospitalización en el

	http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12236		relacionada al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil.	un instrumento validado para conocer su influencia en la satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital Universitario de Guayaquil.	Hospital Universitario de Guayaquil fueron tangibilidad y empatía en donde el percentil de empatía está por debajo de la media satisfactoria; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Por lo tanto, se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.	
10	Rraae	Repositorio Institucional – UCACUE https://dspace.ucacue.edu.ec/items/ff17c09b-8c93-4045-800b-e796ce1024a2	(Tovar, 2015)	Calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes del Hospital Abel Gilbert Pontón, en el área de hospitalización, Guayaquil – Ecuador, febrero – julio 2015	Determinar la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes en el área de hospitalización del Hospital Abel Gilbert Pontón Guayaquil – Ecuador, Febrero – Julio 2015	Estudio cuantitativo de tipo descriptivo y de corte transversal. En el estudio encontramos que de los 50 pacientes hospitalizados 38, el 76% de la población se encuentran satisfechos con los servicios brindados, mientras que 12 pacientes el 24% se encuentra insatisfechos. Se concluye que el conocer la percepción de la calidad del cuidado permite evaluar los servicios de salud que se están brindando, satisfacer las necesidades de los pacientes y a su vez estimular la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería.

Tabla 5: Identificación del grado de satisfacción sobre la calidad de atención brindada en el paciente hospitalizado

N°	Base Científica	Revista Científica	Autores y Año	Título	Objetivos	Hallazgos
1	DSpace	Repositorio Institucional Digital UNAP https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461	(Castro, Moreno, & Paredes, 2016)	Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016	Determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo, atendido en el Centro de Salud San Juan de Miraflores I - IV, distrito de San Juan Bautista, año 2016.	Se empleó el método cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por 370 usuarios externos y la muestra por 129. Los resultados nos muestran que es significativo el porcentaje de usuarios entrevistados que están tanto insatisfechos como satisfechos, respectivamente, pero ambos grupos califican a como buena y una mínima proporción en ambos casos, la califica como deficiente.
2	CORE	Cybertesis UNMSM https://core.ac.uk/outputs/323348665/?utm_source=pdf&utm_medium=banner&utm_campaign=pdf-decoration-v1	(Liz, 2015)	Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia -	Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015.	El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal, La muestra estuvo conformada por 45 usuarios de emergencia. El nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención brindada por la enfermera se evidencia un nivel medio de satisfacción con 23 (51%) usuarios, lo que indica que no hay buena

			Huaraz, noviembre, 2015		calidad y calidez de atención, deduciéndose que no son tan satisfactorias a opinión de los usuarios.	
3	DSpace	Repositorio Digital UCE https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/de9e2430-ddfb-4de1-ba11-b9156851741c	(Pozo Proaño & Pupiales Quilca, 2016)	Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de emergencias del hospital de especialidades las "FF.AA. N° 1" de la ciudad de Quito.	Determinar la calidad de los cuidados de enfermería relacionado con la satisfacción de los pacientes en el servicio de Cirugía General del Hospital Especialidades de las FF.AA. N° 1, de la ciudad de Quito, en el periodo diciembre 2015- enero 2016	El grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados a través de los datos obtenidos de la encuesta denominada CARE-Q aplicada a los pacientes son resultados positivos, obteniendo en su mayoría pacientes satisfechos con la calidad de atención prestada por el profesional de enfermería; esto se lo comprobó con la respuesta de los pacientes y la observación realizada al profesional de enfermería.
4	Repositorio UPCH	Repositorio Universidad Peruana Cayetano Heredia https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361	(Palomino Navarro, Rivera Bañon, & Tocto Velásquez, 2018)	Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del hospital Cayetano Heredia, Lima-2018	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018.	Este estudio es de tipo descriptivo, correlacional. Para la aplicación de este estudio se integrarán a los usuarios que acuden diario al Servicio de Emergencia en un periodo de un mes. En promedio acuden 42 usuarios al día, habiendo 1.200 pacientes al mes que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión. El problema

					de insatisfacción del usuario generado por una deficiente calidad de atención en el área de emergencia resulta ser más complicado, ya que, en este servicio a diferencia de otros, deben estar preparados para atender diversos casos, todos ellos críticos y que requieren de la rapidez y eficiencia del personal.
5	ElSevier	<p>Revista de Calidad Asistencial</p> <p>https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-del-paciente-principal-motor-S1134282X02774708</p>	(Díaz, 2022)	Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios	<p>Evaluar la adecuación entre la calidad de los servicios ofrecidos, disponibles y accesibles, y las necesidades de los usuarios.</p> <p>Es necesario conocer las expectativas de los pacientes y la calidad que éstos perciben, ya que de su concurrencia obtendremos el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios, satisfacción que será tanto mayor, no sólo cuanto más adecuación se produzca entre expectativas y percepciones del paciente, sino cuanto mayor sea la superación de estas.</p>
6	Rraae	Repositorio Digital UIDE	(Asitimbay Almeida, 2022)	Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro	<p>Establecer el nivel de satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el Servicio del Centro Quirúrgico del</p> <p>El estudio fue de tipo descriptivo y transversal. Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, la muestra representativa estuvo conformada por 162 usuarios. En</p>

		https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/5297	quirúrgico del hospital general Enrique Garcés Quito - Ecuador 2022	Hospital General Enrique Garcés.	referencia a los resultados, el 66,67% son del sexo femenino y el 33,33% de sexo masculino. El presente estudio que se realizó en el servicio de centro quirúrgico evidenció la satisfacción de los pacientes como un aspecto humanista en las tres grandes categorías: nivel científico-técnico, relación interpersonal y el entorno. Finalmente, en su dimensión entorno según la calidad de atención percibida por el usuario el 57,41% de los usuarios no están satisfechos con la atención en el servicio de centro quirúrgico y la calidad es media en un 45,06%.
7	DSpace	Repositorio Digital UNACH http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/1246	(Santillán, Barahona, & Calapiña, 2015) Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “Alberto bufonni” del cantón Quinindé-esmeraldas periodo	Determinar la satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de Enfermería en el Hospital “Padre Alberto Bufonni” del cantón Quinindé – Esmeraldas.	Los resultados han demostrado que un importante 86% de pacientes hospitalizados se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el personal de enfermería. La Satisfacción de los pacientes con respecto a la accesibilidad y competencia, se sienten insatisfechos; en cuanto al buen trato el 14% están satisfechos, sin embargo, manifiestan que la

			mayo –octubre 2015		falta de identificación del personal ante los pacientes produce desconfianza frente la atención brindada por el personal.	
8	Rraae	Repositorio Institucional DSpace Uniandes https://dspace.unianedes.edu.ec/handle/123456789/6329	(Navas, Martínez, & Hinojoza, 2017)	Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato de junio a septiembre del 2015	Evaluar el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería del área quirúrgica del Hospital del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social de Ambato, junio a septiembre del 2015.	El 47% de los encuestados manifiestan estar satisfechos con la atención brindada frente a un 19% que indican no estarlo. El 29 % de los encuestados califican al servicio como excelente, y en un porcentaje mínimo del (17% al 19%-) entre regular y mala la atención brindada por parte del personal de enfermería, por situaciones que se han presentado durante su estadía en el hospital.
9	Rraae	Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15495	(Congo Arcos, 2024)	Nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía, en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, 2023	Analizar el nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, 2023	Se determinó un nivel de satisfacción alta respecto a la calidad de la atención recibida, en casi nueve de cada diez pacientes, mientras que la satisfacción fue absoluta en dos de cada diez; se debe recalcar que el componente en el que se determinó la menor satisfacción fue el denominado



					“conforta” referente al trato empático con el paciente.
10	Rraae	Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11788	(Paillacho Montenegro, 2021)	Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería que reciben las pacientes en el servicio de ginecología del hospital Delfina Torres de Concha	Determinar el nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería que reciben los pacientes en el servicio de ginecología del hospital Delfina Torres De Concha de la ciudad de Esmeraldas. La metodología de estudio es con enfoque descriptivo y transversal, la muestra estuvo conformada por 326 pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología del hospital Delfina Torres de Concha. Los resultados obtenidos fueron que el 28% de los pacientes perciben un nivel de satisfacción alto, 70% estiman un nivel de satisfacción medio y 2% valoran un nivel de satisfacción bajo, con respecto a los cuidados recibidos por parte del personal de enfermería, en donde la subescala accesibilidad es la menos afectada y la subescala explica y facilita es la más afectada. Se concluyó que la mayoría de los hospitalizados se sienten medianamente satisfechos y se diferencia la dimensión se anticipa con el 84,97% en el nivel medio de satisfacción.

3.7. Discusión del análisis de resultados

En base a los resultados obtenidos de la (*tabla 4*) la calidad de atención de enfermería es un proceso complejo que incluye tres tipos que son: la estructura, proceso y resultado, brindando atención que satisface las necesidades de conveniencia, comodidad, trato humano y acciones de enfermería específicas para el tratamiento, la recuperación y la rehabilitación. A través del conocimiento científico y técnico, la amabilidad, el interés humano y el interés del enfermero dan como resultado que los usuarios estén verdaderamente conscientes de la calidad del cuidado de enfermería.

Los resultados del estudio se reflejarán en el personal de enfermería, especialmente en los responsables de la toma de decisiones respecto del cuidado del paciente, porque el conocimiento sobre la calidad de los elementos de evaluación del cuidado sirve como guía para la mejora continua de la atención. Es necesario revisar las opiniones de los usuarios que expresan su percepción sobre la calidad, teniendo en cuenta que las actividades de enfermería deben estar centrado en el paciente, en el que se establezca una relación de apoyo mutuo entre enfermera y paciente.

Con base en los resultados obtenidos, se puede concluir que educar a los usuarios y sus familiares juega un papel esencial en el proceso de atención para que reciban información clara y precisa que les permita participar en el proceso de tratamiento, la recuperación o la obtención de información adecuada sobre su condición actual.

De acuerdo con la revisión los resultados de las investigaciones en estudios científicos previos permiten establecer aspectos de mejoramiento en la prestación del cuidado de enfermería en los servicios de salud y a enfermería para intervenir en los aspectos esenciales del cuidado, estableciendo planes de mejoramiento que le permitan fortalecer la relación enfermera paciente en la que el cuidado se convierta en la base del quehacer de enfermería.

Con base en los resultados obtenidos de la (*tabla 5*) podemos decir que existe un gran porcentaje de índice donde los pacientes se sienten insatisfecho en la satisfacción del cuidado que brinda el personal de enfermería, cabe señalar que la mayor insatisfacción fue con: intervenciones basadas en la competencia de enfermería, falta de atención a la amabilidad, cortesía y respeto, información limitada sobre qué hacer después del alta,

pero en cuanto a la presentación por parte del personal de enfermería, es necesario mejorar en este aspecto que perjudica la total satisfacción del usuario, así como se demuestra que las acciones que mayor satisfacción brindan a los usuarios con la calidad de la atención son: administración de medicamentos, control de signos vitales, respeto a la privacidad, explicaciones claras en cada procedimiento.

Por lo tanto, es importante lograr correctamente la satisfacción del usuario, evaluar su salud y su capacidad actual para interpretar datos internos y externos, la habilidad para captar, sentir, atender, escuchar, comprender, influyendo además el nivel cultural, nivel de escolaridad entre otros.

La técnica es sencilla: el punto de partida es comprender las necesidades y expectativas (reales y potenciales) del paciente. Estas necesidades se convierten en los requisitos y objetivos que dan forma a la calidad general de los servicios de atención médica. Se trata de reorientar los procesos asistenciales para incluir la perspectiva del paciente, que debe "aumentar" la eficiencia y eficacia a partir de un modelo holístico de calidad que comprometa a toda la organización en la búsqueda de la satisfacción del paciente.

CAPITULO IV

4. DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1. Título

Programa de capacitación para mejorar la calidad de atención hospitalaria

4.2. Introducción

El programa de capacitación es una herramienta de gestión que ayuda al desarrollo de las estrategias de la institución. De hecho, es un proceso de mejora continua, cuyo elemento principal es la evaluación, que retroalimenta y se adapta a las necesidades de cada proceso.

A partir de la identificación y análisis del método de capacitación, basado en el proyecto y problemática institucional, se elabora un plan de capacitación para el periodo de septiembre 2023 a agosto 2024 para desarrollar la capacidad laboral del personal de enfermería en el Hospital General Manta del Ecuador.

El plan desarrolla normas, lineamientos y reglamentos para desarrollar estrategias, objetivos y métodos necesarios; También se desarrollan eventos de capacitación para que los trabajadores de la salud mejoren sus habilidades y conocimientos, pero más importante aún, permiten seguir su progreso individual y medir la contribución para el logro de las metas y planes estratégicos de la unidad estructural.

En cuanto a la formación, los profesionales de la salud deben encaminarse a una formación integral según las dimensiones “saber actuar”, “saber saber” y “saber actuar”, porque a través de ellas se fortalecen habilidades, actitudes y/o capacidades, aumentando así su potencial y mejorando el desempeño institucional.

La capacitación basada en competencias se refiere a la necesidad no solo de evaluar los conocimientos relevantes y el conjunto de competencias y habilidades que ha desarrollado una persona, sino también de evaluar su capacidad para utilizar estos conocimientos para hacer frente a situaciones y resolver problemas para desenvolverse en las áreas donde interactúan.

4.3. Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un plan de capacitación para fortalecer los conocimientos, habilidades, competencias y destrezas en base a la guía de niveles de atención del sistema nacional de salud para mejorar la calidad y satisfacción del usuario en el segundo nivel de atención.

Objetivos Específicos

- Brindar los conocimientos necesarios para el manejo de herramientas tecnológicas y el desarrollo de capacidades básicas, que son fundamentales para el perfeccionamiento de las tareas en cada puesto de trabajo.
- Identificar líderes proactivos y motivarlos a comprometerse con la seguridad y la calidad de la atención.

4.4. Alcance

Este plan de capacitación es dirigido a todo el personal de salud; enfermeros y auxiliares de enfermería, que laboran en el hospital General Manta, y será dirigido por la coordinadora a cargo de Enfermería juntamente con el medico encargado.

4.5. Recursos humanos

- Profesionales de enfermería de los hospitales.
- Usuarios hospitalizados.

4.6. Recursos materiales

- Manuales o guías
- Laptop
- Esferos
- Hojas
- Libreta de apuntes
- Proyector
- Pendrive (videos)

4.7. Recursos financieros

Los recursos financieros los provee el área de administración y contabilidad de las instalaciones hospitalarias.

Tabla 6: Plan de Capacitación.

PLAN DE CAPACITACIÓN
<p>El presente plan de capacitación está dirigido a todo el personal de salud; enfermeros y auxiliares de enfermería, que laboran en los hospitales, y será dirigido por la coordinadora a cargo de Enfermería juntamente con el medico encargado.</p> <p>El programa de capacitación es una herramienta de gestión que ayuda al desarrollo de las estrategias de la institución. De hecho, es un proceso de mejora continua, cuyo elemento principal es la evaluación, que retroalimenta y se adapta a las necesidades de cada proceso.</p>
<p>Objetivo General:</p>
<p>Desarrollar un plan de capacitación para fortalecer los conocimientos, habilidades, competencias y destrezas en base a la guía de niveles de atención del sistema nacional de salud para mejorar la calidad y satisfacción del usuario en el segundo nivel de atención.</p>
<p>Objetivo Específico:</p>
<ul style="list-style-type: none"> - Brindar los conocimientos necesarios para el manejo de herramientas tecnológicas y el desarrollo de capacidades básicas, que son fundamentales para el perfeccionamiento de las tareas en cada puesto de trabajo. - Identificar líderes proactivos y motivarlos a comprometerse con la seguridad y la calidad de la atención.

Tabla 7: Actividades del plan de capacitación.

N°	ACTIVIDADES	PERSONAL A QUIEN VA DIRIGIDO	FECHA	RESPONSABLE
1	Importancia del lavado de manos en un servicio de hospitalización.	Personal de Enfermería		
2	Importancia de las medidas de aislamiento en pacientes con infección hospitalaria.	Personal de Enfermería		
3	Administración segura de medicamentos más aplicando los 10 correctos.	Personal de Enfermería		
4	5 momentos del lavado de manos.	Personal de Enfermería		
5	Prevención de caídas a pacientes hospitalizados.	Personal de Enfermería		
6	Bioseguridad Hospitalaria - Manejo de Desechos.	Dirigido a todos los funcionarios		
7	Atención con calidad y Calidez	Responsables de atención al usuario y personal de enfermería.		



GUÍA PRÁCTICA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN HOSPITALARIA

IMPORTANCIA DEL LAVADO DE MANOS

A través del lavado de manos se busca:

- Evitar la diseminación de gérmenes y microorganismos de una persona a otra.
- Protegerse a sí mismo.
- Evitar la contaminación de material limpio.



IMPORTANCIAS DE LAS MEDIDAS DE AISLAMIENTO EN PACIENTES CON INFECCIÓN HOSPITALARIA

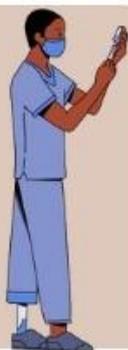
Se han diseñado con el fin de prevenir la diseminación de microorganismos entre el paciente, personal hospitalario, visitantes y equipos. Las precauciones de aislamiento hospitalario, buscan:

- Cortar la cadena de transmisión del agente infeccioso.
- Disminuir la incidencia de infección nosocomial.



ADMINISTRACIÓN SEGURA DE MEDICAMENTOS APLICANDO LOS 10 CORECTOS

1. Paciente correcto
2. Medicamento correcto
3. Dosis correcta
4. Vía correcta
5. Hora correcta
6. Preparar usted mismo el medicamento
7. Administrar usted mismo el medicamento
8. Fecha de vencimiento del medicamento
9. Velocidad de infusión correcta
10. Registro correcta



5 MOMENTOS DEL LAVADO DE MANOS

1. Antes de tocar al paciente.
2. Antes de realizar una tarea limpia/aséptica.
3. Después del riesgo de exposición a líquidos corporales.
4. Después de tocar al paciente.
5. Después del contacto con el entorno del paciente.



Prevención de caídas a pacientes hospitalizados

Durante una estadía en el hospital, es posible que tenga un riesgo de caerse más alto de lo normal.

Podrían darle medicamentos que lo mareen y que aumenten sus probabilidades de caerse. ¿Cómo puede ayudar a prevenir una caída?

- Cuando usted vaya al hospital, lleve medias (calcetines) antideslizantes, pantuflas o zapatos que le calcen en forma segura.
- Si usa un bastón o un andador en casa, llévelo consigo o pídale al hospital que le dé uno durante su estadía.
- Dígale a su médico o enfermera si los medicamentos lo marean o si se siente débil o aturdido.
- Si usa muletas o tiene otros problemas que le dificultan el andar, llame a la enfermera para que lo ayude a levantarse de la cama.
- Antes de levantarse de la cama, siéntese primero y cuente hasta 10 antes de ponerse de pie.
- Si usa anteojos en forma regular, asegúrese de ponérselos antes de levantarse de la cama.
- Si necesita ayuda para ir al baño, llame a la enfermera antes de que sea una urgencia.



Bioseguridad Hospitalaria Manejo de Desechos

La bioseguridad es el conjunto de normas y barreras destinadas a prevenir el riesgo biológico.

El objetivo principal de un manejo adecuado de los desechos, es reducir tanto como sea posible los riesgos para la salud de toda la población y afectaciones negativas al medio ambiente.

Se clasificarán básicamente en: desechos no peligrosos y peligrosos, a su vez los No peligrosos en: Orgánicos o biodegradables, reciclables, inertes y comunes. Los Peligrosos en infecciosos y especiales. Adicional de los desechos cortopunzantes.



Atención con calidad y Calidez



No basta la calidad, debe existir calidez. Por lo consiguiente, entendemos por calidad, como una mezcla de iniciativa, creatividad, motivación, valor, decisión, ética, aprendizaje, inteligencia y pasión. En cuanto a la calidez, es el valor humano el que está muy relacionado con la empatía.

Por ende, La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados, así mismo, satisfacer las necesidades del paciente de manera consciente en todos los aspectos.

CONCLUSIONES

- La evaluación de la calidad de la atención de los cuidados de enfermería permitió identificar potencialidades y deficiencias en el campo del estudio, proporcionando elementos para la reorganización de las actividades asistenciales y de enseñanza.
- La calidad del cuidado prestado por el equipo de enfermería, de acuerdo con la perspectiva del paciente, evidencio que existe un nivel medio de satisfacción de los mismos con los cuidados recibidos, en todos los dominios evaluados.
- El nivel de percepción del personal de enfermería respecto a la calidad del cuidado brindado fue positivo, lo cual constituye una fortaleza en el ámbito laboral.
- Al comparar la percepción de los pacientes, y la del personal de salud respecto a la calidad de los cuidados de enfermería, se evidencia que existe una elevada calidad de los mismos, pero un bajo nivel de satisfacción.
- Se identificaron áreas de mejoramientos relacionados con las capacitaciones al personal de enfermería. Se elaboró un plan de capacitación.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones obtenidas en la investigación, se recomienda lo siguiente:

- Dar a conocer a los directivos del hospital, las percepciones de calidad y el nivel de satisfacción que los pacientes obtienen de los cuidados de enfermería, lo que permitirá la formulación y evaluación de políticas públicas de salud, aceptando que un mayor grado de satisfacción de los usuarios, asociado a percepciones de mayor calidad, es un resultado social deseable y deseado por la gestión hospitalaria.
- Realizar estudios continuos a los pacientes que consultan el servicio de hospitalización, sobre la atención ofrecida por parte del personal de enfermería con el fin de evaluar su desempeño y mejorar la calidad en la atención.
- Se deben mejorar aspectos como la información sobre la enfermedad y en general, por parte del personal de enfermería, fortaleciendo la confianza con los pacientes y familiares para poder mejorar la calidad de atención.
- Es necesario que se continúe investigando sobre el tema con el apoyo de otras metodologías, en que las enfermeras midan estas influencias con el fin de realizar ajustes y hacer seguimiento al cuidado ofrecido, de esta manera examinar los puntos bajos e identificar las debilidades en el cuidado de enfermería ofrecido y así mantener en alto el concepto de los pacientes acerca del cuidado recibido.
- Se debe realizar capacitación permanente a las enfermeras que laboran en estos servicios como estrategia para brindar un Cuidado de Enfermería con porcentajes de cumplimiento más altos que denoten la integralidad de la atención del sujeto de cuidado en todas sus dimensiones.

BIBLIOGRAFÍA

- Leddy, , & Susan. (2015). *Bases conceptuales de la enfermería*. Obtenido de file:///D:/Documentos/Downloads/Murillo_tm.pdf
- Massip , C., Ortiz , R., Llantá , M., Peña , M., & Infante , I. (1013). *La evaluación de la satisfacción*.
- Medina , M., & Medina , E. (2015). Obtenido de Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios.
- Urriago , M., & Viáfara , L. (2014). *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Obtenido de <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-ensalud.pdf>.
- Aguilar , P., Aros , G., & Cid , A. (2016). *Tesis de Licenciatura en Enfermería. Universidad Austral de Chile. CHILE*.
- Carvalho , I. (2016). *Evaluación y monitorización de los cuidados enfermeros en la*. Obtenido de <http://www.enfermeria21.com/revistas/metas/articulo/80871/>
- Chiavenato. (2015). Obtenido de Introducción a la Teoría General de la Administración. Cuarta Edición
- Donabedian. (2016).
- Grajales, R. A. (2013). *La Gestión del Cuidado de Enfermería*. Obtenido de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009
- Izquierdo Machín, E. (2015). *Enfermería: ciencia humana y cuidado humano*. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/686/131>
- Jiménez, J. (2012). Obtenido de La importancia del trato humano. Humanismo Médico Vs Burocracia.: <http://humanismomedico.blogspot.pe/2012/05/la-importancia-del-tratohumano.html>
- L, B. (2007). *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco*. Obtenido de <https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/125>

Llanos. (2011). Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml>

Luis, N. (2014). *Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios*. Obtenido de <http://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-del-paciente-principal-motor-S1134282X02774708>

Nelson, A. (2013). *Sistema para el Monitoreo de la Calidad de la Atención en Salud por indicadores en los hospitales de I,II,II Nivel de Atención*. Obtenido de <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/2787>

OPS, OMS, & ECUADOR. (2013). *Calidad de atención de enfermería en el área de hospitalización*. Obtenido de https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-gmez

Ortiz, B., & Miguel, Y. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/20123>

Paganini. (2015). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6212/1/T-UCE-0006-023.pdf>

Palmet, m. (2016). *Determinación de la calidad de atención del profesional de Enfermería en servicios de*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v15n3/v15n3a09.pdf>

Perdomo, C. A. (2016). Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/46025>

Ramírez Perdomo, C. A., Perdomo Romero, A. Y., & Galán González, E. F. (2013). *EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA*. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/43873>

Guadalupe, G. R., Gisel, G. A. F., & Del Rosario, M. N. (2019). CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS PACIENTES “VIPS” [Universidad Nacional de Cordova]. <https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/25543/50%2019%20INV.%209350%20PI.%202713%20R.K.%205243.pdf?sequence=1>

Romero, A. Y. (2016). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6212/1/T-UCE-0006-023.pdf>

Romero, M. (2013). *La percepción del paciente crítico sobre los cuidados enfermeros: una.* Obtenido de <file:///D:/Documentos/Downloads/1-s2.0-S0120563313700482-main.pdf>

Universia., P. (2016). *Puntualidad en la atención.*

Villegas, M., & Díaz, R. (s.f.). Obtenido de La calidad asistencial: concepto y medida: <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/42>

Villegas, M., & Díaz, R. (2015). Obtenido de La calidad asistencial: concepto y medida: <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/42>

Y., B. (2016). *Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes.* Obtenido de http://www.scielo.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf

Almeida, B. P. A. (2022). Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del hospital general Enrique Garcés Quito - Ecuador 2022. Universidad Internacional del Ecuador (UIDE).

Bautista, R., & Marina, L. (2008). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. *Aquichan*, 8(1), 74–84. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972008000100007

Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización. (2017, abril 4). Issuu. https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-gmez

Cando Paredes, S. R. (2019). Calidad de los cuidados de enfermería en el Hospital San Vicente de Paúl tras el proceso de acreditación canadiense [Universidad Técnica del Norte]. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9338>

del Rocío, T., Amelia, P., Jazmín, A., Ingebord, V., & Derlin, D. (2020). Vista de Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Dominiodelasciencias.com*. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1538/2883>

Díaz, R. (2002). Satisfacción del paciente: principal motor y centro de los servicios sanitarios. *Revista de calidad asistencial: organo de la Sociedad Española de Calidad Asistencial*, 17(1), 22–29. [https://doi.org/10.1016/s1134-282x\(02\)77470-8](https://doi.org/10.1016/s1134-282x(02)77470-8)

Grimaneza, F., & Wilma, A. (2017). Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo [UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES “UNIANDÉS”]. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6327>

Lourdes, C. (2023). Nivel de satisfacción del paciente del servicio de cirugía, en relación a la atención de enfermería del Hospital San Vicente de Paúl, 2023 [UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE]. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/15495>

Ortiz, B., & Miguel, Y. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla.

Paillacho Montenegro, A. L. (2021). Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería que reciben las pacientes en el servicio de ginecología del hospital Delfina Torres de Concha [Universidad Técnica del Norte]. <https://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11788>

Sandivares, F., Ibarra, R., & Vallejos, C. (2022). Evaluación de la calidad de cuidados de enfermería en una institución privada en el periodo agosto/ septiembre de 2021. *Notas de Enfermería*, 23(40), 47–56. <https://doi.org/10.59843/2618-3692.v23.n40.39597>

Sonia, N., Ronelsys, M., & Gladys, H. (2015). Satisfacción del paciente y su relación con la atención de enfermería en las unidades quirúrgicas en el Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Ambato de junio a septiembre del 2015 [UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES “UNIANDÉS”]. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6329>

Tamayo, M. (2019). Calidad en los servicios de enfermería relacionada al grado de satisfacción del paciente hospitalizado en Instituciones de Mediana Complejidad, del Ministerio de Salud Pública, Hospital Universitario de Guayaquil [UNIVERSIDAD

CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL].

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/12236>

Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A., Montiel-Jarquín, A., Gutiérrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Campos-Navarro, L. A., & Loría-Castellanos, J. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de salud pública (Bogota, Colombia)*, 20(2), 254–257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>

Vimos, J. P. B., & Lema, I. A. C. (2015). SATISFACCIÓN DE LAS/LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS EN RELACIÓN CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL PADRE “ALBERTO BUFONNI” DEL CANTON QUININDE-ESMERALDAS PERIODO MAYO –OCTUBRE 2015 [UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO]. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf>

Vista de Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. (s/f). Ciencialatina.org. Recuperado el 20 de agosto de 2024, de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7292>

Vista de Evaluación de la calidad de cuidados de enfermería en una institución privada en el periodo agosto/ septiembre de 2021. (s/f). Edu.ar. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/notasenf/article/view/39597/39626>

Vista de Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. (2013). Edu.co. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/43873>

Wilson, T. M. C. (2015). Calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes del Hospital Abel Gilbert Pontón, en el área de hospitalización, Guayaquil – Ecuador, febrero – julio 2015. Repositorio Institucional - UCACUE. <https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/6459>



TESIS FINAL NATHALY MERA

8%
Textos sospechosos



6% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
< 1% entre las fuentes mencionadas
2% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS FINAL NATHALY MERA.pdf
ID del documento: 995121bd6ba3ad916a14b999679b86e1e7d6972b
Tamaño del documento original: 1,6 MB
Autores: []

Depositante: EDWARD DOMINGUEZ OLMEDO
Fecha de depósito: 28/8/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 28/8/2024

Número de palabras: 15.004
Número de caracteres: 114.714

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

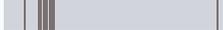
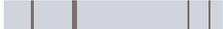
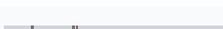
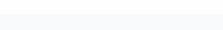
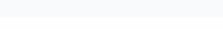
N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.usmp.edu.pe https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/20.500.12727/6069/1/Cadenas_RCM.pdf 16 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (96 palabras)
2	dspace.unach.edu.ec http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1246/1/UNACH-EC-ENFER-2015-0010.pdf 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (84 palabras)
3	scielo.org.co Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad d... http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005 6 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (75 palabras)
4	www.scielo.cl CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIEN... https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (66 palabras)
5	repositorio.uladech.edu.pe http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/20.500.13032/357/1/CALIDAD_DEL_CUIDADO_FABIAN_... 5 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (66 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.uleam.edu.ec https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/2046/1/ULEAM-ENF-0050.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	dspace.ucacue.edu.ec Calidad de atención de enfermería percibida por los pacie... https://dspace.ucacue.edu.ec/handle/ucacue/6459	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (39 palabras)
3	repositorio.uladech.edu.pe http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/20.500.13032/33315/3/ADULTOS_CALIDAD_VASQUEZ_...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
4	Documento de otro usuario #cc5f8c El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (34 palabras)
5	www.redalyc.org https://www.redalyc.org/pdf/816/81606112.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unapiquitos.edu.pe https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/20.500.12737/4461/1/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf	11%		Palabras idénticas: 11% (2030 palabras)
2	repositorio.unapiquitos.edu.pe https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/20.500.12737/4461/1/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf	11%		Palabras idénticas: 11% (2030 palabras)
3	repositorio.unapiquitos.edu.pe https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/20.500.12737/4461/1/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf	11%		Palabras idénticas: 11% (2019 palabras)
4	ciencialatina.org https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/4815/7289	9%		Palabras idénticas: 9% (1731 palabras)
5	ciencialatina.org https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/4815/7289	9%		Palabras idénticas: 9% (1731 palabras)
6	repositorio.uwiener.edu.pe https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/20.500.13053/8810/1/T061_27081244_T.pdf	8%		Palabras idénticas: 8% (1398 palabras)
7	repositorio.uma.edu.pe https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/769/TESIS.pdf	5%		Palabras idénticas: 5% (933 palabras)

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
8	 Documento de otro usuario #183d01 👉 El documento proviene de otro grupo	5%		🔗 Palabras idénticas: 5% (864 palabras)
9	 www.scielo.org.co Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Uni... http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005	3%		🔗 Palabras idénticas: 3% (531 palabras)
10	 scielo.org.co Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad d... http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005	3%		🔗 Palabras idénticas: 3% (531 palabras)
11	 www.dspace.uce.edu.ec http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6212/1/T-UCE-0006-023.pdf	3%		🔗 Palabras idénticas: 3% (537 palabras)
12	 www.scielo.org.co http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf	3%		🔗 Palabras idénticas: 3% (510 palabras)
13	 repositorio.unal.edu.co https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/unal/74324/1/42182-194384-1-PB.pdf	3%		🔗 Palabras idénticas: 3% (510 palabras)
14	 www.scielo.org.co http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf	3%		🔗 Palabras idénticas: 3% (510 palabras)
15	 scielo.org.co Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad d... http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005	3%		🔗 Palabras idénticas: 3% (456 palabras)
16	 www.scielo.org.co http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v31n1/v31n1a05.pdf	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (435 palabras)
17	 docs.bvsalud.org https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/08/102513/42182-194384-1-pb.pdf	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (435 palabras)
18	 repositorio.ucp.edu.pe http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/UCP/2518/1/ELIZABETH OCHOA GARCÍA Y DEYSI BREMILDA ...	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (405 palabras)
19	 ceam.saludtlax.gob.mx https://ceam.saludtlax.gob.mx/images/documentos/infogeneral/recomendacionesenfermeria	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (277 palabras)
20	 www.medigraphic.com https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2003/eim032j.pdf	2%		🔗 Palabras idénticas: 2% (265 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-45002013000100005&script=sci_abstract&tIng=es
-  <https://www.scielo>
-  <https://www.researc>
-  https://www.researchgate.net/publication/371653728_Evaluacion_de_la_calidad_de_cuidados_de_enfermeria_en_una_institucion_privada_en_el_periodo_agosto_septie...
-  https://rraa.cedia.edu.ec/Record/UEB_e0a44699efec026ab3e866fec04d722