



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE ENFERMERÍA

Trabajo de integración previo a la obtención del título de grado de

LICENCIADA EN ENFERMERÍA

TEMA:

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN
LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD.**

AUTORA:

DIVIANA FRANCHESCA TUBAY MUÑOZ

TUTOR:

DR. XAVIER ALBERTO BASURTO ZAMBRANO

MANTA – ECUADOR

2024



	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 2 de 72

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Facultad de Ciencias de la Salud de la carrera de Enfermería de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante **Tubay Muñoz Diviana Franchesca**, legalmente matriculado/a en la carrera de Enfermería, período académico 2024 (2) cumpliendo el total de 384 horas, cuyo tema del proyecto es **“Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud”**

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 mayo de 2025.

Lo certifico,

Dr. Xavier Alberto Basurto Zambrano, Mg.

Docente Tutor

Área: Salud y Bienestar



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE ENFERMERÍA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE REVISIÓN Y SUSTENTACIÓN

**TÍTULO: “FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Sometido a consideración del tribunal de Seguimiento y Evaluación, legalizada por el Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de:

LICENCIADO DE ENFERMERÍA

APROBADO POR:

Mg. Fátima Figueroa

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Mg. Karen Intriago

PROFESOR MIEMBRO

PhD. Patricia Loor

PROFESOR MIEMBRO



DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La autora del presente trabajo, Tubay Muñoz Diviana Franchesca con cédula de identificación No 131564726-1, libre y voluntariamente declaro que la responsabilidad del contenido del presente trabajo de Titulación Modalidad proyecto de investigación, cuyo título es “FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD” es absolutamente original, auténtico, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente.

En tal sentido, se manifiesta la originalidad de la Conceptualización del trabajo, interpretación de datos y la elaboración de las conclusiones, dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto de dicho trabajo.

Manta, 16 de mayo del 2025

Diviana Tubay

Tubay Muñoz Diviana Franchesca

C.I: 131564726-1



DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo se lo dedico a Dios por permitirme culminar con éxito mi carrera, darme salud y fortaleza en todo momento, gracias a él superé los momentos más difíciles y me levanté para culminar con éxito.

Dedico este trabajo con gran amor a mis padres y hermanas por el apoyo incondicional, por siempre impulsarme a ser mejor y lograr con éxito mi carrera, inculcarme buenos valores y darme la mejor educación. A mi hija y mi esposo que son parte fundamental de mi vida, por brindarme su fortaleza e inspiración por estar siempre presentes en cada momento importante de mi vida.

A mi tutor de tesis por brindarme su tiempo, paciencia, apoyo y conocimientos para la elaboración de mi trabajo, sus aportes fueron fundamentales para el desarrollo de mi vida académica.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a mi familia por ser parte fundamental a lo largo de mi vida, gracias por su apoyo incondicional, dedicación, me encaminaron a ser mejor cada día, pese a cada adversidad logre culminar con éxito mi formación académica.

Agradezco a mi tutor de tesis y docentes, ya que fueron pilares fundamentales en mi formación académica, gracias por brindarme sus conocimientos, apoyo y enseñanzas a lo largo de mi vida estudiantil.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por haberme admitido y permitirme cursar mi carrera, por todo el conocimiento adquirido en estos años, y por su excelencia en la educación.



Tabla de contenido

Resumen.....	11
Introducción	13
Diseño Teórico.....	14
<i>Situación Problemática.....</i>	14
Formulación del problema	15
Objeto de estudio	16
Campo de acción.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos	16
Justificación	16
CAPITULO I	18
MARCO TEÓRICO.....	18
1.1. Aspectos generales Calidad en la Atención de Enfermería	18
1.1.1. <i>Definición de calidad de la atención.....</i>	18
1.1.2. <i>Definición de calidad en el contexto de la atención de salud</i>	19
1.1.3. <i>Función de la enfermera en la calidad de la atención</i>	21
1.1.4. <i>Dimensiones de la calidad de atención</i>	21
1.1.5. <i>Importancia de la calidad en la atención de enfermería para los pacientes y el sistema de salud.</i>	22
1.1.6. <i>Factores que determinan la calidad de atención de enfermería</i>	23
1.2. Teorías y Modelos sobre la Calidad en la Atención de Enfermería	26
1.2.1. <i>Teorías sobre la Calidad en la Atención</i>	26
1.2.2. <i>Modelos de Calidad en la Atención de Salud:</i>	26
1.2.3. <i>Teorías de Enfermería Relacionadas con la Calidad:</i>	27
1.3. Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería	28
1.4. Fundamentación Legal.....	31
1.4.1. Constitución de la República del Ecuador.....	31



1.4.2. Ley de Derechos y Amparo del Paciente.....	32
CAPÍTULO II.....	33
MARCO METODOLÓGICO.....	33
2.1. Diseño Metodológico.....	33
2.1.1. Tipo de investigación.....	33
2.1.2. Método de investigación.....	33
2.1.3. Definición del problema.....	33
2.1.4. Población Documental.....	34
2.1.5. Muestra Documental.....	34
2.1.6. Técnicas de Recolección de Datos.....	34
2.1.6.1. Búsqueda de la información.....	34
2.1.6.2. Criterios de inclusión.....	35
2.1.6.3. Criterios de exclusión.....	35
2.1.7. Organización de la información.....	35
2.1.7.1. Métodos de revisión.....	35
CAPÍTULO III.....	36
ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	36
3.1. Análisis de interpretación de resultados.....	36
Conclusiones.....	60
Recomendaciones.....	61
CAPÍTULO IV.....	62
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	62
4.1. Introducción.....	62
4.3. Objetivos.....	63
4.5. Contenido.....	63
4.6. Conclusiones y Recomendaciones de la Guía.....	64
Bibliografía.....	66



Anexos	70
Anexo N° 1. Cronograma de actividades.....	70
Anexo N° 2. Tutorías recibidas por el tutor	71
Anexo N°3 Evidencias de las respectivas correcciones del trabajo de investigación.....	71
Anexo N°4 Diseño Preliminar de la Guía.....	72



Índice de tablas

Tabla 1 Fundamentar las bases teóricas a través de revisiones bibliográficas acerca de los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.	40
Tabla 2 Analizar la información obtenida mediante una lectura crítica de los artículos científicos investigados sobre los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.	46
Tabla 3 Elaborar una guía donde se aporta una serie de estrategias para mejorar la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.....	52
Tabla 4 Nivel en el que los artículos en su texto responden al tema de investigación.	57

Índice de gráficos

Gráfico 1. Población documental.....	36
Gráfico 2 Muestra documental.....	37
Gráfico 3 Años de publicación de los documentos seleccionados.....	37
Gráfico 4 Países de los documentos seleccionados	38
Gráfico 5 Flujograma.....	39



Resumen

Introducción: La investigación realizada se procuró evidenciar los diversos factores que influyen en la calidad de atención de enfermería, abarcando temas que afectan la atención adecuada a los pacientes, como son: el estrés, carga laboral, jordanas laborales, entre otros que se trataron de identificar como aspectos responsables de los resultados de una atención que de manera ideal debe enriquecer la calidad de vida del paciente, además del conocimiento y destreza del profesional. **Objetivo:** Identificar los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud. **Metodología:** Se fundamentó en una revisión integrativa, este tipo de revisión nos permite realizar una síntesis de conocimiento a partir de investigaciones anteriores, permitiendo aportar una comprensión más profunda al tema. Se manejaron criterios de inclusión que fueron: artículos de textos completos, idioma en español e inglés, artículos de los últimos 8 años. **Resultados:** En los resultados obtenidos de la muestra de 21 estudios seleccionados se obtuvo que Google Académico (7 artículos), Medigraphic (2 artículos), Scielo (5 artículos), Pubmed (3 artículos), Dialnet (1 artículos), Elsevier (2 artículos) y Redalyc (1 artículos). **Conclusión:** La calidad de la atención de enfermería depende de varios factores principales entre los que se encuentran la formación profesional, el clima laboral y la carga de trabajo, afectando de manera negativa el desempeño de los profesionales. La implementación de protocolos y la capacitación continua son puntos clave para mejorar y brindar calidad en los servicios, por lo que se propone una guía estratégica enfocada en el fortalecimiento de estas áreas.

Palabras claves: calidad de atención, profesional de enfermería, factores que afectan la calidad de atención, atención en salud.



Abstract

Introduction: The research aimed to highlight the various factors influencing the quality of nursing care, covering issues that affect proper patient care, such as stress, workload, working hours, among others. These factors were identified as responsible for the results of care, which ideally should enhance the patient's quality of life, in addition to the professional's knowledge and skills. **Objective:** To identify the factors influencing the quality of nursing care in health establishments. **Methodology:** It was based on an integrative review, which allows us to synthesize knowledge from previous research, providing a deeper understanding of the topic. Inclusion criteria included: full-text articles, in Spanish and English, and articles from the last 8 years. **Results:** From the sample of 21 selected studies, the following sources were identified: Google Scholar (7 articles), Medigraphic (2 articles), Scielo (5 articles), Pubmed (3 articles), Dialnet (1 article), Elsevier (2 articles), and Redalyc (1 article). **Conclusion:** The quality of nursing care depends on several key factors, including professional training, work environment, and workload, negatively affecting professionals' performance. The implementation of protocols and ongoing training are key to improving and providing quality services; therefore, a strategic guide focused on strengthening these areas is proposed.

Key words: quality of care, nursing professional, factors affecting quality of care, health care.

Introducción

La calidad de atención en el ámbito de la salud es un elemento fundamental que incide directamente en los resultados clínicos y en la satisfacción de los pacientes. En este contexto, el rol de la enfermería es crucial, ya que representa el mayor porcentaje del personal sanitario en los establecimientos de salud y es el primer punto de contacto para los pacientes. La atención de enfermería abarca no solo el cuidado físico, sino también la gestión emocional y la comunicación, elementos que contribuyen a la experiencia global del paciente (García, 2023).

Según la OMS (2020), “la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades”.

Diversos factores pueden influir en la calidad de la atención de enfermería en los establecimientos de salud, incluyendo la capacitación y competencias del personal, la carga laboral, la disponibilidad de recursos, el entorno organizacional y la relación interpersonal entre enfermeras y pacientes. A nivel global, se ha identificado que la falta de personal, el estrés laboral y las deficiencias en la infraestructura son algunas de las principales limitaciones para brindar una atención de calidad (Torres, 2019).

En los últimos años, la creciente demanda de servicios de salud ha generado la necesidad de mejorar continuamente los estándares de atención de enfermería. En Ecuador, la atención brindada por el personal de salud debe contar con un sistema que responda con calidad y respeto a las necesidades y expectativas de los usuarios. Es por la calidad de los servicios de salud que se propone mejorar, lo cual implica garantizarles un trato digno a los usuarios, así como proporcionarles información completa y una atención oportuna. Según Vasquéz & González (2020) casi a diario se puede escuchar comentarios de inconformidad relacionado con la atención de salud; desde una actitud inadecuada, hasta complicaciones serias desencadenadas de malas técnicas en los procedimientos, negligencia u otras razones cuyo

origen puede estar en múltiples aspectos que influyen al deterioro de la calidad de la atención en los establecimientos de salud.

Guzmán, et. al., (2022) señala que “la Organización Mundial de la Salud (OMS), consciente de esta realidad, se dio la tarea de ampliar el término calidad de la atención, a partir de su conceptualización. La cual define calidad como “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, tomándose en cuenta los factores y conocimientos del paciente respecto al servicio médico para lograr un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso de atención”.

Es por ello que el MSP de Ecuador tiene como objetivo la atención integral del usuario en las diferentes instituciones sanitarias bajo su rectoría, que se define como actividades interrelacionadas que se ofrecen a un usuario o cliente por un suministrador, con la finalidad de proporcionar un producto en el momento y lugar adecuado, haciendo de este un uso correcto, en el caso de salud el usuario es el paciente (García & Barrera, 2020).

Este estudio busca determinar los factores más relevantes que afectan la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, tomando en cuenta tanto las condiciones internas de los centros de salud como el contexto social y económico en el que operan, y a su vez, presentar información pertinente y actualizada para que a través de los hallazgos teóricos propuestos se llegue a concientizar a los profesionales de salud para que brinden una adecuada atención a los usuarios.

Diseño Teórico

Situación Problemática

La calidad de la atención en los servicios de enfermería se enfrenta a múltiples desafíos que comprometen la seguridad de los pacientes, la eficiencia de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios (Gómez et al., 2019). Las investigaciones han revelado deficiencias significativas en la atención brindada en varios establecimientos donde factores como la sobrecarga laboral, la falta de recursos y la insuficiente formación del personal son prevalentes.

La sobrecarga laboral es uno de los problemas más críticos ya que en muchos centros de salud, especialmente en áreas rurales o con alta demanda los enfermeros deben atender a un número excesivo de pacientes, lo que incrementa la probabilidad de errores en la administración de medicamentos, retrasos en la atención y una atención deficiente (Martínez & Pérez, 2021).

La falta de programas de capacitación continua para el personal de enfermería agrava la situación. En muchos establecimientos, los programas de actualización y formación en nuevas prácticas y tecnologías son escasos o inexistentes, lo que provoca que los profesionales no estén al tanto de los últimos protocolos de atención, lo cual puede comprometer la calidad y la seguridad del cuidado ofrecido (Villacís, 2020).

Además, la carencia de recursos materiales y tecnológicos representa otro obstáculo importante. La insuficiencia de insumos básicos, el mal estado de los equipos y la limitada adopción de nuevas tecnologías dificultan la capacidad de los enfermeros para realizar un trabajo eficiente y seguro, especialmente en el sector público donde los recursos son aún más limitados (López & Bravo, 2018).

Otro aspecto crítico es la deficiente comunicación y coordinación dentro de los equipos de salud. La falta de protocolos claros y herramientas tecnológicas adecuadas para mejorar la interacción entre enfermeros, médicos y otros profesionales del sector contribuye a errores, duplicación de esfuerzos y retrasos en la atención (García et al., 2023).

Por lo tanto, tomando en consideración esta compleja situación, es imperativo comenzar por reconocer a fondo los aspectos teóricos que subyacen la calidad de los servicios de enfermería en los establecimientos de salud en Ecuador que se ven comprometidos por una combinación de factores interrelacionados. Abordar estos desafíos es fundamental para mejorar la atención, garantizar la seguridad de los pacientes y aumentar la eficiencia del sistema de salud en general.

Formulación del problema

¿Cuáles son los factores determinantes que afectan la calidad de la atención de enfermería en los establecimientos de salud y cómo influyen en ella?

Objeto de estudio

La calidad de atención

Campo de acción

Personal de enfermería

Objetivo general

Identificar los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería hacia los pacientes dentro de los establecimientos de salud.

Objetivos específicos

- Fundamentar las bases teóricas a través de revisiones bibliográficas acerca de los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.
- Analizar la información obtenida mediante una lectura crítica de los artículos científicos investigados sobre los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.
- Elaborar una guía donde se aporta una serie de estrategias para mejorar la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.

Justificación

La calidad de la atención de enfermería es un pilar fundamental en los sistemas de salud, ya que incide directamente en la seguridad y bienestar de los pacientes. Este estudio es de gran relevancia para la comunidad médica y los pacientes ya que permitirá identificar y analizar los factores clave que afectan la calidad del cuidado de enfermería, optimizando así la atención integral al paciente y promoviendo un entorno más seguro y eficiente en los servicios de salud. La justificación teórica de este trabajo se basa en la necesidad de comprender cómo la capacitación del personal, la carga laboral, las condiciones laborales y la infraestructura disponible impactan la calidad de la atención que reciben los pacientes.

Esta investigación es un aporte significativo al conocimiento científico, ya que aborda un problema crucial en la gestión de la calidad de los servicios de salud, particularmente en la atención de enfermería, que juega un rol central en el bienestar y la recuperación de los pacientes. La calidad del cuidado que ofrecen las enfermeras y enfermeros influye directamente en los resultados de salud y en la satisfacción de los usuarios. En el contexto ecuatoriano, existen desafíos específicos relacionados con la disponibilidad de recursos, la estandarización de protocolos y la formación continua del personal de enfermería, por lo que este estudio es pertinente y necesario para proponer estrategias que fortalezcan la calidad en la atención.

El desarrollo de esta investigación se orienta a objetivos específicos que buscan explorar las bases teóricas sobre la calidad en la atención de enfermería, analizar los factores organizacionales y humanos que la afectan e identificar buenas prácticas que pueden ser aplicadas para mejorar el desempeño del personal de enfermería en los establecimientos de salud. Estos objetivos permiten estructurar un marco de análisis que no solo contribuirá a la literatura existente, sino que también facilitará el diseño de propuestas concretas para la mejora de la atención sanitaria.

A través de este estudio, se espera formular recomendaciones basadas en evidencia para optimizar la calidad de la atención de enfermería, integrando aspectos clave como la gestión del personal, la adecuación de recursos y la implementación de programas de formación continua. Además, será de gran utilidad para la comunidad estudiantil como aquellos profesionales de enfermería, lo cual es una gran oportunidad para informarse sobre los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería y de esta forma generar conciencia y exigir un derecho a la calidad de atención que se brinda en los establecimientos de salud, así como su oportuna intervención de forma estratégica por parte de la red de instituciones de salud.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Aspectos generales Calidad en la Atención de Enfermería

1.1.1. Definición de calidad de la atención

Delgado (2019) señala que la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad como “el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria optima; se deberá tener en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del paciente”. En las instituciones de salud, evaluar la calidad de la atención de enfermería, a partir de la percepción de los usuarios, ofrece datos reales que permiten la creación de estrategias para el mejoramiento (p. 5).

Torres (2019) “define a la calidad de atención como, las características propias que engloban a los servicios de salud para con los usuarios, gozando así de las actividades que conforman el primer nivel de atención, prestados a la población”. Los propósitos más precisos y claros que pueden estar más relacionados a la calidad de atención son el agrado del paciente, el avance simultaneo del servicio y la eficiencia en la prestación del servicio.

Según Donabedian, la calidad de atención en el ámbito de la salud, está referida al elevado nivel de profesionalismo que muestran los profesionales para cubrir las demandas de la población, mediante el uso racional de los recursos materiales y humano, para obtener un alto grado de aceptación sobre el cuidado que se ofrece; por lo tanto es necesario se estima que la calidad, es nada más que la autonomía de juicio propio sobre algún hecho o suceso en la línea de la atención en salud, técnica o interpersonal la cual se puede precisar la atención. La calidad de atención técnica, es aquella que se funda en aplicar el conocimiento globalizado, de tal forma que se brinde el máximo bienestar para la salud. Por ello, el grado de la calidad de atención, es definido en la medida que la atención prestada sea capaz de satisfacer la necesidad del usuario, así como alcanzar un equilibrio entre los riesgos y beneficios (Calampa Del Águila, 2015, p. 12).

La calidad de los servicios de salud, incluida la calidad de los servicios de enfermería, puede verse influida por varios factores, uno es la confianza pública respecto de la idoneidad de los servicios de salud, incluida la gestión de los cuidados de enfermería, en este caso, los servicios de enfermería prestados y las necesidades de salud de la comunidad. Las enfermeras que ejercen su profesión deben cumplir estándares basados en su capacidad para desempeñar la enfermería. De acuerdo a estudios recientes, se afirma que el compromiso del personal de enfermería afectará la calidad de los servicios que se brindan en este sector. (Ticse Ramos, 2024, p. 22)

1.1.2. Definición de calidad en el contexto de la atención de salud

Rodríguez López (2023) menciona que la calidad de atención de enfermería se define como la atención individualizada, oportuna humanizada y continua que brinda el personal de enfermería de manera competente profesional y responsable (p. 11).

Para Paravic Klijn (2021) la calidad de la atención se ha consignado como un concepto multidimensional que no ha tenido una única definición, ya que ha debido responder a la continua evolución de la atención sanitaria. Según el Instituto de Medicina de los Estados Unidos, "la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud, tanto para individuos y poblaciones, aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual".

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (2021) considera que la calidad de la atención se "centra en los sistemas de salud en su conjunto y en la calidad de los resultados que producen. Por esta razón, esta definición debe tomar una perspectiva de todo el sistema y reflejar una preocupación por los resultados logrados tanto a usuarios individuales del servicio como a comunidades enteras". Sumado a ello, la OMS hace referencia a que la conceptualización de la calidad de la atención en salud considera atributos o dimensiones, tales como: la efectividad para lograr los objetivos propuestos para la atención basado en la evidencia; la eficiencia para lograr cuidados maximizando los recursos; la accesibilidad para proporcionar una atención de salud oportuna; la aceptabilidad centrada en el paciente, vinculada al grado de satisfacción usuaria, considerando las preferencias y expectativas de las personas y, por último, la equidad en la distribución de la atención y la seguridad, al disminuir el riesgo de daño asociado a la atención sanitaria.

Torres-Buenfil (2020) señala que la esencia de la calidad en la atención de salud implica la mejora continua para la satisfacción del paciente, así como identificar y disminuir los errores, y trabajar en equipo para avanzar a los nuevos cambios que el sistema necesita. La razón de ser y del quehacer de enfermería en las instituciones de salud es el cuidado directo, continuo y permanente de las personas en el proceso salud-enfermedad. Por tanto, brindar calidad, para la enfermería, es un proceso cuyo objetivo va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios, ya que determina la efectividad de las acciones emprendidas. La calidad de la atención debe estar basada no solo en cuidar la esfera biológica y sintomática del paciente, sino también aquellas esferas subjetivas, emotivas, espirituales y culturales. La utilización de la evidencia científica en los cuidados de enfermería ha supuesto una mejora en la calidad de los cuidados que se realizan a los pacientes (p. 2).

En la actualidad, se ha puesto al descubierto algunas dificultades relacionadas con el trabajo en equipo, la colaboración, el compromiso, la confianza, la comunicación, entre otras, las cuales continúan generando problemas en la calidad de la atención en salud y en la seguridad de los pacientes. Así, se ha reportado que "las disciplinas profesionales se entrenan y trabajan por separado, y que necesitan de las habilidades para trabajar en equipo". También la evidencia ha señalado que mejorar el trabajo en equipo y optimizar el cómo las personas trabajan juntas, podría llevar a resultados más eficientes y eficaces. Lo anterior implica entender cómo cada miembro del equipo debe comunicarse y relacionarse, a la vez que comprender cómo la organización se adapta para lograr codiseñar y coproducir legítimas relaciones, basadas en un intercambio mutuo que impulse la adaptación de los equipos hacia el compromiso de una meta común, para el logro de una mejor calidad de la atención en salud (Paravic Klijn, 2021).

Por su parte Chumpitaz Carrasco (2019) da a conocer los tipos de atención:

- Directa: Se refiere a todas las necesidades físicas, culturales, emocionales del paciente que van a determinar el proceso de atención de enfermería que van ayudar a determinar el grado de dependencia del paciente y de esta manera priorizar actividades.

- Indirecta: Se refiere a todas aquellas actividades que realiza el personal de enfermería fuera del alcance de la cama del paciente, pero en beneficio del

paciente como tramites documentarios, verificación de medicamentos, pedidos de insumos médicos, seguridad de medicamentos de alto riesgo, entre otros. (p. 27)

1.1.3. Función de la enfermera en la calidad de la atención

Las funciones de enfermería incluyen una variedad de tareas, incluidas actividades como la cooperación, la colaboración, el tratamiento del paciente, la observación, la administración de medicamentos y tratamientos, la revisión de registros médicos, la finalización de informes de enfermería, la consulta, etc. Esta práctica diaria exige altos estándares y sofisticación en cada tarea, la cual debe ser de alta calidad y asegurar una adecuada atención y recuperación del paciente (Ticse Ramos, 2024, p. 24).

La enfermería involucra aspectos tanto físicos como emocionales, y las enfermeras deben demostrar compromiso, humanidad, profesionalismo y empatía en su práctica hacia aquellos a quienes cuidan y atienden. Por tanto, la calidad del cuidado no puede resumirse en términos puramente técnicos y mecánicos, sino que incluye el cuidado humanista y la atención al dolor y sufrimiento de los demás. Esta empatía impulsa la práctica de enfermería como un valor integrador del conocimiento científico que beneficia la salud física y mental del paciente.

1.1.4. Dimensiones de la calidad de atención

Para Huisa (2015) se fundamentan tres ejes o dimensiones, las cuales se relacionan de forma directa momento de la atención al usuario, en donde encontramos las siguientes dimensiones:

- a) Dimensión técnico y científico, la que refiere que la figura de la atención es; la efectividad, que se refiere a éxito de cambios positivos (efecto) aplicados en la salud; la eficacia, la cual está relacionada al alcance de los propósitos en la prestación de los servicios de salud, a través de la aplicación ejecución de las normas técnicas y administrativas:
 - La eficiencia, la cual está relacionada al uso adecuado de los recursos, que encaminan a obtener los resultados esperados.



- Continuidad, relacionada con la prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias
 - Seguridad, esta dimensión está encaminada por la manera en la que se prestan los servicios de salud, determinada por la estructura y los procesos de atención, con el propósito de minimizar los riesgos y optimizar los beneficios para la salud del cliente.
 - Integridad, relacionada con la atención que debe recibir el usuario según sea el caso, y que manifieste el interés por la salud del usuario
- b) Dimensión humana, se relaciona con el aspecto interpersonal de la atención, con las siguientes características; se debe respetar los derechos de la persona, cultura y a las características personales del individuo. Se debe brindar información completa, clara, oportuna y entendible para el paciente o a quien responda por él o ella. Se debe mostrar interés en la persona, en sus percepciones, necesidades y demanda, lo que para el usuario es válido. Se debe mostrar un trato, amable, simpático, afectuoso y solidario en la atención. Se debe tener como principio la ética profesional, de acuerdo con el interés de la población.
- c) Dimensión entorno, se relaciona con las facilidades que las instituciones de salud disponen para ofrecer un servicio óptimo, con costos razonables y sostenibles para el usuario

1.1.5. Importancia de la calidad en la atención de enfermería para los pacientes y el sistema de salud.

En la atención hay varias razones por las que la calidad de la atención va más allá de la sala del hospital. Entre ellas se destacan las consideraciones éticas y morales: la salud no puede ser considerada un negocio o una simple práctica laboral en la que se realizan indistintamente procesos y servicios, porque se trata de interacción humana, algunas de las cuales pueden sanar y sanar. Basado en el uso correcto de los recursos, el conocimiento y un enfoque humanista. Consideraciones sociales y de seguridad: la sociedad necesita personal competente que pueda garantizar buenos servicios a los ciudadanos. Razones económicas: la necesidad de eficiencia porque los recursos son escasos y la demanda es alta. (Ticse Ramos, 2024. p. 26)

Delgado (2019) afirma que las instituciones del sector salud son responsables ante la población de la calidad de la atención proporcionada; por este motivo, es de fundamental importancia que establezcan estrategias de evaluación de las condiciones mediante las cuales se otorga el servicio a los usuarios con técnicas de muestreo al egreso o en el domicilio de los pacientes, tomando decisiones de acuerdo a resultados tangibles que conlleven beneficios operativos en la institución, para ofertar un servicio óptimo como lo demanda la población (p. 11).

La garantía de calidad en enfermería atañe al proceso de atención, mediante el cual se establece una serie de normas, políticas, técnicas, procedimientos y estándares que guían las actividades y permiten vigilar procedimientos, identificar de manera oportuna las desviaciones y tomar medidas correctivas, para lograr un grado de excelencia en relación con las intervenciones y los cuidados establecidos. Hay diversas estrategias para establecer un programa de garantía de calidad en los servicios ofertados, una de ellas consiste en el desarrollo de 9 pasos básicos: fijación de normas, comunicación de normas, vigilancia de la calidad, identificación de problemas y oportunidades de mejora, definición del problema operacional, selección del equipo de trabajo, análisis y estudio del problema, elaboración de soluciones, y estrategias de mejora, ejecución y evaluación de actividades de mejora de la calidad (Ortega et al,2006).

1.1.6. Factores que determinan la calidad de atención de enfermería

Carranco González (2018) indica que los factores que son determinantes durante el desempeño laboral son: trabajo con gran demanda de atención y responsabilidad, liderazgo inadecuado, rotación de turnos, jornada de trabajos excesivos, actividades físicas corporales excesivas que influyen negativamente en el rendimiento laboral y bienestar del individuo y que se manifiestan por síntomas físicos, emocionales, cognitivos y del comportamiento, que repercuten en las actividades diarias del personal de enfermería de cuidado directo. La comprensión de la motivación del comportamiento exige el conocimiento de las necesidades humanas. La teoría de las relaciones humanas constata la existencia de ciertas necesidades fundamentales.



Tapia Fuentes (2018) sugiere que existen muchas causas que influyen en el concepto de satisfacción del paciente, a continuación, se muestran las siguientes causas:

- **Personal cálido y humano:** La estimación del trabajador cercano o de “calidez humana” es un requisito fundamental de realizar en todo el personal de salud, sin discriminación entre doctores, asistentes y licenciadas en enfermería.
- **Información expedita con lenguaje claro y directo:** La falta de información es divisada por los usuarios como una duda que estimula una sensación aguda de incertidumbre, por lo que se evalúa la abertura de información directa para ellos y sus parientes. Este modelo de fundamento interviene también como una justificación del malestar de los usuarios al conocer cómo se sentirá, qué percibirá y que técnicas se les realizará, lo que calma la angustia personal de un individuo. La comunicación clara y la información es un requisito previo para la percepción del placer con el cuidado de la sanitaria. es importante que las explicaciones de las enfermeras sean claras y directas, de modo que el paciente pueda entender lo que estaban hablando.
- **Un apoyo más que psicológico:** La significancia que tiene el encontrarse asistido en lo corporal y en lo humanitario, esto denota estudiar la percepción de soporte desde los requisitos más esenciales, 34 angustia, alejamiento hasta la aclaración y retención dentro del soporte, las posturas y ademanes del trabajador con quien se dialoga se supervisan con parada, psicológicamente el paciente está realizando el check list de estas cualidades que simbolizan las sensibilidades del personal hacia ellos.
- **La participación y la implicación:** La capacidad del paciente para participar e involucrarse activamente tiene una influencia en su percepción de la satisfacción. Desean ser capaces de influir y asumir la responsabilidad por la atención que recibió y tener expectativas en este sentido, Por lo tanto, necesitan tener una oportunidad de formar parte en las decisiones relativas a su propia atención de enfermería.
- **Rapidez en la atención:** La velocidad con que se atiende es una cualidad muy considerada. Si bien se localiza en el lapso que tardan en atenderlo, adquirir un lecho, definir la valoración y la medicación. En el supuesto el apéndice perfecto es la forma como se le sirve, desea que lo escuchen cuando él lo requiere, al no ser así, experimenta



sentimientos de insatisfacción. En el momento de la valoración permanece atento de los procedimientos que continúan para su cuidado, la organización del trabajador, las conversaciones, anuncios que oye y actos que se obran (p, 33).

Para Carranco González (2018) el personal de enfermería de cuidado directo durante su desempeño estaría expuesto a una serie de factores extrínsecos que se vincularían a las condiciones o políticas de la empresa. De tal manera que las organizaciones tomarían estrategias para que este no conlleve a la insatisfacción laboral y de ser así esta estaría relacionada a los factores intrínsecos (internos de la persona), y haciendo referencia a estos factores se constituyen en fuentes de motivación para las enfermeras(os) de cuidado directo en el desempeño del cargo, se tienen los factores intrínsecos y extrínsecos (p. 46).

- **Factores intrínsecos:** Las organizaciones deben tomar en cuenta las necesidades de sus empleados ya que requieren mostrar su compromiso con el personal que en ella labora 43 específicamente en las organizaciones de salud, esto influye sobre el cuidado que se presta a los miembros de una sociedad. Las organizaciones de salud deben tomar en cuenta que, si el personal percibe una satisfacción dentro del campo laboral, el trabajo va a ser eficaz y eficiente y así podrá brindar una atención satisfactoria para el usuario. En conclusión, para esta investigación los factores intrínsecos se refieren a las respuestas emitidas por los profesionales de enfermería de cuidado directo sobre las condiciones del puesto que constituyen fuentes de motivación para originar un buen desempeño laboral relacionado con la responsabilidad y reconocimientos.
- **Factores Extrínsecos:** Se refiere a las condiciones de trabajo, tales como el salario, las políticas de empresa, entorno físico, la seguridad en el trabajo. Estos factores extrínsecos solo pueden prevenir insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista, es importante señalar que las organizaciones deben facilitar un ambiente y espacio ideal para que el personal de enfermería que allí labora ejecute satisfactoriamente sus actividades. Para la investigación los factores extrínsecos se refieren a las respuestas emitidas por las enfermeras/os de cuidado directo sobre las condiciones del puesto relacionado con: la variedad de la tarea y las relaciones interpersonales.

1.2. Teorías y Modelos sobre la Calidad en la Atención de Enfermería

En este punto distintos autores establecen sus puntos de vista según su criterio o experiencia percibida, como lo apreciaremos a continuación:

1.2.1. Teorías sobre la Calidad en la Atención

Uno de los más sobresalientes es la “Teoría de la calidad y servicio”, propuesta por Karl Albrecht y Jan Carlzon; el primero refiere que su teoría se centra en ofrecer al usuario lo que realmente desea recibir, además reúne la triada del servicio, el cual comprende un adecuado sistema, personal con buena disposición y una estrategia de servicio que debe ser direccionada hacia las necesidades, en donde el eje principal es el usuario (Quispe Evangelista, 2022).

La teoría de Donabedian en 1984 sobre la evaluación de la calidad, fue el primer autor en identificar los elementos necesarios para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud y obtenerla satisfacción del usuario. Esto explica que en las últimas décadas se haya venido involucrando a los usuarios como aspecto primordial a la hora de obtener información, dado que pone en evidencia el impacto de las instituciones de salud en la sociedad, además, ha servido de fundamento para establecer políticas de calidad en materia de normatividad en salud de muchos países (Berríos, 2019).

Por otro lado, Carlzon, refiere que su teoría denominada momentos de la verdad, en donde el cliente o usuario a cada momento toma contacto con la persona o institución de la cual recibe un servicio, y que se ofrece a cada momento una oportunidad de mejorar o de destruir la calidad de un servicio; en esta teoría el cliente o usuario simboliza la alta jerarquía en la atención, y se estima a la motivación pieza elemental para lograr la calidad en atención en un servicio ofrecido (Quispe Evangelista, 2022).

1.2.2. Modelos de Calidad en la Atención de Salud:

El Modelo de las 6 dimensiones de la calidad en la atención de salud, desarrollado por el Instituto de Medicina (Institute of Medicine, IOM) de los Estados Unidos, es un enfoque integral que busca definir y mejorar la calidad de los servicios de salud. Este modelo establece que la atención de salud debe ser evaluada y mejorada en seis dimensiones clave: seguridad, efectividad, oportunidad, eficiencia, equidad y centrado en el paciente. (Puchi-Gómez, 2018).

Este modelo es fundamental en el contexto de la enfermería, ya que proporciona un marco para evaluar y mejorar la calidad del cuidado que los profesionales de enfermería brindan a los pacientes, contribuyendo a mejorar la seguridad del paciente, aumentar la satisfacción, reducir las disparidades en la atención y asegurar un uso eficiente y equitativo de los recursos. Además, es ampliamente utilizado en políticas de salud y en la implementación de programas de mejora continua de la calidad en los establecimientos de salud, siendo un referente esencial para garantizar una atención sanitaria de alta calidad.

Moya Quingaluisa (2018) alude que el proceso de Enfermería es sustentado por diferentes teorías, siendo así la pionera Florence Nightingale que desde hace más de un siglo da los inicios del proceso de atención de Enfermería (PAE) basándose en los cuidados de salubridad y estructurales de las diferentes entidades de salud, donde por medio de la observación, identificó malas condiciones de salubridad evitando la propagación de infecciones. Todo esto se dio en época de guerra donde llegaron a la conclusión que la muerte de los hombres se debe a distintas enfermedades que se producían por la deficiencia sanitaria que existía; es por ello donde se evidencia la primera etapa: la valoración siguiendo la etapa del diagnóstico donde se da juicio clínico del enfermero y finalmente con los planteamientos de las actividades a realizar para obtener resultados esperados

1.2.3. Teorías de Enfermería Relacionadas con la Calidad:

Según teoría de Watson J, la teoría del cuidado humano consiste en un proceso intersubjetivo de humano a humano que requiere un compromiso con el caring, en cuanto a ideal moral, y sólidos conocimientos. El objetivo de los cuidados enfermeros es de ayudar a la Persona a conseguir el más alto nivel de armonía entre su alma, su cuerpo y su espíritu. El cuidado empieza cuando la enfermera entra en el campo fenoménico de la otra Persona y percibe y siente lo vivido por la otra Persona y responde a ello, de forma que le permita exteriorizar los sentimientos o los pensamientos que el otro siempre ha soñado con exteriorizar (esta experiencia facilita la armonía). La enfermera promueve en la persona la comprensión de sí mismo y de sus zonas de sufrimiento o de agitación; favorece en la persona la elección, el control y la autodeterminación, y preserva la dignidad humana (Gutierrez Supa, 2018, p. 40)

Para Peplau los cuidados enfermeros como un proceso interpersonal terapéutico. Se trata de una relación humana entre una persona enferma o una persona que tiene necesidad de

41 ayuda y una enfermera formada de manera adecuada con el fin de reconocer sus necesidades de ayuda y de responder a éstas. La intervención se realiza entre dos personas que tienen un objetivo común, lo que implica respeto, desarrollo y aprendizaje entre dos participantes. La utilización terapéutica de sus conocimientos y de sí mismo llevan a la enfermera a practicar el arte enfermero que es un potencial de desarrollo para los dos: enfermera y paciente. Las cuatro fases secuenciales componen la relación interpersonal terapéutica: la orientación, la identificación, la profundización, y la resolución (Galvis López, 2015).

1.3. Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería

– Estrés

De acuerdo con el autor García (2023) el estrés ha sido una constante en la humanidad desde sus inicios, siendo mencionado por figuras como el filósofo Hipócrates en relación con adversidad, aflicción, experiencias negativas y sufrimiento. Hoy en día, el estrés es aún más prevalente debido a los constantes retos en la vida profesional y personal. En el ámbito laboral, factores como responsabilidades, cambios constantes, decisiones difíciles y nuevas exigencias profesionales contribuyen a este fenómeno. En el personal de enfermería, el estrés es considerado uno de los riesgos laborales más importantes, junto con los riesgos físicos, químicos y biológicos, y surge de una desorganización entre la persona, el puesto de trabajo y la institución. Esto puede resultar en enfermedades fisiológicas, físicas y mentales, poniendo en peligro la salud del personal. Además, la creciente exigencia de los pacientes en los servicios de emergencia, que a veces se traduce en maltratos y actitudes negativas, añade presión adicional sobre el personal de enfermería, demandando una atención inmediata y de calidad (Berrío, Campo, Franco, & Posada, 2017).

– Carga laboral

Según Castro & Chantong (2020) la carga laboral a la que están expuestos los profesionales de enfermería es un problema a nivel global, existen numerosos estudios que así lo demuestran, uno de estos es el realizado por la Universidad de Nueva York, el cual ha sido publicado por Journal of Nursing Administration, aquí se menciona que la sobrecarga de horas de trabajo que tienen las enfermeras repercute negativamente en el cumplimiento del rol profesional, el objetivo de este estudio fue determinar la influencia de la sobrecarga de horas de trabajo en la relación laboral con otras enfermeras y la colaboración con los médicos; los

resultados encontrados reflejaron que a mayor cantidad de horas invertidas en el trabajo durante la semana, mayor dificultad tenían en el cumplimiento eficaz de las actividades que debían desempeñar.

De igual manera, Calderón & Rivas (2022) expresan que, la profesión de enfermería conlleva entre otras características la demanda de un gran esfuerzo mental y físico, por lo que las enfermeras están expuestas a diversos factores de riesgo, entre los que destacan los organizativos, ambientales y los de presión, exigencia y contenido de trabajo.

El profesional de enfermería desempeña un papel muy importante en el área de salud porque brinda supervisión y monitorización hacia el paciente, por tanto su labor proporciona y garantiza la calidad en el cuidado del paciente, sin embargo, esto no siempre sucede por la carga laboral que tienen en la institución de salud, en la cual se estima que las razones para dicha situación son la cantidad de pacientes, número de personal y por las actividades a realizar dentro de una jornada de trabajo, de tal manera que influye en la actitud y aptitud del profesional, generando que la relación humana paciente-enfermero(a)/familia no sea la adecuada debido a los factores antes mencionados que inciden en la atención por parte del profesional en salud. (Castro & Chantong, 2020)

– **Ambiente laboral**

Torres (2019) indica que el clima laboral está presente en cualquier organización pública o privada, siendo necesario un ambiente con óptimas condiciones para que los trabajadores demuestren su eficiencia y eficacia en su puesto de trabajo y, de esta forma, lograr la productividad deseada.

Razón por la cual, Vasquéz & González (2020) señala que el ambiente laboral en el que trabaja el personal de enfermería provoca condiciones estresantes, las que originan bajo rendimiento en sus actividades diarias, generadas por diferentes factores como sobrecarga de trabajo, poco personal en el área de trabajo, conflictos entre el personal, déficit de atención en sus labores, entre otras, que constituyen una problemática cada vez más alarmante.”

– **Jornada laboral**

Bajaña & Chunga (2019) comentan que, “Cuando se hace referencia a la jornada de trabajo se debe diferenciar del "horario de trabajo". La jornada representa el "número de horas que el trabajador presta su servicio" mientras que el "horario" establece la hora u horas de entrada y salida. Los términos generales, las horas de trabajo habituales de los países de todo el mundo están en torno a la 40 hora por semana, no obstante, esta situación no se da en todas partes habiendo notables disparidades: desde las 35 a las 48 horas”

Mientras que Bajaña & Chunga (2019) da a conocer que, la jornada de trabajo constituye un elemento que propicia desgaste y sufrimiento al trabajador; cuando el contexto organizacional causa sufrimiento, el individuo busca desarrollar mecanismos de defensa para intentar disminuirlo. Sin embargo, cuando hay intensificación de conflictos y el trabajador entra en estancamiento con la organización, no más logrando dar salida a los deseos y procesos creativos/ incentivos, acabará adoleciendo y los ambientes de las organizaciones pueden volverse estresantes a los trabajadores.

– **Comunicación**

De acuerdo con los autores, Pascual et al. (2020), la efectividad en los cuidados de enfermería se enriquece y fortalece con una buena comunicación, se escucha no solo el estado físico, también necesidades y sentimientos de los pacientes, por lo que algunas conversaciones resultan difíciles y cargadas de emociones. Un objetivo de los cuidados de enfermería es cuidar las necesidades de información, apoyo emocional y psicológico, para lo que deben tener apropiados conocimientos, actitudes y habilidades. Trabajar con pacientes requiere habilidades en la comunicación, reconocer el componente emocional facilita la identificación de mecanismos que puedan ayudar al paciente/familia a hacer frente a las situaciones.

López D. (2020) expresa que el enfermero tiene que saber cómo entablar contacto con el paciente y desarrollar habilidades de comunicación de forma individualizada. Ya que a partir de ello se podrá comprender cómo se relacionan entre sí la salud, la enfermedad y la conducta humana; desde el punto de vista emocional la enfermedad es una situación negativa para el sujeto enfermo.

“El enfermo tiene la necesidad de comunicarse con los demás, por lo que es importante que el personal de enfermería establezca el lenguaje adecuado con los pacientes. Para poder comprenderlo se necesita de la observación de los gestos y a si distinguir sus necesidades” (López D. , 2020)

1.4.Fundamentación Legal

1.4.1. Constitución de la República del Ecuador

LA LEY ORGÁNICA DE LA SALUD

Según el Art. 32, Art. 6 y Art. 10 la salud de calidad es un derecho por lo cual se debe diseñar e implementar programas de atención de calidad durante todas las etapas de la vida de las personas, y de esta forma se plantea mejorar la calidad de vida de la población mediante la promoción de la calidad y la calidez de los servicios sociales del estado regularizando y evaluando la incorporación y seguimiento de los profesionales de salud, entre otros. Para lograr esto el Ministerio de Salud Pública desarrolla el Modelo de Atención Integral de Salud o M.A.I.S., sistema que garantiza la atención a la persona, la familia y la comunidad, para satisfacer sus necesidades de salud.

En la Constitución Política de la República del Ecuador, en el Capítulo segundo, artículo 32 trata a la Salud como un Derecho del Buen Vivir, misma que es garantizada por el Estado, y que cuya prestación de servicios se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. Para los efectos de la presente investigación nos centraremos en el principio de calidad del servicio de salud pública.

1.4.2. Ley de Derechos y Amparo del Paciente

Ley 77, Registro Oficial Suplemento 626 de 3 de febrero de 1995

CONGRESO NACIONAL

EL PLENARIO DE LAS COMISIONES LEGISLATIVAS CONSIDERANDO:

- Art. 2.- Derecho a una atención digna. - Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.
- Art. 3.- Derecho a no ser discriminado. - Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.
- Art. 4.- Derecho a la confidencialidad. - Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.
- Art. 5.- Derecho a la información.- Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del centro de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que médicamente está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse. Exceptúenselas situaciones de emergencia.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño Metodológico

2.1.1. Tipo de investigación

El presente trabajo tiene un enfoque descriptivo y se lleva a cabo mediante revisiones bibliográficas exhaustivas. Este enfoque descriptivo permite identificar y detallar los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud. La investigación se basa en la recopilación y análisis de literatura relevante, incluyendo artículos científicos, libros y estudios previos para proporcionar una visión integral sobre el tema.

2.1.2. Método de investigación

Este proyecto utiliza un enfoque mixto y documental, empleando los siguientes métodos principales:

- **Método Analítico-Sintético:** Este método permite descomponer y examinar documentos, estudios y fuentes relevantes sobre los factores que afectan la calidad de la atención de enfermería en distintos contextos. A través de este análisis, se identifica y sintetiza las mejores prácticas, estrategias efectivas y áreas de mejora recomendadas por diversos autores y expertos en el campo. Se analiza aspectos como la capacitación del personal, recursos disponibles, procesos de comunicación, y la gestión del tiempo y carga de trabajo.
- **Método Inductivo-Deductivo:** Facilita la interpretación de datos y fuentes bibliográficas obtenidas, ayuda a desarrollar conclusiones generales a partir de observaciones específicas y a aplicar principios generales para obtener conclusiones más concretas.

2.1.3. Definición del problema

En esta investigación documental se explora el problema científico: ¿Cuáles son los factores determinantes que afectan la calidad de la atención de enfermería en los establecimientos de salud y cómo influyen en ella? Esta pregunta guía el análisis de las

variables que inciden en la prestación del cuidado de enfermería con el objetivo de identificar los factores críticos que impactan la calidad del servicio.

2.1.4. Población Documental

Desde la perspectiva de Valderrama (2018) “la Población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación”. De manera particular, en esta investigación se refiere al total de documentos involucrados en la investigación tanto incluidos o excluidos.

2.1.5. Muestra Documental

La muestra, por su parte, es la “porción o parte de la población de interés, que refleje las mismas características de la población” (Valderrama, 2018), se incluye particularmente aquellos documentos que hayan sido incluidos y considerados en el análisis documental de la investigación.

2.1.6. Técnicas de Recolección de Datos

En cualquier investigación, la recolección de datos es esencial para lograr resultados exitosos. Según Hernández & Vargas (2015), este proceso incluye procedimientos y actividades que permiten al investigador obtener la información necesaria para responder a su pregunta de investigación. En este caso, relacionadas directamente con la intervención de enfermería en la administración de medicamentos en el Área de Pediatría. Las principales técnicas empleadas fueron:

- Revisión bibliográfica y documental
- Análisis
- Elaboración de una tabla de artículos relacionados con el tema de investigación.

2.1.6.1. Búsqueda de la información

La búsqueda fue llevada a cabo mediante las bases de datos: Scielo; revistas científicas digitales como: Revista de enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, Revista de Ciencias de Salud; página web como: OMS, OPS; repositorios de universidades. Las palabras

claves utilizadas fueron: calidad de atención, profesional de enfermería, factores que afectan la calidad de atención, atención en salud.

2.1.6.2. Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión fueron: artículos dentro de los últimos 8 años, artículos de texto completos, artículos de idiomas español e inglés.

2.1.6.3. Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión fueron: artículos de texto incompletos, artículos que no tienen relación ni relevancia al tema de investigación, artículos que no pertenecían dentro del rango del año estimado.

2.1.7. Organización de la información

2.1.7.1. Métodos de revisión

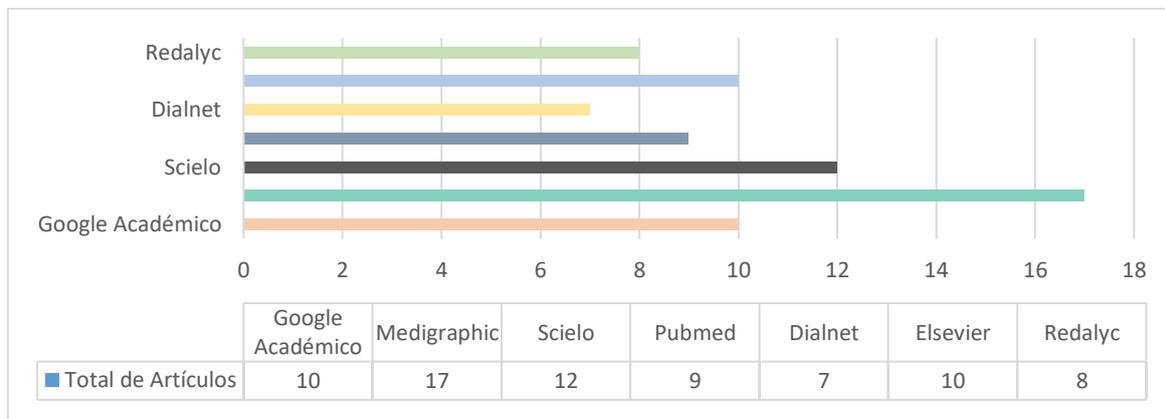
Después de la recolección de datos se llevó a cabo un análisis detallado de cada artículo obtenido de las bases científicas. Se verificó que la información cumpliera con los criterios necesarios para la elaboración de la investigación. Se evaluaron especialmente los títulos, los objetivos generales, los resultados y las conclusiones de los estudios para elegir las fuentes más pertinentes. Finalmente, se seleccionaron 21 artículos que ofrecieron una base sólida para el desarrollo del trabajo de investigación.

CAPÍTULO III ANÁLISIS Y RESULTADOS

3.1. Análisis de interpretación de resultados

La investigación se centró en identificar los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, utilizando una revisión bibliográfica exhaustiva. Este tipo de estudio es fundamental para la enfermería como disciplina clave en el cuidado de la salud, ya que proporciona información actualizada y relevante que puede mejorar la práctica clínica. Los artículos se seleccionaron de revistas indexadas en bases de datos científicas y académicas como Google Académico, Medigraphic, Scielo, Pubmed, Dialnet, Elsevier y Redalyc. Los datos estadísticos y tablas correspondientes a la población y muestra documental de los estudios analizados se presentan a continuación:

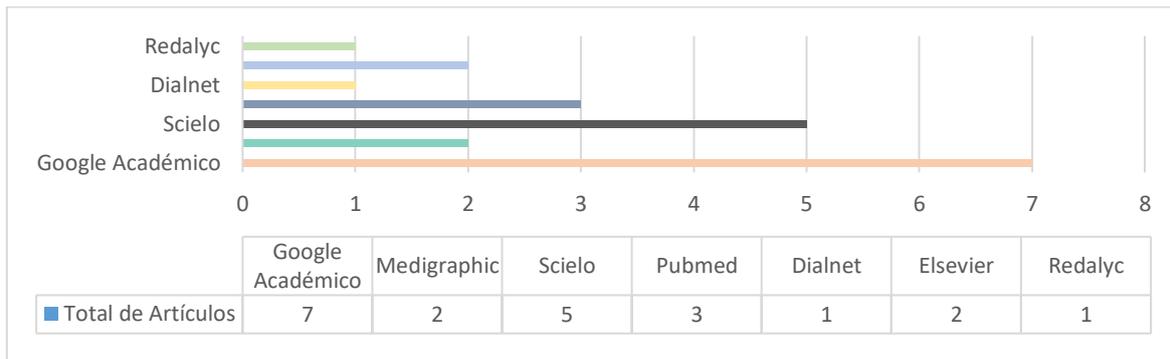
Gráfico 1. Población documental



Elaboración propia

A lo largo de la investigación se seleccionaron y analizaron artículos científicos originales extraídos de diversas bases de datos académicas reconocidas. La distribución de la población documental se reflejó de la siguiente manera: Google Académico (13,70%), Medigraphic (23,29%), Scielo (16,44%), Pubmed (12,33%), Dialnet (9,59%), Elsevier (13,70%) y Redalyc (10,96%). Esta distribución fue clave para abarcar una amplia gama de perspectivas y enfoques metodológicos facilitando la identificación de estrategias efectivas para mejorar la práctica de enfermería. La diversidad en las fuentes también garantizó que las conclusiones fueran respaldadas por un amplio espectro de datos, lo que refuerza la validez de las recomendaciones propuestas para la optimización de la atención pediátrica en los entornos de salud.

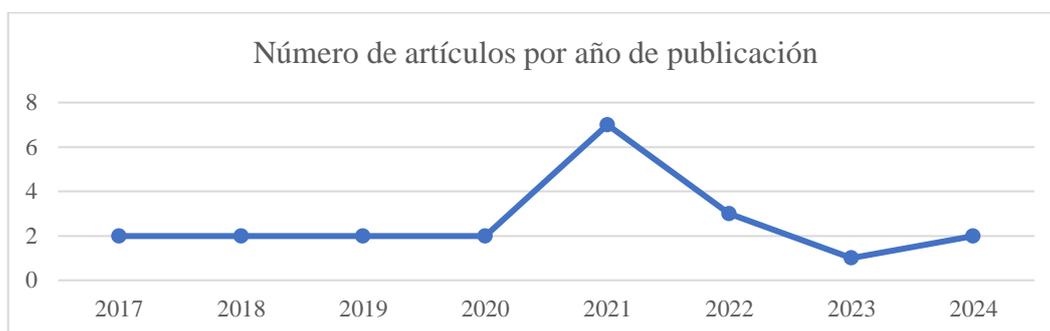
Gráfico 2 Muestra documental



Elaboración propia

La muestra de artículos científicos relacionados a los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud se realizó de la siguiente manera: Google Académico (7 artículos), Medigraphic (2 artículos), Scielo (5 artículos), Pubmed (3 artículos), Dialnet (1 artículos), Elsevier (2 artículos) y Redalyc (1 artículos). Los documentos elegidos sirvieron como una base sólida para la elaboración de un guía donde se aporta una serie de estrategias para mejorar la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.

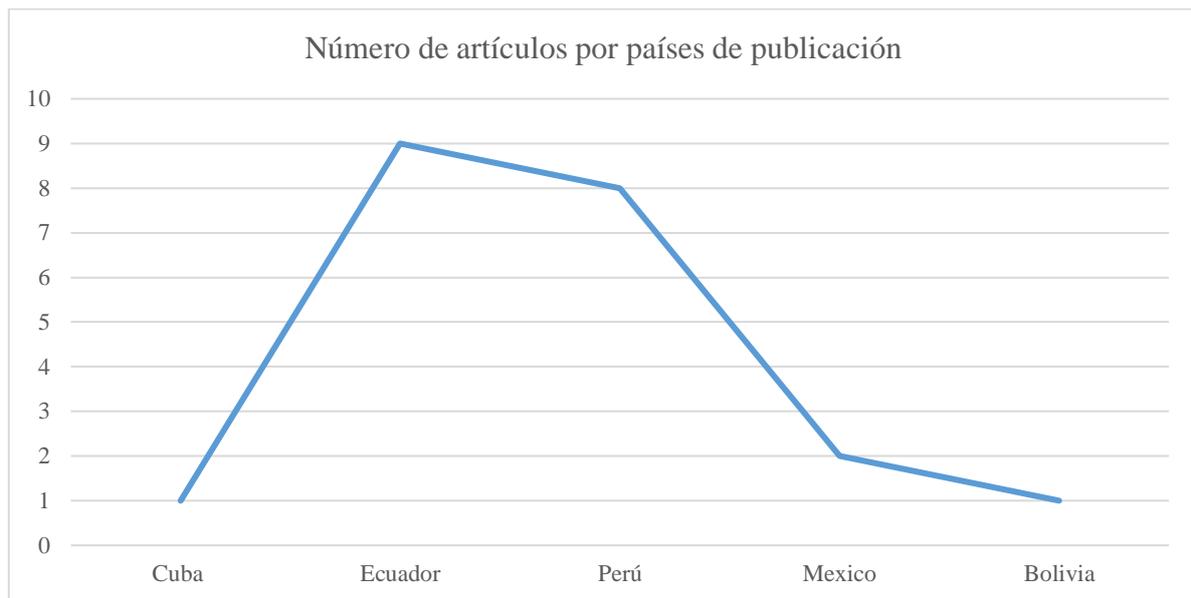
Gráfico 3 Años de publicación de los documentos seleccionados.



Elaboración propia

Para garantizar la pertinencia y la calidad de las fuentes se escogieron documentos publicados en los últimos 8 años de revistas o bases de datos de alto impacto. Sin embargo, también se consideraron publicaciones más antiguas cuando se trataba de autores clásicos o cuando ofrecían definiciones esenciales para el campo de estudio. Esta selección se realizó con el objetivo de equilibrar la actualización de la información con el valor histórico y teórico de fuentes reconocidas.

Gráfico 4 Países de los documentos seleccionados



Elaboración propia

Los artículos que componen la muestra seleccionada provienen de diferentes países, destacándose especialmente la producción académica de Ecuador, que contribuye con 9 artículos al análisis. Perú con 8 artículos, de igual manera México con 2 artículos que también tiene una representación considerable, lo que refleja un creciente interés y desarrollo en la investigación local sobre el tema. En cambio, Cuba y Bolivia son los países menos representados en la muestra, con solo un artículo cada uno. Esta distribución pone de manifiesto una desigualdad en la producción y difusión del conocimiento en la región, lo cual podría estar relacionado con factores como el acceso a recursos académicos, la infraestructura de investigación en cada país y la prioridad que se otorga a estas temáticas en las agendas nacionales de investigación.

Por otro lado, se realizará el análisis detallado según los tres objetivos específicos establecido en la investigación, es esencial integrar la información obtenida en las tablas de manera cohesiva proporcionando un entendimiento claro de los factores que influyen en la calidad de la atención de enfermería y cómo mejorarla en los establecimientos de salud:



Gráfico 5. Flujograma

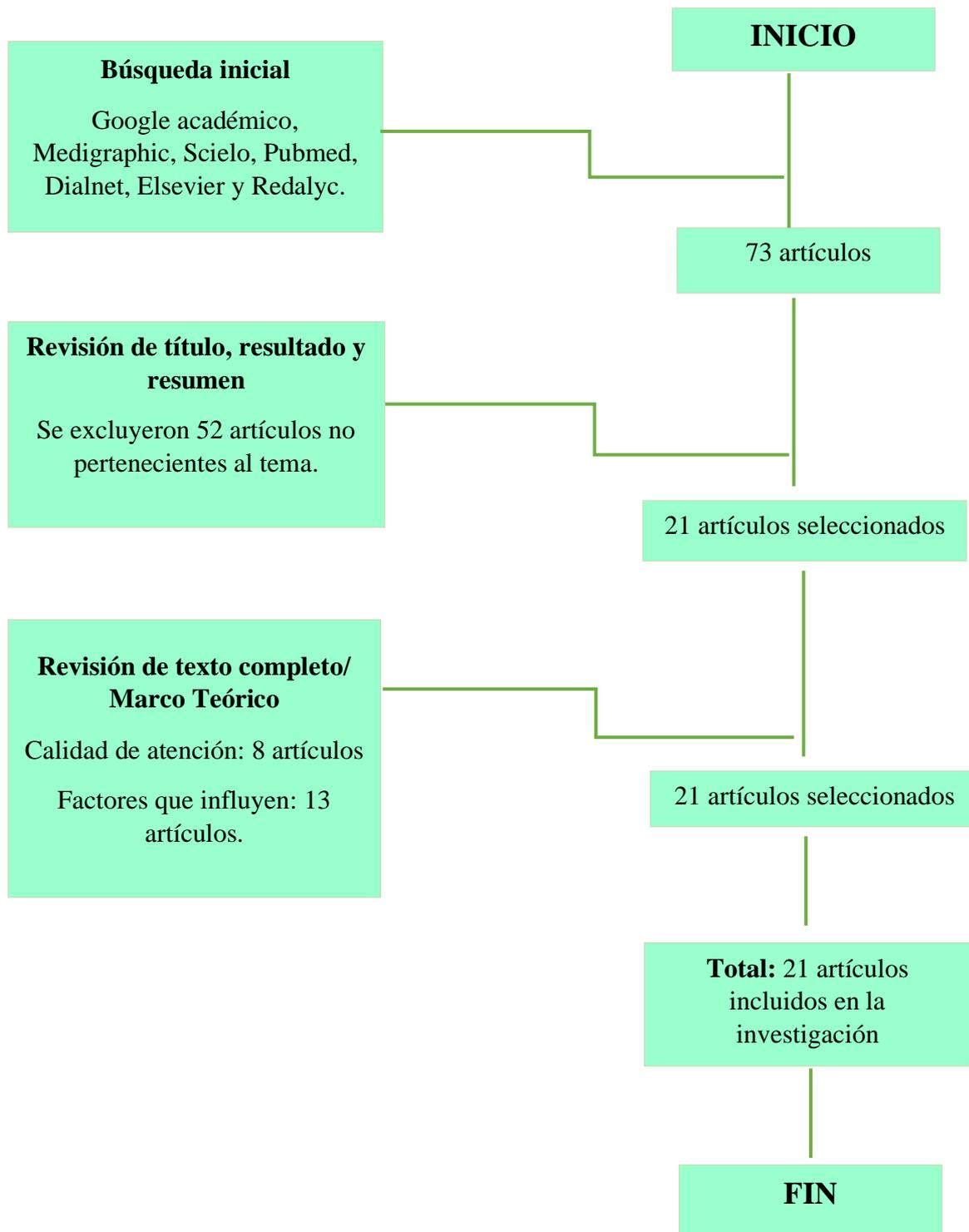


Tabla 1 Fundamentar las bases teóricas a través de revisiones bibliográficas acerca de los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.

AUTOR / AÑO DE PUBLICACIÓN	PAIS	BASE DE DATOS / NOMBRE DE REVISTA	TEMA	OBJETIVO	METODO	RESULTADOS	CONCLUSIÓN
Baldeon, J. J., & Villarreal, K. (2017)	Perú	Google académico	Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería al paciente del servicio de emergencia Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2014	Identificar la relación entre los factores intrínsecos y extrínsecos y la calidad de atención de enfermería a pacientes del servicio emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2014	El diseño de la investigación fue relacional, realizado entre agosto y diciembre de 2014. Se incluyó al 83% (20) de las enfermeras del servicio de emergencia mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizó un cuestionario para identificar los factores relacionados con la calidad de atención de enfermería.	El análisis mostró una correlación positiva, fuerte y significativa ($r_s=0,689$, $p=0,001$) entre los factores intrínsecos y extrínsecos y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia.	Los factores intrínsecos y extrínsecos están relacionados a la calidad de atención de enfermería del paciente servicio emergencia - Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión – Huancayo - 2014.
Romero Espinoza, K. (2017)	México	Medigraphic	Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio Cred-inmunizaciones del hospital Regional Policial Chiclayo.	Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-Inmunizaciones del Hospital Regional Policial Chiclayo.	Fue de tipo básica y aplicada, cuantitativa, correlacional y el diseño no experimental – analítica. La población y muestra estuvieron conformadas por 1303 y 242 usuarios externos respectivamente.	Se indican que la calidad de atención de enfermería es buena en un 3,3%, mientras que más de la mitad (58,7%) la consideró regular y un 38,0% la calificó como mala. En relación a la satisfacción del usuario externo, la mayoría de los usuarios tienen un nivel medio de satisfacción (62,8%), pero un	Concluyendo que, existe relación significativa y directa con un valor de Rho de Spearman de 0.756 y un valor $p=0.000$ entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del consultorio CRED-INMUNIZACIONES

						porcentaje significativo (36,0%) manifestó un bajo nivel de la misma.	del Hospital Regional Policial Chiclayo; esto significa que, a medida que la calidad de atención de enfermería mejora, la satisfacción del usuario externo también aumenta
Calderón Izaguirre, G. K., & Rivas Díaz, L. H. (2021)	Cuba	SciELO	Factores laborales y nivel de estrés en enfermeras de centro quirúrgico	Describir los factores laborales y su relación con el nivel de estrés laboral de las enfermeras de centro quirúrgico.	Investigación descriptiva-correlacional, en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen durante 2017. Población de 92 enfermeras del centro quirúrgico y la muestra de 70. Instrumentos: cuestionario adaptado de Fornés y la escala de estrés de enfermería, válidas y confiables para evaluar factores laborales y nivel de estrés laboral respectivamente, previo consentimiento informado. Los datos fueron procesados con software IBM SPSS versión 25; para el análisis se utilizó estadística descriptiva y el método de χ^2 cuadrado de Pearson.	De la muestra, 100,00 % pertenecía al sexo femenino, 41,42 % más de 50 años, 60,00 % eran contratadas y 47,14 % contaban con más de 20 años laborando. Los factores laborales relacionados al estrés estaban presentes en 52,85 %, ambientales: temperatura inadecuada (67,10%), organizativos: sobrecarga de trabajo (78,60 %) y clima organizacional poco saludable (64,30 %), sobre factores de presión, exigencia y contenido: supervisión y control excesivo de las tareas (74,30 %) y ritmo de trabajo exigente (54,30 %). La prueba de chi cuadrado (X^2) dio como resultado 4,14.	Existe relación significativa solo entre factores laborales de presión, exigencia y contenido del trabajo con el nivel de estrés de las enfermeras.
Labán, E., et.al. (2022)	Ecuador	Google académico	Estrés laboral y el desempeño de	Determinar la relación entre el	Investigación se enmarcó dentro del tipo	Los resultados obtenidos mostraron que Existe	Se encuentra correspondencia

			los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes, 2019	estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2-Tumbes	cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional transversal y un diseño no experimental; además la muestra estuvo conformada por 33 licenciados en enfermería pertenecientes al servicio de emergencia, a quienes se les aplicó dos instrumentos que evaluaron ambas variables la Escala para medir el estrés laboral y la Guía observacional del enfermero.	relación significativa inversa entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II- 2- Tumbes; teniendo los siguientes valores $RHO = -.579$ y $P = -.000$	significativa inversa entre el cansancio emocional y el cumplimiento de los trabajadores del sector de enfermería del servicio de emergencia, de igual manera hay correlación de tipo significativo entre la ejecución individual y el cumplimiento de los enfermeros
Cuyo, M. C. V., & Sigüencia, R. M. C. (2020)	Ecuador	Elsevier	Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga	Identificar los factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga	Este estudio fue cuantitativo/ descriptivo/ con corte trasversal de campo. La población objeto de estudio fue todo el personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga, se trabajó con un 100% de la población muestral ya que fue finita y específica. Se aplicó el cuestionario Font Roja reestructurado que consta de 26 preguntas dicotómicas (afirmativas y negativas) que permitió identificar el grado de	Se evidenciaron que el factor, motivación laboral, tiene una afectación mediana en la mayoría del personal y con un porcentaje considerablemente alto respecto a la carga laboral, cabe decir que el personal de Enfermería sobresale ante este aspecto.	El personal de del Centro de Salud Tipo C, Latacunga correría el riesgo de tener un bajo rendimiento laboral ya que presentaron resultados significativos ante los factores motivación laboral y principalmente la carga laboral ya que en su mayoría representa el sexo femenino, es decir se suma tanto la carga laboral como las labores del hogar.

					influencia (alto/medio/bajo) de los factores en el rendimiento laboral del personal de salud.		
Largo, B., et.al. (2023)	Ecuador	Dialnet	Factores de estrés que influyen en los internos de enfermería	Identificar los factores de estrés que influyen en los internos de enfermería, promoción 2022-2023 de la Universidad Técnica de Machala	Encuesta en Google Formularios teniendo como muestra 76 internos de un universo de 157	El sexo femenino representa la mayor parte de la población con un 69,7% sobre los hombres con un 30,3%, el área de mayor estrés es emergencia con un 32,9% mientras que el área de menos estrés es pediatría con un 6,6%, un factor estresor es adaptarse a un nuevo ambiente laboral con 46,1% y cambios en el horario de alimentación con 40,8%; como estrategia más utilizada para enfrentar el estrés esta las técnicas de relajación con un 38.2%.	El área de salud engloba diferentes áreas para brindar una atención oportuna unas consideradas áreas críticas y otras menos críticas; cada área es diferente en el concepto de paciente, protocolo, tipo procedimental una más compleja que la otra; en nuestro estudio el área emergencia es la que genera más estrés laboral
Soto Pérez, J. A. (2018)	Perú	Pubmed	Estrés laboral y calidad de atención del personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima 2023	Determinar cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima 2023	Se empleó el método Hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 80 profesionales de enfermería y 80 pacientes del Hospital de Huaycán, Lima 2023. Como instrumento se aplicó la Escala de Estrés de	Se reflejó que el 55% de personal presentó alto nivel de estrés laboral, mientras que un 47.5% de los pacientes reportaron que la calidad de atención baja por parte del personal de enfermería. Además, se halló un coeficiente de correlación de Spearman de -0,792 y un valor p de 0,000, indicando una correlación	Existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la calidad de atención en personal de enfermería del hospital de Huaycán, Lima 2023.

					Enfermería (NSS) para medir el nivel de estrés laboral de los enfermeros, también se aplicó la Escala de Calidad de Atención de Enfermería basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad de atención	inversa considerable y significativa	
Chamorro Flores, A. L. (2019)	Perú	Google académico	Clima organizacional y calidad de atención al usuario externo en el Centro de Salud Uliachin - Pasco	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el centro de salud de Uliachin-Pasco 2018.	La investigación estuvo representada por el tipo descriptivo correlacional, prospectivo, transversal y con un diseño no experimental; la muestra estuvo representada por 35 profesionales de enfermería y 57 usuarios del servicio externo; para la recolección de datos se utilizaron como instrumento un cuestionario y una guía de entrevista.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería al usuario externo que acuden al centro de salud de Uliachin-Pasco; con una contrastación de: (x2: 0.05 x2: 0.85).	Un porcentaje promedio de 66% de profesionales de enfermería afirmaron que el clima organizacional que indica el centro de salud de Uliachin es bueno, en relación de 56% de usuarios estudiados manifestaron que la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería es buena en dicho centro de salud.

Análisis

El análisis de los artículos seleccionados se centra fundamentar las bases teóricas a través de revisiones bibliográficas sobre los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, en los cuales se han identificado diversos aspectos clave. A partir de las revisiones, se puede observar que los factores que afectan la calidad de atención de enfermería son diversos y complejos, abarcando aspectos tanto intrínsecos como extrínsecos. Por ejemplo, en un estudio realizado en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, Perú, se encontró una correlación positiva fuerte y significativa entre los factores intrínsecos y extrínsecos y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia, lo que sugiere que los elementos como el ambiente laboral, la carga de trabajo, y la capacitación del personal son determinantes en la calidad del servicio ofrecido.

Aquellas condiciones laborales como el ambiente de trabajo, la carga laboral y la disponibilidad de recursos materiales también juegan un papel crucial en la calidad de la atención. En un estudio realizado en Perú, se encontró que un clima organizacional desfavorable y una sobrecarga laboral alta están significativamente asociados con un mayor nivel de estrés entre los enfermeros, lo que a su vez afecta negativamente la calidad de la atención brindada. La falta de personal y la presión temporal fueron identificadas como factores laborales que generan un impacto negativo en la calidad de la atención de enfermería hacia los pacientes, especialmente en áreas críticas como la emergencia.

En términos metodológicos, los estudios analizados utilizan una variedad de enfoques, incluyendo estudios descriptivos, correlacionales y retrospectivos, lo que permite una evaluación integral de los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería. Por ejemplo, en Cuba, un estudio correlacional sobre el nivel de estrés laboral en enfermeras quirúrgicas demostró una relación significativa entre los factores laborales y el estrés, afectando así la calidad del cuidado ofrecido. Esta evidencia subraya la importancia de un ambiente laboral saludable y de políticas institucionales que mitiguen los factores de estrés para mejorar la calidad del cuidado.

Tabla 2 Analizar la información obtenida mediante una lectura crítica de los artículos científicos investigados sobre los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.

AUTOR / AÑO DE PUBLICACIÓN	PAIS	BASE DE DATOS / NOMBRE DE REVISTA	TEMA	OBJETIVO	METODO	RESULTADOS	CONCLUSIÓN
Verdugo, B., et.al. (2018)	México	Medigraphic	Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en pacientes con carcinoma mamario	Identificar los factores que influyen en la calidad de atención que proporciona el personal de enfermería a pacientes con carcinoma mamario, en un hospital público de Mexicali, Baja California	Estudio descriptivo, observacional, transversal y correlacional. Se seleccionó la población mediante censo. Se aplicaron cuestionarios autoadministrados para medir la calidad de atención y nivel académico. Se utilizó una guía de observación para determinar la carga de trabajo del personal. La hipótesis se comprobó mediante regresión lineal.	La calidad en la atención, según percepción del sujeto de estudio se clasificó como Buena 82.52 %; carga de trabajo, Regular 24.28 % y nivel académico, Regular 66.6 %. Prueba estadística $p = 0.017$ ($p < 0.05$) indica fuerte asociación de carga de trabajo y calidad de atención de enfermería. Nivel académico y calidad de atención $p = 0.63$ ($p > 0.05$) muestra que no existe asociación.	La carga de trabajo del personal de enfermería sí influye en la calidad de atención de enfermería, no así el nivel académico.
Echeverría, K., et.al. (2021)	Ecuador	Google académico	Factores intervinientes en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Hospital General de Babahoyo, Ecuador	Analizar los factores intervinientes en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Hospital General Babahoyo de Ecuador.	La investigación fue descriptiva, transversal, tipo exploratorio, retrospectivo y como fuente de datos se tomaron las respuestas de 175 enfermeros profesionales del centro de salud mediante la aplicación del cuestionario Nur-	El 57,1% de los enfermeros está en desacuerdo con que haya oportunidades de desarrollo profesional. El 71,4% también está en desacuerdo con que los cuidados se basen en un modelo enfermero, que haya tiempo suficiente para discutir problemas de	Se concluyó que las exigencias del ámbito laboral, la falta de atención a sus requerimientos y la escasa distribución de enfermeros en las áreas, pueden desencadenar conflictos reflejados

					sing Work Index constituido por cinco factores.	cuidados con el equipo y que la plantilla sea adecuada para el trabajo.	en la calidad de atención de los profesionales de enfermería en los hospitales.
Solange, L. Q. (2021)	Ecuador	Redalyc	Calidad De Los Cuidados De Enfermería Relacionado Con El Grado De Satisfacción De Los Usuarios Que Asisten A La Emergencia Del Centro De Salud Tipo C San Rafael	Analizar la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud tipo C de San Rafael	La metodología de la investigación fue de tipo cuantitativo y la muestra seleccionada consistió en un total 97 pacientes a los cuales se les aplicó el instrumento de recolección de datos. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta auto administrable constituida por tres aspectos a evaluar: profesionalidad, comunicación y comodidades.	Como resultado del análisis de los datos recolectados se pudo determinar que los enfermeros en general establecen relaciones con el paciente y sus familiares, aspecto que favorece la relación terapéutica, satisface las necesidades del paciente y brinda los cuidados adjudicados a la enfermería. índice de comunicación entre enfermera-paciente fue bueno 90% siempre	El nivel de confiabilidad al personal de salud fue satisfactorio para el 98% de la muestra seleccionada. La preparación del personal de enfermería fue muy bien en un 58% de la muestra, el interés por resolver problemas fue calificado como “bien” en un 47% y la resolución pronta de afecciones del paciente fue “bien” en el 89% de los casos.
del Valle Solórzano, K. S. (2021).	Ecuador	Scielo	La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes	Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el tipo de cuidado del profesional de enfermería, desde la perspectiva del número de pacientes atendidos en el Servicio de Neonatología	A través de un estudio descriptivo, de corte transversal, donde se utilizó el instrumento NASA TLX y dos cuestionarios INSHT, que permitieron identificar las condiciones de trabajo.	Los resultados muestran que la principal fuente de sobrecarga de trabajo está mediada por la presión temporal y el escaso personal durante los turnos rotativos, seguida del esfuerzo que deben realizar los profesionales para poder cumplir con las tareas asignadas y brindar un cuidado de calidad al neonato	Se concluye que, si bien el número de pacientes no determina una fuente de sobrecarga, la complejidad de estos y el nivel de la situación generan en el profesional de enfermería un factor importante en la presencia de estrés y cansancio.

<p>Araca, V. H. (2021)</p>	<p>Bolivia</p>	<p>Google académico</p>	<p>Factores que influyen en la calidad de atención en pacientes poli traumatizados del servicio de Emergencia del Hospital Municipal Bajío del Oriente, octubre a diciembre del 2018</p>	<p>Determinar los factores que influyen en la calidad de atención en pacientes poli traumatizados del servicio de Emergencia del Hospital Municipal Bajío del Oriente, octubre a diciembre del 2018</p>	<p>El tipo estudio es Descriptivo, prospectivo, de enfoque cuantitativo y de corte transversal, una muestra de 30 licenciados de enfermería. Se utilizó un cuestionario estructurado</p>	<p>Los resultados muestran que el 43% del personal tiene entre 6 y 10 años de experiencia, el 23% no tiene estudios de posgrado, y el 60% no ha recibido cursos de PHTLS o ITLS. El 57% tiene una evaluación cognitiva regular. Los factores laborales que más afectan la calidad de la atención son la falta de personal (83%) y el exceso de pacientes (57%). Además, el 57% reporta retrasos en la llegada de recursos materiales. En cuanto a protocolos, el 63% señala que a veces se cumplen los procedimientos y el 50% afirma que no existen protocolos en el servicio.</p>	<p>Se concluye que tanto los factores cognitivos como los factores laborales afectan la calidad de atención por lo que se recomienda la planificación cursos y talleres para la actualización de los conocimientos del personal de enfermería en la atención de pacientes poli traumatizados</p>
<p>Leon Trucios, B. K. (2021)</p>	<p>Perú</p>	<p>Scielo</p>	<p>Calidad de atención de enfermería y cumplimiento del esquema de vacunación en niños menores de 1 año, Centro de Salud San Antonio 2020</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del esquema de vacunación en niños menores de 1 año, Centro de Salud San Antonio año 2020.</p>	<p>Trabajo descriptivo-correlacional, corte transversal, nivel básico, enfoque cuantitativo, población 66 y muestra 66 madres. Para recoger la información se usó el cuestionario, para la primera variable, la confiabilidad del instrumento fue 0,873 y para la segunda fue 0.850.</p>	<p>El 30.30% (20/66) perciben una calidad de atención de enfermería en un nivel malo, el 43.94% (29/66) regular y el 25.76% (17/66) buena. Asimismo, el 46.97% (31/66) no cumplen con el esquema de vacunación y el 53.03% (35/66) cumplen con el esquema de vacunación</p>	<p>Existe una relación directa entre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del esquema de vacunación en niños menores de 1 año, Centro de Salud San Antonio año 2020.</p>

<p>Sánchez, T., & Jakelyne, M. (2021)</p>	<p>Perú</p>	<p>Google académico</p>	<p>Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021</p>	<p>Este estudio descriptivo-correlacional, no experimental, se realizó con 70 pacientes. Se usaron dos instrumentos: uno evaluó la calidad de atención de enfermería en tres componentes (humano, técnico-científico y entorno) mediante 35 reactivos; el otro midió la satisfacción del paciente a través de 44 reactivos, distribuidos en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.</p>	<p>Se observó en los resultados sobre calidad de atención que el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería, en cuanto a la variable satisfacción del paciente el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción; el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho</p>	<p>Existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021; expresado en una correlación alta de Rho de Spearman con un valor de correlación de 0,700.</p>
<p>Mamani Huahuatico, B. (2022)</p>	<p>Perú</p>	<p>Scielo</p>	<p>Sobrecarga laboral en enfermería y calidad de atención del paciente en el servicio de oncología en un hospital de Cusco – Perú, 2022</p>	<p>Conocer en qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la calidad de atención percibida por los pacientes en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco, 2022</p>	<p>Se ha empleado un enfoque de investigación cuantitativa, de tipo básica, diseño no experimental, de nivel correlacional, en una muestra 45 enfermeros para medir la sobrecarga laboral y 108 pacientes para medirla calidad de atención, elegidos a través de un muestreo probabilístico</p>	<p>La sobrecarga laboral en los enfermeros se percibe como media en términos generales (37,8%), con una carga física y mental también en nivel medio (37,8% y 48,9% respectivamente). En cuanto a la calidad de atención, los pacientes la consideran regular (35,2%), destacando dimensiones como capacidad de respuesta (35,2%), empatía (38%), y fiabilidad (40,7%) en niveles similares.</p>	<p>Existe relación significativa entre la sobrecarga laboral con la calidad de atención ($p=0,004 \leq 0,05$; $Rho=-0,418$).</p>

Análisis

El análisis de los artículos obtenidos se centra en evaluar los factores que influyen en la calidad de la atención de enfermería en los establecimientos de salud ofreciendo una visión integral de los diversos elementos que impactan la calidad del cuidado como aspectos organizacionales y factores individuales relacionados con el personal de enfermería.

Los estudios revisados coinciden en señalar que la sobrecarga laboral es uno de los factores más influyentes en la calidad del servicio. Por ejemplo, en un estudio realizado en el Hospital General de Babahoyo, Ecuador, se concluyó que la falta de personal y las altas exigencias laborales son responsables de una calidad de atención deficiente. Este tipo de análisis crítico permite identificar áreas problemáticas específicas dentro de la práctica de enfermería que requieren atención inmediata.

De igual manera los estudios analizados emplean una variedad de métodos, incluyendo enfoques descriptivos, correlacionales y transversales, lo que permite una comprensión amplia de cómo estos factores interactúan para influir en la calidad de la atención. Por ejemplo, en un estudio realizado en Ecuador se determinó que la sobrecarga laboral en el servicio de neonatología está asociada con un incremento en el estrés y cansancio del personal de enfermería, lo cual repercute negativamente en la calidad de la atención ofrecida a los pacientes. Asimismo, se ha identificado que la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención está estrechamente relacionada con la satisfacción del usuario, como lo demuestra un estudio en Perú que encontró una fuerte correlación entre estas dos variables.

Otros estudios destacan la carga de trabajo, el nivel académico y las condiciones laborales como factores determinantes en la calidad de la atención de enfermería. Para mejorar la calidad del servicio, es esencial reducir la carga de trabajo y optimizar la distribución del personal. De igual manera, mejorar las condiciones psicosociales y reducir el estrés laboral son intervenciones críticas para mejorar el rendimiento del personal y la calidad del servicio.

El análisis crítico de estos estudios también destaca la importancia de la satisfacción del personal de enfermería con su entorno laboral y cómo esto influye en la calidad del cuidado que ofrecen. En un estudio realizado en un hospital obstétrico en Ecuador, se encontró que una parte significativa del personal desconocía el proceso de atención de enfermería, lo que afectó

negativamente la percepción de calidad por parte de los pacientes. Lo que se sugiere que la formación académica y la capacitación continua también son cruciales, ya que los enfermeros con mayor formación y educación continua tienden a ofrecer una atención de mejor calidad. Por lo tanto, es vital desarrollar programas de formación específicos que aborden las necesidades del personal y promuevan prácticas basadas en la evidencia.

Abordar tanto los factores intrínsecos como la formación y experiencia del personal y los factores extrínsecos como la carga de trabajo y las condiciones del entorno, es crucial para mejorar los resultados en la atención a los pacientes. Para lograr una atención de calidad es necesario implementar estrategias que reduzcan la carga laboral, mejoren la capacitación del personal, optimicen las condiciones laborales y minimicen el estrés laboral, contribuyendo a un entorno de trabajo más efectivo y a una atención de mayor calidad.

Tabla 3 Elaborar una guía donde se aporta una serie de estrategias para mejorar la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.

AUTOR / AÑO DE PUBLICACIÓN	PAIS	BASE DE DATOS / NOMBRE DE REVISTA	TEMA	OBJETIVO	METODO	RESULTADOS	CONCLUSIÓN
Hurtado, H. P. H. (2024)	Ecuador	Google académico	Atención de enfermería basada en los principios básicos de los cuidados paliativos para pacientes oncológicos	Sintetizar estrategias innovadoras en la atención de enfermería para pacientes oncológicos bajo cuidados paliativos	Se llevó a cabo una exhaustiva búsqueda de artículos relevantes publicados entre 2017 y 2023 en bases de datos reconocidas, utilizando criterios rigurosos de selección.	La literatura respalda la importancia de la participación de equipos de cuidados paliativos en la mejora de la atención a pacientes con cáncer, lo que se refleja en la creciente demanda de enfermeras especializadas en este campo a nivel mundial. Se destaca la necesidad de una atención integral que aborde no solo los aspectos físicos, sino también los emocionales, sociales y espirituales del paciente.	El personal de enfermería desempeña un papel importante en la atención integral, proporcionando apoyo emocional y espiritual que contribuye significativamente al bienestar de los pacientes y sus familias durante esta etapa difícil.
Pedraza Fernández, I. S. (2020)	Perú	Scielo	Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del Centro de Salud Olmos	Elaborar una estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención del usuario.	El instrumento aplicado fue el cuestionario. La muestra fue de 46 trabajadores y 112 usuarios.	El Clima Organizacional el 91% del personal evaluó en un nivel regular y la Calidad de atención percibida, indicó que el 65% de usuarios calificó en un nivel regular, referente a sus dimensiones: Elementos tangibles, el 52% de los pacientes la calificó como regular, la dimensión	Se concluye que la calidad de atención, el resultado más relevante engloba al nivel regular percibida por el usuario, en base a esto se elaboró una estrategia que mediante su aplicación sea una herramienta que

						<p>Fiabilidad, el 69% lo señaló como regular, la dimensión Capacidad de respuesta el 54% apreció en nivel regular, ya que la atención no es rauda, la dimensión Seguridad, el 79% señaló en un nivel regular, porque no brinda la garantía necesaria y en la dimensión Empatía, el 57% percibió en un nivel regular, porque la atención no es personalizada.</p>	<p>ayude a la organización a mejorar la calidad de atención y la vida profesional del personal.</p>
Reátegui García, O. R. (2019)	Perú	Pubmed	<p>Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017</p>	<p>Diseñar un modelo de Gestión de Clima organizacional; dicho modelo estuvo sustentado en la teoría de Goncalves</p>	<p>El tipo de estudio fue no experimental, con diseño descriptivo propositivo. La muestra estuvo constituida por 120 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario y la escala de calidad de atención.</p>	<p>La característica más frecuente de la gestión del clima organizacional; se encuentra Creatividad y desarrollo profesional 32 (38.4%); pero la característica más lograda, es el apoyo mutuo 8 (9.6%), y la participación con 7 (8.4%) Sin embargo, existen características no percibidas como la recompensa con 22 (26.4%). Por su parte, el nivel del clima organizacional se encuentra predominantemente en el nivel bajo con 51.67%, siendo el nivel regular de 28.33% y el nivel alto tan solo con el 20.00%. Estos resultados indican que las dimensiones son percibidas en el nivel bajo.</p>	<p>El diseño del modelo de gestión de clima organizacional se fundamentó bajo cinco ejes organizacionales, relacionados al diagnóstico de los factores, la exploración de los aspectos intencionales del personal, el diseño y planificación de métodos de intervención para mejora la calidad de la atención en el establecimiento de salud.</p>

<p>Puga Lince, M. A. (2024)</p>	<p>Ecuador</p>	<p>Pubmed</p>	<p>Estrategias de calidad en atención de enfermería a pacientes adultos mayores postquirúrgicos hernioplastia-herniorrafía</p>	<p>Proponer estrategias de calidad en atención de enfermería a pacientes adultos mayores post quirúrgicos de hernioplastia-herniorrafía, en el servicio de cirugía del hospital Luis Gabriel Dávila, de Tulcán</p>	<p>El enfoque fue mixto, de tipo descriptivo, de corte transversal. Se aplicó una encuesta a 60 pacientes adultos mayores posquirúrgicos de hernioplastia-herniorrafía. También se aplicó una lista de cotejo a 9 enfermeras del servicio de especialidades quirúrgicas.</p>	<p>Se evidenciaron que el 85% de pacientes manifestaron que recibieron buen trato por parte del personal de enfermería, sin embargo, la información obtenida de las observaciones evidencia que no se utilizan prácticas seguras o se cumplen parcialmente, lo que puede presentar eventos adversos relacionados con la seguridad del paciente. Se elaboró una propuesta para promover la calidad en la atención de salud por parte del personal de enfermería hacia pacientes adultos mayores, basada en el cumplimiento de protocolos de prácticas seguras</p>	<p>Se concluye que, la propuesta de estrategias dirigidas a fortalecer la adherencia a los protocolos de seguridad, contribuyen en la mejora de los sistemas de formación para garantizar que todos los profesionales de la salud comprendan la importancia y el impacto de cada acción en la seguridad del paciente.</p>
<p>Tandazo, M., et.al. (2022)</p>	<p>Ecuador</p>	<p>Elsevier</p>	<p>Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador</p>	<p>Correlacionar la calidad de la atención percibida en las pacientes hospitalizadas con la satisfacción que brindan los profesionales de enfermería del Hospital Obstétrico Ingela Loayza de Ollague</p>	<p>Estudio descriptivo, transversal representada por 80 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Obstétrico en el área materno infantil y se tomó como muestra a 200 pacientes ingresadas en este hospital, y se aplicó dos instrumentos en tres momentos diseñados por los autores</p>	<p>El 93,8% representa a las mujeres y masculino 6,2%, Se encontró que el 64% de los profesionales afirmaron tener conocimiento sobre el proceso de atención de enfermería y el 36% desconocían tal proceso. En relación a la calidad de atención por parte de enfermería, el 78% de las pacientes manifestaron su satisfacción, mientras que el 22% tuvo una</p>	<p>La investigación demostró la necesidad de la Intervención educativa al personal de Enfermería para poder brindar una atención de calidad a los pacientes que son atendidas en el hospital Obstétrico.</p>

						<p>perspectiva negativa, lo cual puede deberse al desconocimiento que tenían de tal proceso luego se realizó la correlación de Pearson entre la calidad de atención de los 200 pacientes atendidos y constituido por 80 Enfermeros y se obtuvo una correlación fuerte y positiva entre las dos variables en estudio $p=0,000$.</p>	
--	--	--	--	--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Análisis

El tercer objetivo específico se centra en la elaboración de una guía que proporcione estrategias para mejorar la calidad de la atención de enfermería en los establecimientos de salud. Basado en los estudios analizados, se pueden identificar varias estrategias clave que deberían incluirse en esta guía.

En primer lugar, es fundamental implementar programas de capacitación continua que aborden no solo los aspectos técnicos de la enfermería, sino también la gestión del estrés y la carga de trabajo. Por ejemplo, un estudio realizado en Perú demostró que la implementación de un modelo de gestión del clima organizacional puede mejorar significativamente la calidad de la atención en los centros de salud.

Otra estrategia clave es la optimización de la asignación de personal para evitar la sobrecarga laboral. Los estudios sugieren que un personal de enfermería adecuadamente distribuido y apoyado puede ofrecer una atención más eficiente y de mayor calidad. En Ecuador, se encontró que la falta de personal y el exceso de pacientes son factores críticos que afectan la calidad del servicio. Por lo tanto, es necesario desarrollar políticas que aseguren una dotación suficiente de personal en todos los turnos y servicios.

Además, la implementación de protocolos estandarizados de atención y la formación en su uso son esenciales para garantizar la seguridad del paciente y mejorar la calidad de los cuidados. En un hospital de Tulcán, Ecuador, se evidenció que la falta de adherencia a los protocolos de seguridad podría estar relacionada con eventos adversos en pacientes, lo que subraya la importancia de seguir procedimientos estandarizados.

Finalmente, se sugiere la adopción de guías de práctica clínica para asegurar una atención de calidad, minimizando los errores y mejorando la seguridad del paciente. La intervención educativa se destaca como una herramienta clave para capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías y en la aplicación de prácticas seguras, lo cual es fundamental para mejorar la calidad de la atención en áreas críticas.

Tabla 4 Nivel en el que los artículos en su texto responden al tema de investigación.

ARTÍCULOS	TOTAL	MEDIO	PARCIAL
<i>Identificar la relación entre los factores intrínsecos y extrínsecos y la calidad de atención de enfermería a pacientes del servicio emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2014.</i>		X	
<i>Identificar los factores que influyen en la calidad de atención que proporciona el personal de enfermería a pacientes con carcinoma mamario, en un hospital público de Mexicali, Baja California</i>	X		
<i>Determinar los factores que influyen en la atención del personal de enfermería del Hospital General Regional I del Instituto Mexicano del Seguro Social, en Culiacán, Sinaloa, México.</i>	X		
<i>Analizar los factores intervinientes en la calidad de atención de los profesionales de enfermería del Hospital General Babahoyo de Ecuador.</i>	X		
<i>Describir los factores laborales y su relación con el nivel de estrés laboral de las enfermeras de centro quirúrgico</i>	X		
<i>Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los trabajadores de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional II-2-Tumbes</i>		X	
<i>Determinar la relación que existe entre la sobrecarga laboral y el tipo de cuidado del profesional de enfermería, desde la perspectiva del número de pacientes atendidos en el Servicio de Neonatología</i>			X

Determinar los factores que influyen en la calidad de atención en pacientes politraumatizados del servicio de Emergencia del Hospital Municipal Bajío del Oriente, octubre a diciembre del 2018

X

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el cumplimiento del esquema de vacunación en niños menores de 1 año, Centro de Salud San Antonio año 2020

X

Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco – 2021

X

Identificar los factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud Tipo C, Latacunga

X

Identificar los factores de estrés que influyen en los internos de enfermería, promoción 2022-2023 de la Universidad Técnica de Machala

X

Determinar cómo se relaciona el estrés laboral con la calidad de atención en el personal de enfermería del Hospital de Huaycán, Lima 2023

X

Conocer en qué medida la sobrecarga laboral del personal de enfermería se relaciona con la calidad de atención percibida por los pacientes en el servicio de oncología en un hospital de la ciudad del Cusco, 2022

X

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención al usuario en el Centro de Salud de Uliachin-Pasco 2018

X

Sintetizar estrategias innovadoras en la atención de enfermería para pacientes oncológicos bajo cuidados paliativos

X

Correlacionar la calidad de la atención percibida en las pacientes hospitalizadas con la satisfacción que brindan los profesionales de enfermería del Hospital Obstétrico Ángela Loayza de Ollague

X

Analizar la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud tipo C de San Rafael.

X

Elaborar una estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención del usuario

X

Proponer estrategias de calidad en atención de enfermería a pacientes adultos mayores post quirúrgicos de hernioplastia-herniorrafía, en el servicio de cirugía del Hospital Luis Gabriel Dávila, de Tulcán

X

Diseñar un modelo de Gestión de Clima Organizacional; dicho modelo estuvo sustentado en la teoría de Goncalves.

X

Conclusiones

Se fundamentó a través de las bases teóricas y las revisiones bibliográficas, que existen varios factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, entre estos se encuentran, el estrés, las condiciones laborales y la carga de trabajo, factores que son determinantes y cruciales en la calidad de atención en los establecimientos de salud. Específicamente, un ambiente laboral favorable y una adecuada dotación de personal se correlacionan positivamente con una atención de calidad.

Se analizó la información obtenida sobre los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud a través de la lectura crítica de artículos científicos. Los estudios analizados y revisados corroboran que los factores antes mencionados son críticos en la disminución de la calidad del servicio, especialmente en áreas de alta demanda como la de emergencias. En consecuencia, se debe realizar una guía que monitoree mecanismo de evaluación, priorizando la salud emocional y el equilibrio de cargas del personal en situaciones críticas del sistema de salud.

De la misma forma, la implementación de protocolos estandarizados y guías de práctica clínica son esenciales para garantizar la seguridad del paciente y mejorar la calidad de atención. La falta de adherencia a estos protocolos, como se evidenció en los estudios puede estar asociada con la ocurrencia de eventos adversos, lo que subraya la necesidad de seguir procedimientos estandarizados.

Finalmente, se elaboró una de guía como propuesta en donde se aporta una serie de estrategias para mejorar la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud. Todo esto en razón de que la formación continua en aspectos técnicos y en la gestión del estrés y la carga de trabajo es fundamental para mejorar la calidad de la atención. La educación continua y la capacitación en nuevas tecnologías son herramientas clave para elevar los estándares de calidad en la atención de enfermería. Esta propuesta puede ser utilizada como referencia en la toma de decisiones institucionales, fomentando una atención mas segura, eficiente y centrada en el bienestar del paciente y profesional.



Recomendaciones

- Se recomienda fomentar un ambiente laboral favorable y asegurar una adecuada dotación de personal en los establecimientos de salud, ya que estos factores se correlacionan positivamente con una atención de calidad, tal como lo demuestran las bases teóricas y revisiones bibliográficas analizadas.
- Es recomendable mostrar un foco de atención a esos factores que afectan la calidad del servicio en áreas de alta demanda como emergencias, tomando en consideración que los estudios revisados confirman que las condiciones laborales y la carga de trabajo son determinantes críticos en estos contextos.
- Implementar dentro del desarrollo de las actividades profesionales una guía con estrategias enfocadas en el correcto procedimiento y trabajo del personal de enfermería, especialmente en aspectos técnicos, gestión del estrés y carga laboral, ya que estas acciones son fundamentales para mejorar la calidad de atención según lo propuesto en la investigación.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DE LA PROPUESTA

Título: Guía para la mejora de la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.

4.1. Introducción

La guía está diseñada con el propósito de determinar los factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud, proporcionando estrategias prácticas que buscan mejorar la atención a los pacientes. La atención que se recibe dentro de los centros de salud es de suma importancia, ya que, influye directamente en la recuperación de los pacientes y en la eficiencia de los servicios, por lo tanto, se hace necesaria la elaboración de la guía.

Actualmente, entre los factores que afectan esa correcta atención, se encuentran: La falta de capacitación, la carga laboral excesiva y las deficiencias en la comunicación. En razón a eso, esta guía se presenta como una herramienta útil dirigida a los estudiantes o profesionales de enfermería, junto con las instituciones de salud, proporcionándoles recomendaciones y estrategias basadas en evidencia científica que permitan mejorar la prestación del servicio y garantizar la seguridad de los pacientes.

4.2 Justificación

La necesidad de mejorar la calidad de la atención de enfermería es la base de elaboración de la guía, buscando garantizar la seguridad de los pacientes y optimización los servicios de salud. Una atención cálida y eficiente mejora la recuperación del paciente y reduce la incidencia de eventos adversos, mejorando la percepción de los servicios de salud por parte de la población. Esta guía ofrece recomendaciones basadas en estudios académicos y en mejores prácticas para fortalecer el desempeño del personal de enfermería y la experiencia del paciente.

En busca de sensibilizar a los gestores de salud y responsables de políticas sanitarias sobre la importancia de invertir en formación continua, se pretende a través de la guía mejorar las condiciones laborales y garantizar recursos adecuados para la prestación del servicio. Con

la implementación efectiva de las estrategias diseñadas, se espera mejorar de forma significativa la calidad de la atención, para que, de esa forma, se impacte positivamente la satisfacción y bienestar de los pacientes y del personal de enfermería.

4.3 Objetivos

4.4.1 Objetivo general

Proporcionar una guía estructurada con estrategias para mejorar la calidad de la atención de enfermería en los establecimientos de salud.

4.4.2 Objetivos específicos

- Identificar los principales factores que afectan la calidad de la atención de enfermería.
- Proponer estrategias prácticas para optimizar la atención y el bienestar del personal de enfermería.
- Promover un ambiente laboral favorable para mejorar la atención al paciente.

4.5 Contenido

Estrategias para Mejorar la Atención

1. ¿Cómo reducir la carga laboral?

- Organiza los turnos de manera equitativa.
- Prioriza tareas y distribuye funciones cuando sea posible.
- Utilizar mecanismos digitales para optimizar el tiempo.
- Establecer descansos breves durante la jornada para evitar cansancio.
- Muestra interés por el trabajo en equipo y la cooperación entre compañeros.

2. Manejar el estrés en el trabajo

- Identifica factores de estrés y busca soluciones.
- Realiza ejercicios de relajación y respiración profunda.
- Mantén una alimentación balanceada y un sueño reparador.
- Participa en programas de apoyo psicológico y bienestar emocional.
- Fomenta actividades recreativas y de autocuidado fuera del horario laboral.
- Evita la sobrecarga laboral comunicando necesidades y límites.

3. Mejorar la comunicación en el equipo de trabajo

- Realiza reuniones periódicas con el equipo de salud.
- Usa herramientas digitales para compartir información relevante.



- Mantén un tono respetuoso y claro en tus interacciones.
- Escucha activamente a pacientes y colegas para fortalecer la confianza.
- Fomenta la retroalimentación constructiva y la resolución de conflictos de manera asertiva.
- Desarrolla habilidades de comunicación efectiva y empatía con los pacientes.

4. Fomentar un ambiente laboral saludable

- Mantén el ambiente lleno de respeto y apoyo mutuo.
- Adecúa espacios para el descanso del personal.
- Participa en capacitaciones y fomenta la formación continua.
- Implementa estrategias de liderazgo positivo y colaboración dentro del equipo.

5. Asegurar una atención humanizada

- Con respeto y empatía trata a los pacientes.
- Reconoce las necesidades individuales de cada paciente.
- Explica los procedimientos de forma clara y comprensible.
- Promueve la participación del paciente en su propio proceso de atención.
- Se confidencial y guarda privacidad en la atención.
- Los principios éticos y humanitarios deben ser empleados en cada intervención.

6. Fortalecer la seguridad del paciente

- Sigue los protocolos de atención y administración de medicamentos.
- Verifica el procedimiento antes de cualquier accionar.
- Registra y actualiza sobre el estado del paciente.
- Promueve las medidas de higiene para prevenir infecciones.
- Identifica y reporta riesgos para mejorar continuamente los procesos de seguridad.

4.6 Conclusiones y Recomendaciones de la Guía

Seguir cada uno de los pasos establecidos en la guía permitirá mejorar la calidad de la atención de enfermería, beneficiando tanto a los profesionales de salud como a los pacientes. Así mismo, la implementación de las estrategias basadas en capacitación, gestión eficiente y trato humanizado son de suma importancia para lograr un entorno de salud óptimo.

Finalmente, se debe promover programas de capacitación continua, así como la reducción de la carga laboral mediante una mejor distribución de tareas. Además de esto, de debe fomentar el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, junto con, la evaluación



constante de la calidad del servicio, por si se necesita realizar mejoras, ser conscientes de cuales partes pueden seguir mejorando.

Bibliografía

- Bajaña, & Chunga. (2019). *Repositorio Institucional*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/44360/1/1352-TEISIS-BAJA%c3%91A-CHUNGA.pdf>
- Berrío, Campo, Franco, & Posada. (2017). *Universidad CES*. Obtenido de <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%2520Influyen%2520Calidad%2520Atenci%25C3%25B3n.pdf?sequence=1>
- Calampa Del Águila, C. &. (2015). Calidad de atención y grado de satisfacción de usuarios de servicios finales del hospital Cesar Garayar García Iquitos-2015. *UNAP*.
- Calderón, & Rivas. (10 de Febrero de 2022). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000400013&script=sci_arttext
- Carranco González, E. C. (2018). Factores que influyen en la calidad de los registros de enfermería en la historia Clínica Única. Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra-2017. *Master's thesis*.
- Castro, & Chantong. (2020). *Universidad Técnica de Babahoyo*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/8000/P-UTB-FCS-ENF-000203.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chumpitaz Carrasco, M. I. (2019). Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima-Perú 2018.
- Delgado, J. D. (2019). Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Galvis López, M. A. (2015). Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. *Revista cuidar*, 1108-1120.
- García, & Barrera. (25 de Noviembre de 2020). *Enfermería investiga*. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/964/892>

- García, M. (2023). *Repositorio Institucional UNIANDES*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/16202/1/UA-MEC-EAC-078-2023.pdf>
- Gutierrez Supa, P. &. (2018). Relación entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al Centro de Salud Mirones Alto, Lima 2018.
- Guzmán, Santana, & Torres. (2022). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200008#B3
- Hernández, A., & Vargas, E. (2015). Cuidado de enfermería en la administración de medicamentos por vía endovenosa en los niños hospitalizados en la unidad clínica de pediatría del Hospital “Dr. Domingo Luciani”, El Llanito en el primer semestre del año 2011. *Medicine*. Obtenido de <https://www.semanticscholar.org/paper/cuidado-de-enfermer%C3%ADa-en-la-administraci%C3%B3n-de-por-Hern%C3%A1ndez-Vargas/7f2febfd27811ce7db8752fe5112f99525041640>
- Huisa, H. &. (2015). Percepción de la calidad de atención en los usuarios del servicio de emergencias del Hospital I Santa Margarita de Andahuaylas, 2015.
- López, D. (2020). *Universidad Nacional de Cajamarca*. Obtenido de <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/3934/Tesis%20Dalia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, M. (2020). *Universidad de El Salvador*. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/03/1150899/598-11106320.pdf>
- Moya Quingaluisa, M. F. (2018). Factores que influyen en la no aplicación del proceso de atención en enfermería en el ámbito hospitalario . *Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias de la Salud-Carrera de Enfermería*.
- Nieto, Amaya, & Cadena. (2021). *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Obtenido de http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/1150/1077

- OMS. (11 de Agosto de 2020). *Organizacion Mundial de la Salud*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2023). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
- Paravic Klijn, T. &. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. . *Ciencia y enfermería*.
- Pascual, Cerro, Cervantes, Moro, Medina, & García. (2020). *Scielo*. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-12962019000300010&script=sci_arttext
- Puchi-Gómez, C. P.-K. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan*.
- Quispe Evangelista, M. F. (2022). Calidad de atención de enfermería en emergencia de la Clínica Divino Niño de Jesús durante la pandemia COVID-19, Lima–2021.
- Rios. (2023). *USAT Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/5875/1/TL_RiosPerezCristhian.pdf
- Rodríguez López, R. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023.
- Salud, O. M. (2021). Calidad de la atención: un proceso para tomar decisiones estratégicas en los sistemas de salud. *Ginebra* .
- Tapia Fuentes, V. T. (2018). CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS EN EL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA-2018.
- Ticse Ramos, E. K. (2024). Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia de un hospital del Ministerio de Salud de Lima–2024.
- Torres. (2019). *Repositorio de Tesis USAT*. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL_TorresSalazarKellie.pdf

Torres-Buenfil, R. G.-E.-G. (2020). Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 5-14.

Valderrama, M. (2018). Intervención de enfermería en la administración de medicamentos en pediatría. *Ciencia y Cuidado*. doi:10.22463/17949831.1224

Vasquéz, & González. (2020). *MAS VITA Revista de Ciencias de la Salud*. Obtenido de <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf#:~:text=El%20ambiente%20laboral%20en%20el%20que%20trabaja%20el,que%20constituyen%20una%20problem%C3%A1tica%20cada%20vez%20m%C3%A1s%20alarmante.>

Anexos

Anexo N° 1. Cronograma de actividades

Actividades/ Mes	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Taller de inducción del proceso de titulación					
Selección de modalidad en la titulación					
Asignación del tema					
Aprobación del tema					
Entrevista con el tutor					
Elaboración de introducción y objetivos					
Planteamiento del problema científico, objetivo, tareas y preguntas científicas					
Elaboración del marco legal del proyecto					
Elaboración de marco teórico					
Elaboración capítulo 2 y 3					
Conclusiones, recomendaciones, agradecimiento y dedicatoria					
Autorización y entrega del informe final					
Sustentación de la investigación					

Anexo N° 2. Tutorías recibidas por el tutor



Anexo N°3 Evidencias de las respectivas correcciones del trabajo de investigación.





Anexo N°4 Diseño Preliminar de la Guía

AL CUIDADO DE LA SALUD



Guía para la mejora de la calidad de atención de enfermería en los establecimientos de salud.

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar una guía estructurada con estrategias para mejorar la calidad de la atención de enfermería en los establecimientos de salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los principales factores que afectan la calidad de la atención de enfermería.
- Proponer estrategias prácticas para optimizar la atención y el bienestar del personal de enfermería.
- Promover un ambiente laboral favorable para mejorar la atención al paciente.



Manejar el estrés en el trabajo

- Identifica factores de estrés y busca soluciones.
- Realiza ejercicios de relajación y respiración profunda.
- Mantén una alimentación balanceada y un sueño reparador.
- Participa en programas de apoyo psicológico y bienestar emocional.
- Fomenta actividades recreativas y de autocuidado fuera del horario laboral.
- Evita la sobrecarga laboral comunicando necesidades y límites



ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN

¿Cómo reducir la carga laboral?

- Organiza los turnos de manera equitativa.
- Prioriza tareas y distribuye funciones cuando sea posible.
- Utilizar mecanismos digitales para optimizar el tiempo.
- Establecer descansos breves durante la jornada para evitar cansancio.
- Muestra interés por el trabajo en equipo y la cooperación entre compañeros.



FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD - TUBAY MUÑOZ DIVIANA 2025 (1)



Nombre del documento: FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD - TUBAY MUÑOZ DIVIANA 2025 (1).pdf
ID del documento: 8f494deba51cae3a3c4b153063172d3bed0ad586
Tamaño del documento original: 520,24 kB

Depositante: XAVIER BASURTO ZAMBRANO
Fecha de depósito: 14/5/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 14/5/2025

Número de palabras: 15.952
Número de caracteres: 107.035

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.monografias.com Motivación del personal de enfermería para la calidad ... https://www.monografias.com/trabajos102/motivacion-del-personal-enfermeria-calidad-cuid...	2%		Palabras idénticas: 2% (296 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec Carga laboral y su influencia en la calidad de vida del profes... http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/8000/3/P-UTB-FCS-ENF-000203.pdf.txt 5 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (257 palabras)
3	biblat.unam.mx https://biblat.unam.mx/hevila/RevistadeenfermeriadelInstitutoMexicanodelSeguroSocial/202... 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (198 palabras)
4	fundacionmatices.org http://fundacionmatices.org/wp-content/uploads/2020/07/LEY-DERECHOS-Y-AMPARO-AL-PAC... 8 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (193 palabras)
5	repositorio.ucsg.edu.ec Factores que influyen en la calidad de atención de los s... http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19111/1/T-UCSG-POS-MGSS-369.pdf 12 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (170 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #ffcdba El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
2	repositorio.uss.edu.pe https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8046/Pedraza_Fernández_Ingr...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
3	repositorio.uroosevelt.edu.pe Calidad de atención de enfermería y cumplimie... http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/2124	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
4	hdl.handle.net Calidad de atención del cuidado enfermero y la relación con el c... https://hdl.handle.net/20.500.13053/6958	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
5	Documento de otro usuario #b9b7d1 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)