



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN ATENCIÓN  
INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS**

**Tema:**

Intervención de enfermería a pacientes hipertensos de los Centros de  
Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas

**Línea de Investigación:**

Calidad y seguridad del paciente

Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Salud  
Pública, Mención Atención Integral en Urgencias y Emergencia

**Autora:**

Fabiola Edith Solano Caicedo

**Asesora:**

Mgt. Andrea Pineda Caicedo

Esmeraldas, agosto 2021

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Magíster en Salud Pública, mención Urgencias y Emergencias Médicas.

### **Tribunal de Graduación**

**Tema:** Intervención de enfermería a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas

**Autora:** Fabiola Edith Solano Caicedo

Mgt. Andrea Pineda Caicedo  
**Directora de Tesis**

f. \_\_\_\_\_

Mgt. Ángel Eduardo Pupo Suñol  
**Lector/a 1**

f. \_\_\_\_\_

Mgt. Alberto Raúl Carranza Torres  
**Lector/a 2**

f. \_\_\_\_\_

M.Sc. Marilyn Villa Maffare  
**Coordinador/a de Postgrados**

f. \_\_\_\_\_

Mgt. Alex Guaspa Gómez  
**Secretario/a General PUCESE**

f. \_\_\_\_\_

Esmeraldas, Ecuador, agosto, 2021

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, **Fabiola Edith Solano Caicedo**, portadora de la cédula de ciudadanía No. 0803005404 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de **Magíster en Salud Pública, mención Urgencias y Emergencias Médicas**. son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Fabiola Edith Solano Caicedo

CI: 0803005404

## **CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS**

Yo Andrea Pineda Caicedo, en calidad de directora Tesis certifico, haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

Mg. Andrea Pineda Caicedo

**Directora de Tesis**

## **DEDICATORIA**

Dedico con todo mi corazón esta tesis a Dios por ayudarme e iluminarme siempre.

A mis padres, porque gracias a ellos he tenido la oportunidad de ser quien soy hoy en día, por cada consejo el cual me guiaba siempre, son mi motor para seguir adelante, también le agradezco por ser parte de mi vida a ustedes muchas gracias.

A mi hermana, esposo, suegra, por estar ahí en todo momento apoyándome, mi familia mi mayor bendición.

A mi tía que fue mi motivación para poder ingresar a la maestría, sé que desde el cielo te sientes orgullosa de mí.

A mis primas, que son las mejores siempre están ahí para mí, a mis amigas y familiares, gracias

Fabiola

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco, en primer lugar, a Dios por ayudarme e iluminarme en todo momento.

A mis padres, puesto que gracias a ellos he tenido la oportunidad de ser quien soy actualmente, cada consejo que me dieron, son mi motor para seguir adelante, también le agradezco por ser parte de mi vida a ustedes muchas gracias.

A mi hermana, esposo, suegra, por estar ahí en todo momento apoyándome, mi familia mi mayor bendición.

A mi tía que fue mi motivación para poder ingresar a la maestría, sé que desde el cielo te sientes orgullosa de mí.

A mi asesora de tesis, un especial agradecimiento por su dedicación y entrega para guiarme, impartiendo conocimientos, repercutiendo en la culminación del presente trabajo.

Fabiola

## Índice general

Tribunal de Graduación .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS .....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	13
Presentación del tema de investigación .....	13
Planteamiento del problema.....	13
Justificación de la investigación .....	14
Objetivos.....	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos .....	15
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO .....	16
1.1. Bases teórico - científicas .....	16
1.2. Antecedentes .....	20
1.3. Bases legales .....	22
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS.....	23
2.1. Tipo de estudio.....	23
2.2. Población y muestra.....	23
2.3. Definición conceptual y operacionalización de variables.....	24
2.4. Métodos. ....	25
2.5. Instrumentos de recolección de datos. ....	25
2.6. Técnicas de análisis de datos. ....	26
2.7. Normas Éticas .....	26
CAPÍTULO III – RESULTADOS .....	27
CAPÍTULO IV – DISCUSIÓN.....	35
CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	37
Conclusiones.....	37

Recomendaciones .....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	39
ANEXOS.....	42
Anexo A. Operacionalización de variables.....	42
Anexo B. Cuestionario de encuesta a pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial que acudieron en el último trimestre del año 2020 al servicio de urgencias de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas la provincia Esmeraldas.....	43
Anexo C. Cuestionario de encuesta a personal de enfermería del servicio de urgencias de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas la provincia Esmeraldas..	44
Anexo D. Descripción de variables utilizadas en encuestas .....	45
Anexo E. Guía de observación. ....	46
Anexo F. Documento de consentimiento informado .....	47
Anexo G. Autorización del centro de recolección de datos.....	48

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Población.....	23
<b>Tabla 2.</b> Muestra .....	24
<b>Tabla 3.</b> Descripción del instrumento de recolección cuestionario y encuesta .....	25
<b>Tabla 4.</b> Descripción de la observación.....	26
<b>Tabla 5.</b> Variables sociodemográficas de la muestra pacientes.....	27
<b>Tabla 6.</b> Satisfacción de los pacientes con respecto al trato de las enfermeras .....	28
<b>Tabla 7.</b> Análisis bivariante de la muestra pacientes.....	30
<b>Tabla 8.</b> Análisis univariante de la muestra enfermera .....	31
<b>Tabla 9.</b> Análisis de los Factores que influyen en la calidad de atención de las enfermeras....	32
<b>Tabla 10.</b> Análisis bivariante de la muestra enfermeras.....	33

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Variables sociodemográficas de la muestra pacientes .....	28
<b>Figura 2.</b> Satisfacción en base a sus dimensiones .....	29
<b>Figura 3.</b> Análisis bivariante de la muestra pacientes .....	30
<b>Figura 4.</b> Variables sociodemográficas de la muestra (Enfermeras) .....	31
<b>Figura 5.</b> Factores que influyen en la calidad de intervención de las enfermeras .....	33
<b>Figura 6.</b> Intervención de las enfermeras .....	34

## **Resumen**

La calidad de atención en salud depende de componentes diversos, por tanto, en la presente investigación se describe la intervención enfermería a pacientes hipertensos en el área de urgencia de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas. El estudio realizado fue no experimental, descriptivo, mixto de corte transversal, se aplicaron los instrumentos de recolección de información a una muestra homogénea conformada por 30 miembros de enfermería y 104 de pacientes hipertensos, que respectivamente laboran y fueron atendidos en el servicio urgencias en dichos centros de salud en el mes de diciembre del 2020. Se evidenció que la media de la satisfacción de los pacientes es de 3.6/5, demostrándose mayor satisfacción en las dimensiones tangibilidad y seguridad; mientras que fiabilidad y capacidad de respuesta son las dimensiones en donde los pacientes demostraron menor satisfacción. Además, se evidenció que la satisfacción de los pacientes hipertensos atendidos servicio de urgencias de estos centros de salud, está relacionado directamente con la intervención del personal de enfermería. Con respecto a la calidad intervención del personal de enfermería la media de es de 3.91/5, siendo aceptable, pero existen factores que deben mejorarse para que los pacientes que acuden a las unidades operativas antes mencionadas cambien su percepción respecto a la atención recibida, mejorando su satisfacción. En lo relacionado con los factores influyen en la intervención del personal de enfermería los principales son el conocimiento, la motivación y los factores institucionales.

**Palabras Clave:** Intervención de enfermería; Pacientes hipertensos; hipertensión arterial.

## **Abstract**

The quality of health care depends on various components; therefore, this research describes the nursing intervention for hypertensive patients in the emergency area of the Type C San Rafael and Las Palmas Health Centers in the province of Esmeraldas. The study carried out was non-experimental, descriptive, mixed of cross-section, the information collection instruments were applied to a homogeneous sample made up of 30 nursing members and 104 of hypertensive patients, who respectively work and were treated in the emergency service in said health centers in the month of December 2020. It was evidenced that the average satisfaction of the patients is 3.6 / 5, showing greater satisfaction in the tangibility and safety dimensions; while reliability and responsiveness are the dimensions in which the patients demonstrated the least satisfaction. In addition, it was evidenced that the satisfaction of hypertensive patients seen in the emergency department of these health centers is directly related to the intervention of the nursing staff. Regarding the intervention quality of the nursing staff, the average of is 3.91 / 5, which is acceptable, but there are factors that must be improved so that the patients who attend the aforementioned operating units change their perception of the care received, improving your satisfaction. In relation to the factors influencing the intervention of the nursing staff, the main ones are knowledge, motivation and institutional factors.

**Keywords:** Nursing intervention; Hypertensive patients; arterial hypertension.

# **INTRODUCCIÓN**

## **Presentación del tema de investigación**

La presión arterial es una medición de la fuerza ejercida contra las paredes de las arterias a medida que el corazón bombea sangre a través del cuerpo esta se eleva principalmente por la mala alimentación, falta de ejercicios y a la genética familiar (1). Si aumenta la presión arterial aumenta la poscarga o aumenta las resistencias vasculares o aumenta la resistencia de salida de sangre, además aumenta el riesgo de provocar un infarto al miocardio o un paro cardiorrespiratorio y puede producir la muerte (2).

El personal de enfermería debe aplicar la teoría y el conocimiento de los cuidados como punto de partida para la toma de decisiones en la práctica, valorando al momento la situación de salud del paciente en estado crítico o en riesgo vital, empleando criterios de eficacia, eficiencia y oportunidad (3). Al intervenir a pacientes con hipertensión arterial es importante conocer estrategias para dar respuestas rápidas que permitan reducir la amenazas a la vida de los pacientes, así lograr un mejor servicio y que se sientan satisfechos por la calidad de atención brindada.

En esta investigación se analizaron los factores relacionados con la intervención de enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los centros de salud Tipos C San Rafael y las Palmas de la provincia de Esmeraldas, además del nivel de satisfacción de los usuarios.

## **Planteamiento del problema**

La hipertensión arterial (o tensión arterial alta) es una enfermedad crónica caracterizada por un incremento continuo de las cifras de la presión sanguínea por arriba de los límites, se constituye en el principal factor de riesgo para padecer enfermedades cardiovasculares. Este trastorno grave aumenta significativamente el riesgo de sufrir nefropatías, encefalopatías, cardiopatías, y otras enfermedades. En un estimado se puede decir que la hipertensión arterial afecta más del 30% de la población adulta mundial y entre el 20-40% de la población adulta de la región de las Américas, lo que significa que en alrededor de 250 millones de personas padecen de presión alta (4). Actualmente 9,4 millones de muertes a nivel mundial son provocadas cada año por hipertensión. Asimismo, es causante de al menos el 45% de los fallecimientos y el 51% de las muertes

por accidente cerebrovascular, se estima que en el Ecuador la prevalencia de hipertensión es 9,3% (5).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que cada 100.000 ecuatorianos 1.373 personas sufren de Hipertensión Arterial dato que es reconocido por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP) (1). La prevalencia e incidencia de personas con hipertensión varía entre las diferentes regiones del mundo, además depende en gran medida del nivel de ingresos de los países. La región africana tiene la mayor prevalencia con 27%, en tanto que las Américas es la región más baja con 18% (4).

Un análisis de las tendencias más recientes muestra un aumento de la cantidad de adultos con hipertensión, que se incrementó de 594 millones en el año 1975 a 1.130 millones en el año 2015. Este incremento evidenció principalmente en países con ingresos económicos bajos y medianos, lo que se explica principalmente por el aumento de los factores de riesgo en esas poblaciones. A nivel mundial una de las metas es reducir en un 25% la prevalencia de la hipertensión para 2025 (tomando como referencia las estadísticas de 2010) (2).

Una crisis hipertensiva es toda elevación tensional aguda que motive una consulta médica urgente, y pueden ser urgencias o emergencias hipertensivas, su diferencia se basa en si está o no en riesgo la vida del paciente por la afección de órganos diana, más que por los valores de presión arterial. Las urgencias hipertensivas no suelen causar riesgo vital en el momento, por lo que el tratamiento se puede empezar y completarse de forma extrahospitalaria. Las emergencias hipertensivas son situaciones clínicas muy graves que requieren asistencia hospitalaria (6).

Considerando la situación antes expuesta se plantea esta investigación en base a la siguiente interrogante científica: ¿Qué factores influyen en la intervención del personal de enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas?

### **Justificación de la investigación**

Acreditar un alto nivel de nivel de eficiencia y eficacia al momento de realizar las funciones laborales por parte del personal de enfermería es de mucha importancia para

los establecimientos de salud, puesto que de ello depende la calidad de los servicios que reciben los usuarios que acuden por atención médica, y a la vez se verá reflejado en la satisfacción percibida.

Esta investigación se justifica gracias a que se identificaron los factores que influyen en la intervención del personal de enfermería, lo que permitió valorar la calidad de atención que brinda este personal a los pacientes hipertensos que acuden a urgencias de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas, además de la satisfacción percibida por los usuarios.

Los principales beneficiarios de este estudio son los usuarios y el personal de enfermería de estos centros de salud puesto a que con los resultados se cuenta con información valiosa que permita la toma de decisión tendiente a la mejora de la calidad de la intervención y la satisfacción de los pacientes, además de salvar vidas.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Identificar las intervenciones de enfermería a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas.

### **Objetivos específicos**

- Determinar las características sociodemográficas del personal de enfermería y de los pacientes hipertensos atendidos en el servicio de urgencias de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas.
- Medir la calidad de la intervención de enfermería en el servicio de urgencias a pacientes hipertensos en los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas provincia de Esmeraldas.
- Determinar los factores que influyen en la intervención de enfermería a pacientes hipertensos en el servicio de urgencias en los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas, cantón Esmeraldas.

# CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

## 1.1. Bases teórico - científicas

La hipertensión arterial (HTA) se puede definir como el aumento permanente de los valores de la presión arterial por encima de los normales. La medición correcta de la presión arterial (PA) es clave para el diagnóstico efectivo, la prevención y el control de la HTA. Se puede conseguir con el uso de dispositivos electrónicos validados, la aplicación correcta del protocolo de medición y la preparación apropiada del paciente (7).

La presión arterial se mide en milímetros de mercurio, y se puede considerar muy alta cuando es mayor de 150 mmHg para los valores de la presión arterial sistólica (PAS), y 90 mmHg para la presión arterial diastólica (PAD). La HTA constituye el factor de riesgo preponderante que induce a la aterosclerosis coronaria y cerebral (8). Esta condición de salud obliga al corazón a trabajar más para seguir con sus funciones, lo que termina dañando la capa interna de las arterias coronarias, las cuales pierden su elasticidad, esto favorece su degeneración y la acumulación de sustancias (2), estrechando las paredes de las arterias.

La HTA constituye uno de los factores de mayor riesgo para producir cardiopatía coronaria, insuficiencia cardíaca y accidentes cerebrovasculares en el adulto mayor; su debido control logra bajar significativamente las limitaciones funcionales y las discapacidades en las personas de avanzada edad (8). Desde la óptica clínica, genera cambios funcionales y orgánicos a corto y largo plazo. Desde la óptica anatómica, es el origen del daño vascular. Desde la óptica epidemiológica, aumenta la morbilidad y mortalidad.

Los síntomas más frecuentes son: intensas cefaleas o mareos, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño en las noches, insomnio, pesadillas recurrentes, despertarse varias veces a la madrugada, zumbidos o ruidos en los oídos (2).

Esta enfermedad no tiene cura, pero su adecuado tratamiento puede variar el curso de su padecimiento. La terapia que se tome para el manejo de los pacientes con esta patología debe hacerse no solo tomando en cuenta las cifras de presión arterial, sino también la presencia de factores de riesgo, enfermedades que se presenten durante el tratamiento, lesiones a órganos diana y la situación personal del paciente. Por tanto, el

tratamiento debe ser reforzado con acciones tendientes hacia estilos de vida saludable y al tratamiento farmacológico. El tratamiento integral tiene como objetivo principal reducir significativamente la morbilidad y mortalidad por complicaciones cardiovasculares y renales (9).

La presión arterial presenta un aumento progresivo con la edad y el modelo de hipertensión cambia, se observa que la PAS se incrementa continuamente, en tanto que la PAD empieza a reducirse a partir de los 50 años en hombres y mujeres, aumentado la presión de pulso que es un predictor muy fuerte para el desarrollo de eventos cardiovasculares (10).

El trastorno de la HTA representa un problema de salud pública, que cada vez se requiere mayor difusión para que la población tenga conocimiento, con el objetivo de una oportuna detección y mejor control de las cifras tensionales. En América del sur investigaciones recientes muestran que alrededor de la cuarta parte de la población adulta padece de hipertensión arterial. Los valores altos de presión arterial a cualquier edad se relacionan con mayor riesgo cardiovascular, e incluso leves aumentos de la presión arterial pueden ocasionar daño al sistema vascular (11).

En la primera evaluación de un paciente con HTA se debe corroborar el diagnóstico de hipertensión, y establecer los motivos de HTA, la siguiente evaluación consiste en evaluar el riesgo cardiovascular (CV), daño de órgano blanco y las condiciones clínicas concomitantes. Para ello se requiere la medición correcta de la TA, una historia clínica completa (anamnesis y examen físico), exámenes de laboratorio y más pruebas complementarias (9).

### **Diagnóstico de hipertensión arterial**

Para diagnosticar un paciente como hipertenso se requiere la medición de PA en la consulta médica, y que repetidamente las cifras sean mayores o iguales a 140/90 mmHg.

A nivel mundial no existe una cantidad admitido de mediciones de PA necesarias para el diagnóstico de hipertensión. En este aspecto las guías existentes no son muy concretas y recomiendan varias mediciones en la consulta en días diferentes, por ejemplo: según la guía de práctica clínica (GPC) dispuesta por el MSP del Ecuador en 2019, el número y el intervalo de tiempo entre visitas varía según la gravedad de la HTA, y está inversamente relacionado con la gravedad de la HTA (12). Por su parte la guía ESC /

ESH 2018 para la gestión de HTA, establece que la PA debe medirse inicialmente en ambos brazos. Una diferencia de PAS constante y significativa entre los brazos (es decir >15 mmHg) se asocia con un mayor riesgo CV, muy probablemente debido a enfermedad vascular ateromatosa. Cuando hay una diferencia en la PA entre los brazos, idealmente establecida por medición simultánea, el brazo con los valores de PA más altos debe usarse para todas las mediciones posteriores (13). Mientras que la guía Hypertension Canadá 2018 para el diagnóstico, la evaluación de riesgos, la prevención y el tratamiento de la hipertensión en adultos y niños, sugiere la medición en serie en el consultorio durante 3 o 5 visitas si MAPA o la medición en el hogar no están disponibles (14).

### **Tratamiento de hipertensión arterial**

Se requieren cambios en el estilo de vida, por ejemplo, aumento de la actividad física y variar la dieta como reducir el uso de la sal, aumentar el consumo de alimentos con alto contenido de potasio, granos, frutas, vegetales y productos no grasos, que conlleven a la reducción del peso, pueden ser de mucho valor, sin necesidad de recurrir a tratamiento farmacológico. La obesidad no es solamente la causa más común de HTA, sino que propicia la aparición de diabetes y dislipidemia (15).

Adicionalmente existen tratamientos farmacológicos considerando los avances en la terapia antihipertensiva, que permiten un mejor control de la hipertensión. Actualmente se dispone de gran variedad de fármacos antihipertensivos que permiten seleccionar la terapia apropiada según el tipo de paciente. Sin embargo, incluso en países desarrollados la buena aplicación de estos beneficios en el control de la HTA, difiere de ser el adecuado. Esto se debe a varios factores, por ejemplo, la falla de los pacientes en adherirse a la terapia prescrita (16).

### **Función de la enfermera**

“La función de la enfermería es asistir a personas, familias y grupos poblacionales, enfermos o sanos, en la realización de todas las actividades que contribuyen a su salud o su recuperación (o a una muerte placentera)” (17).

### **Proceso de atención de enfermería (PAE)**

Es la metodología que guía el desempeño profesional, científico, sistemático y humanista de la práctica de enfermería, enfocado en valorar paralelamente los progresos y cambios en la mejoría del estado de bienestar de la persona, familia y/o grupo a partir de los cuidados brindados por la enfermera. Es el procedimiento que asegura la atención de alta calidad para el individuo que requiere los cuidados de salud que le permitan conseguir la recuperación, mantenimiento y progreso de salud (18). Por otro lado, Alfaro define al PAE como “un método sistemático y organizado para administrar cuidados de enfermería individualizados” puesto que cada individuo responde de forma distinta frente a una alteración real o potencial (19). Es decir que es un método sistemático y racional para planificar y prestar cuidados de enfermería a las personas, familias, grupos o comunidades con su objetivo primordial que es suministrar cuidados de calidad de forma integral e individualizada (20). El algoritmo del PAE que consta de las siguientes etapas: valoración, diagnóstico de enfermería, planeación, ejecución - intervención y evaluación.

### **Calidad en salud**

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médicas en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos (21). Por su parte la OMS define la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población aumentan la probabilidad de conseguir resultados sanitarios deseados y se ajusten a conocimientos profesionales con base en datos probatorios (22).

### **Factores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería**

El personal de enfermería durante toda su carrera debe brindar un servicio óptimo a los pacientes, de esto depende su pronta recuperación. Razón por la cual deben poseer elevado conocimiento teórico y práctico, además de estar en todo momento mental y físicamente equilibrados, para poder ejercer correctamente su labor. Cotidianamente están expuestos a una elevada carga traumática debido a su contacto directo con los pacientes, en donde son parte del sufrimiento humano y a veces hasta de pérdidas de vidas humanas (23).

Los escenarios que a diario vive el personal de enfermería incide directamente en su intervención con los pacientes como, por ejemplo: sobrecarga de trabajo, ambiente laboral inadecuado, agotamiento por la jornada laboral debido a la alta rotación en los

turnos que se deben cubrir, falta de materiales, suministros y equipos médicos, motivación, conocimiento, entre otras.

### **Estrés laboral**

La OMS reconoce que actualmente el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores. Un trabajador estresado se muestra menos motivado lo que disminuye considerablemente su productividad. El estrés laboral puede ser una reacción del individuo a las exigencias y presiones de las tareas propias de su trabajo que rebasan sus conocimientos y capacidades (24).

### **Síndrome de Burnout**

Denominado también como síndrome del quemado, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome de desgaste profesional, o síndrome de fatiga en el trabajo, en el año 2000 fue declarado por la OMS como factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para perturbar la salud mental, calidad de vida, e inclusive hasta poner en riesgo la vida de la persona que lo sufre (25).

## **1.2. Antecedentes**

Este estudio toma como antecedentes las bases teóricas de la Guía Clínica de Hipertensión Arterial la cual indica que las enfermedades no transmisibles (ENT), principalmente las enfermedades cardiovasculares (ECV), causan aproximadamente dos terceras partes de las defunciones que ocurren en todo el mundo, 80% de las cuales se registran en los países de ingresos bajos y medianos. Los valores de la PA son universales, para facilitar el enfoque del diagnóstico y la decisión sobre el tratamiento. La HTA se define como valores  $\geq 140$  mmHg TAS y/o  $\geq 90$  mmHg TAD (12).

American Heart Association (AHA) publicó una guía para la prevención, detección, evaluación y tratamiento de la HTA en adultos. El punto más discutido es el umbral diagnóstico de 130/80 mmHg, lo que generaría diagnosticar con HTA a una gran cantidad de personas que fueron consideradas no hipertensas. Las guías son recomendaciones, no imposiciones, el abordaje y manejo de la PA debe ser diferente para cada individuo, con base en decisiones clínicas (2).

Brugués et al. (26) en su estudio descriptivo transversal con una muestra aleatoria de 558 pacientes que acudieron a consulta el mismo día, evaluaron los resultados de la

gestión enfermera de la demanda de pacientes no programados en el centro de atención primaria Can Bou, que da servicio a una población de 27 mil habitantes en Castelldefels - Barcelona, siguiendo un circuito y una guía clínica diseñada y consensuada por el equipo llegaron a la conclusión que la capacidad resolutive de la enfermera depende del tipo de consulta, además que la enfermera resuelve de forma autónoma y con mayor frecuencia la anticoncepción de urgencias, dolor de garganta y de muelas, heridas/quemaduras, y es menos resolutive en las reacciones alérgicas, síntomas respiratorios de vías altas y elevaciones de la presión arterial.

Puigvert et al. (27) en su estudio descriptivo transversal retrospectivo aplicado una muestra de 152 pacientes, estudiaron la consulta de enfermería de gestión de demanda en el centro de atención básica en Girona, y analizaron el grado de resolución de las enfermeras, principalmente los datos se recopilaron de las historias clínicas. Se determinó que de los pacientes observados las enfermeras resolvieron el 62,5% en la emergencia, mientras que el 37,5% se derivaron a otro profesional. Lo que permitió concluir que las consultas de enfermería contribuyen como la entrada normalizada en el sistema de atención primaria, brindando respuesta a la demanda frecuente de una cantidad importante de usuarios.

Flores et al. (28) determinaron los factores que influyen en la atención del personal de enfermería del Hospital General Regional 1 del Instituto Mexicano del Seguro Social, en Culiacán, Sinaloa, México. Emplearon para ello un estudio descriptivo, que incluyó a 71 enfermeras y enfermeros de los diferentes turnos del servicio de urgencias de adultos. La variable principal de estudio fue factores que influyen en la calidad de atención. El método fue directo, mediante la aplicación de un instrumento agrupado en seis factores. Para el análisis estadístico se utilizó el paquete estadístico Stata 8. Concluyendo que el nivel académico del personal de salud es uno de los factores que más influye en la calidad de atención.

Wilma Ante (29) en su investigación determinó la calidad de atención de los profesionales de enfermería la cual influye en la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital General Puyo, durante los meses de octubre 2016 - abril 2017, la metodología empleada fue documental para el diseño del marco conceptual, y de campo para contextualizar el problema y recopilar la información. Con un enfoque cuali-cuantitativo determinaron que la satisfacción de los usuarios frente a las actitudes

de las enfermeras en el servicio de emergencia del hospital general Puyo es regular, esto debido al irrespeto en la cola de espera por atención, además no todas las enfermeras aplican las normas éticas de enfermería y en determinado momento privilegian la atención a sus amistades; se guían por el nivel cultural, apariencia y grado de educación de los usuarios para brindar atención de salud; siendo calificada la atención y el trato de enfermería recibida como regular por los usuarios porque ellos relacionan el tiempo de espera y el trato recibido con la satisfacción de atención de enfermería. Se evidenció además la falta de trabajo en equipo y un alto estrés laboral.

### **1.3. Bases legales**

Esta investigación se fundamenta legalmente en La Constitución de la República en su Art.- 3 Son deberes primordiales del Estado garantiza sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en dicha Norma Suprema, y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

Art 32.- “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantiza este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud sexual y salud reproductiva. La presentación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional”

Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida de Ecuador que expresa en su Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas” y lo sustenta en la política 1.6. Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural (30).

## CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS.

### 2.1. Tipo de estudio

Se realizó un estudio no experimental, descriptivo, con enfoque mixto, puesto que se aplicaron varios procesos sistemáticos, empíricos y críticos para la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, en base de instrumentos en escala o rangos numéricos que permitieron la recolección de información valedera para el análisis de las variables en estudio.

### 2.2. Población y muestra

La población para esta investigación se conformó de todos los pacientes con diagnóstico de HTA que acudieron en el mes de diciembre del año 2020 al servicio de urgencias de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas la provincia Esmeraldas, además del personal de enfermería que presta servicio en el área urgencia de estos centros de salud. En la tabla 1 se describe la población objeto de este estudio.

*Tabla 1. Población*

ITEM	INFORMANTES	CANTIDAD
1	Pacientes con diagnóstico de HTA que acudieron en el mes de diciembre del año 2020 al servicio de urgencias de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas la provincia Esmeraldas	142
2	Personal de enfermería que presta servicio en el área urgencia	30
<b>TOTAL</b>		<b>172</b>

### Muestra

Debido a que la población es muy extensa, se extraerá una muestra significativa, homogénea a la cual se aplicaron los instrumentos de recolección de información.

Datos:

- N Tamaño de la población = 142
- Z Margen de confianza = 95% correspondientes al 1,96 desviación estándar
- P Probabilidad que el evento ocurra expresado en unidad  $P=0,50$
- Q Probabilidad que el evento no ocurra  $1-P$
- E Error muestral a considerar = 0,05

### Fórmula para cálculo de la muestra

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

$$n = \frac{1,962(0,50) (1-0,50) (142)}{0.052 (142 - 1) + 1,962(0,50) (1-0,50)}$$

$$n = \frac{136.37}{1.31} = 103.87$$

$$n=104$$

*Tabla 2. Muestra*

ITEM	INFORMANTES	CANTIDAD
1	Pacientes con diagnóstico de HTA que acudieron en el mes de diciembre del año 2020 al servicio de urgencias de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas la provincia Esmeraldas	104
2	Personal de enfermería que presta servicio en el área urgencia	30
<b>TOTAL</b>		<b>134</b>

### 2.3. Definición conceptual y operacionalización de variables.

#### 2.3.1. Variables

**Variable independiente:** Factores que influyen en la intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas.

**Variable dependiente:** Calidad de intervención de personal de enfermería.

**La enfermería en urgencia.** - es la provisión de cuidados especializados de Enfermería a una variedad de pacientes en las diferentes etapas de la vida enfermos o con lesiones. El estado de salud de dichos pacientes puede ser estable o inestable, sus necesidades complejas y requerir de vigilancia estrecha o cuidados intensivos (3).

Los factores que influyen en la intervención del personal enfermería principalmente son: Capacitación del personal, Área asignada del personal, Clima organizacional del personal, Asignación enfermera-paciente, Conocimientos y aplicaciones (31).

## 2.4. Métodos.

Este estudio empleó el método deductivo directo debido a que se observó los datos estadísticos relacionados al tema en estudio lo que permitió llegar a conclusiones únicas y verdaderas (15).

## 2.5. Instrumentos de recolección de datos.

### Cuestionario y encuesta

*Tabla 3. Descripción del instrumento de recolección cuestionario y encuesta*

<b>Técnica</b>	<b>Cuestionario y Encuesta</b>
<b>Instrumento</b>	Cuestionario de encuesta. Ver anexo 3 y 5
<b>Objetivo</b>	Recopilar información requerida para la medición de la calidad de atención
<b>Estructura</b>	Preguntas cerradas de selección múltiple. Preguntas con escala Likert.
<b>Necesidades de información</b>	Factores que influyen en la intervención de enfermería Calidad de intervención de personal de enfermería
<b>Tipo de aplicación</b>	En persona.

El cuestionario para evaluar la calidad de atención percibida por los pacientes hipertensos que acuden a la emergencia de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas, fue diseñado para recopilar información demográfica sobre los pacientes (Edad, Género y nivel de estudios), además de información sobre la calidad de atención percibida por los pacientes, en base a un cuestionario SERVQUAL basado en 05 dimensiones: (Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad y Empatía) y sus respectivos atributos.

De la misma forma el cuestionario para identificar los factores que influyen en la intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas, permitió recopilar información demográfica (edad, género, nivel de estudios, experiencia, cursando estudios y que carrera en caso de contestar afirmativa la pregunta anterior), además de información relacionado con los factores que inciden en su intervención con los pacientes tales como: factores institucionales, motivación y conocimiento.

El criterio para interpretar los resultados de la entrevista a pacientes y enfermeras basada en un cuestionario con escala de Likert de 5 puntos, fue que respuestas iguales o mayores a 3.5 se consideran aceptables, mientras que las respuestas menores a 3.5 fueron consideradas no aceptables. Se definió este rango con la finalidad de que aquellas dimensiones de la calidad de atención percibida por los pacientes cuyo valor estuviera entre 3.0 y 3.5, puedan ser catalogados como regulares, y puedan tomarse en cuenta como áreas de oportunidad para alcanzar un nivel más alto de satisfacción.

## Observación

*Tabla 4. Descripción de la observación*

<b>Técnica</b>	<b>Observación</b>
<b>Instrumento</b>	Guía de observación. Ver anexo 4 y 5
<b>Objetivo</b>	Recopilar información requerida para la medición de la calidad de atención
<b>Estructura</b>	Preguntas cerradas.
<b>Necesidades de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de normas y procedimientos que garantizan los servicios de salud</li> <li>• Equipos y suministros del centro de salud</li> <li>• Resolución de problemas</li> </ul>
<b>Tipo de aplicación</b>	En persona.

## 2.6. Técnicas de análisis de datos.

Para facilitar el análisis de datos se empleó la herramienta Microsoft Excel para la respectiva tabulación de la información mediante la elaboración de tablas, gráficas y frecuencias de los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.

## 2.7. Normas Éticas

En el desarrollo de este estudio se cumplió con los estatutos planteados en la Declaración de Helsinki, que establecen que el profesional de salud debe velar por el bienestar del paciente, y que toda investigación que se realice en torno a la salud debe estar enmarcada en la ética y confidencialidad, además debe perseguir el fin de perfeccionar las intervenciones médicas. Asimismo, la investigación está en concordancia con lo que dicta el Código de Ética de la investigación y aprendizaje de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, el cual establece que toda investigación debe realizarse cumpliendo con acciones de confidencialidad e integridad.

## CAPÍTULO III – RESULTADOS

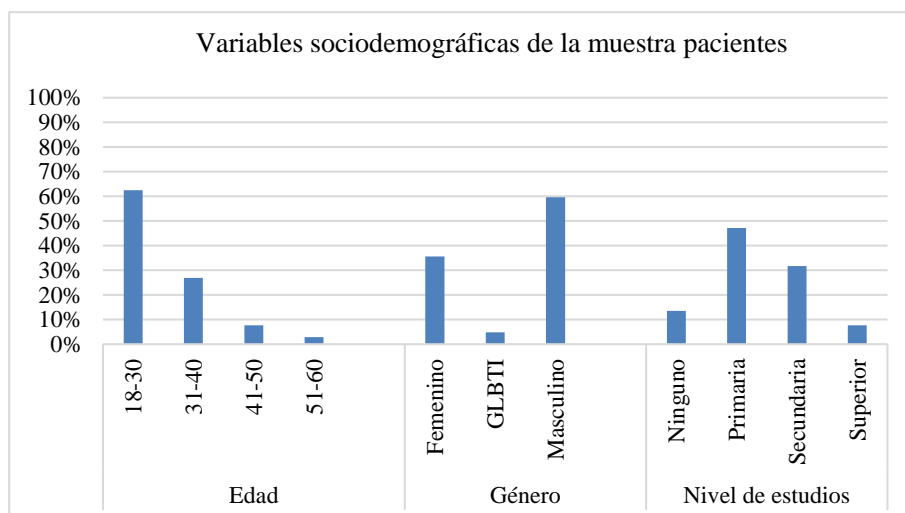
Se observó que el personal de enfermería de en los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de Esmeraldas aplica las normas y procedimientos con seguridad de manera rápida y efectiva, estableciendo comunicación con respeto y amabilidad, además de priorizar la atención según el estado de salud del paciente.

### **Análisis univariante de la muestra pacientes**

La tabla 5 muestra el resultado del estudio sociodemográfico relacionado con la percepción de los pacientes hipertensos sobre la calidad de la intervención de enfermería en los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de Esmeraldas, con base en análisis de univariantes de las variables independientes (edad, género y nivel de estudios) de la muestra seleccionada. Se observa que el mayor porcentaje de pacientes atendidos con urgencias de hipertensión está en edades entre los 18 y 30, de sexo masculino y con estudios de primaria. Mientras que en la Figura 1 se muestra el análisis en base a porcentajes.

**Tabla 5.** Variables sociodemográficas de la muestra pacientes

<b>Variable / Valor</b>	<b>Media</b>	<b>Porcentaje</b>
Tamaño muestral	104	100%
<b>Edad</b>		
18-30	65	63%
31-40	28	27%
41-50	8	8%
51-60	3	3%
<b>Género</b>		
Femenino	37	36%
GLBTI	5	5%
Masculino	62	60%
<b>Nivel de Estudios</b>		
Ninguno	14	13%
Primaria	49	47%
Secundaria	33	32%
Superior	8	8%



**Figura 1.** Variables sociodemográficas de la muestra pacientes

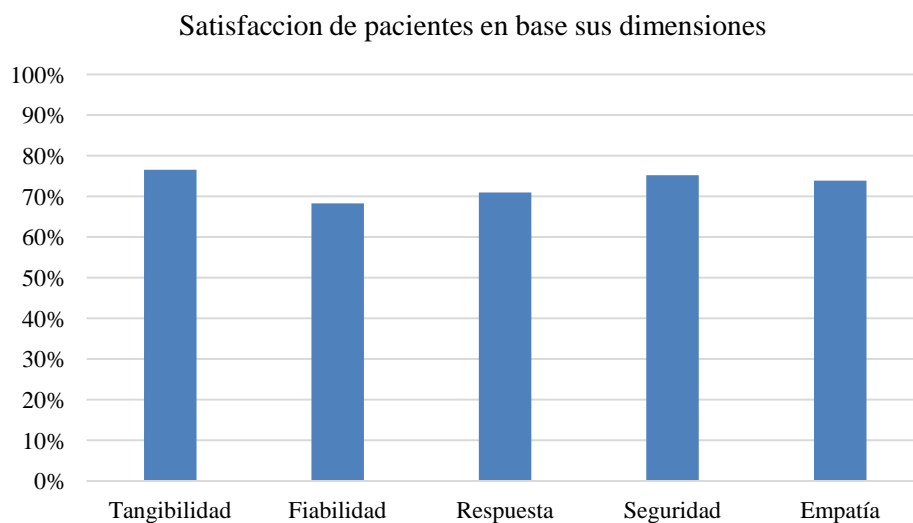
En la tabla 6 se muestra en base a medias y porcentajes el resultado obtenido de la encuesta relacionada con la variable dependiente para este caso de estudio la satisfacción, en relación con las dimensiones y sus respectivos atributos como son: tangibilidad (amabilidad, información entregada); fiabilidad (tiempo de espera); capacidad de respuesta (administración de medicina, disposición ayudar); seguridad (uso de medidas de bioseguridad) y empatía (trato del personal, satisfacción por la atención).

**Tabla 6.** Satisfacción de los pacientes con respecto al trato de las enfermeras

Variable / Valor	Media	%
<b>Satisfacción</b>	<b>3,6</b>	
Tangibilidad	3,8	
Fiabilidad	3,4	
Respuesta	3,5	
Seguridad	3,8	
Empatía	3,7	
<b>Tangibilidad</b>		
1 Totalmente en desacuerdo		1%
2 Desacuerdo		1%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		32%
4 De acuerdo		64%
5 Totalmente de acuerdo		2%
<b>Fiabilidad</b>		
1 Totalmente en desacuerdo		5%
2 Desacuerdo		0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		46%
4 De acuerdo		47%
5 Totalmente de acuerdo		2%

<b>Respuesta</b>		
1	Totalmente en desacuerdo	1%
2	Desacuerdo	2%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	61%
4	De acuerdo	33%
5	Totalmente de acuerdo	4%
<b>Seguridad</b>		
1	Totalmente en desacuerdo	0%
2	Desacuerdo	0%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33%
4	De acuerdo	59%
5	Totalmente de acuerdo	9%
<b>Empatía</b>		
1	Totalmente en desacuerdo	0%
2	Desacuerdo	1%
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63%
4	De acuerdo	34%
5	Totalmente de acuerdo	2%

En la figura 2 se observa el análisis la variable dependiente satisfacción basado en sus dimensiones.



**Figura 2.** Satisfacción en base a sus dimensiones

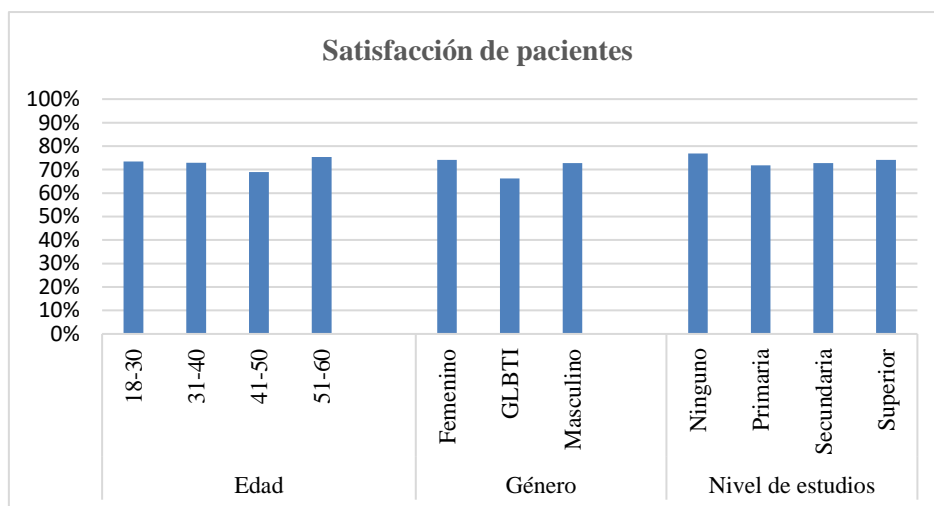
## Análisis bivariante de la muestra pacientes

En la tabla 7 se presentan los resultados del análisis bivariante de la satisfacción con respecto a las variables edad, género y nivel de estudios.

**Tabla 7.** Análisis bivariante de la muestra pacientes

Variable/Valor	Satisfacciones pacientes	Porcentaje
<b>Edad</b>		
18-30	De acuerdo	73%
31-40	De acuerdo	73%
41-50	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	69%
51-60	De acuerdo	75%
<b>Género</b>		
Femenino	De acuerdo	74%
GLBTI	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	66%
Masculino	De acuerdo	73%
<b>Estudios</b>		
Ninguno	De acuerdo	77%
Primaria	De acuerdo	72%
Secundaria	De acuerdo	73%
Superior	De acuerdo	74%

En la figura 3 se puede observar los resultados del análisis bivariante de la satisfacción de los pacientes con respecto a las variables edad, género y nivel de estudios.



**Figura 3.** Análisis bivariante de la muestra pacientes

## Análisis univariante de la muestra enfermera

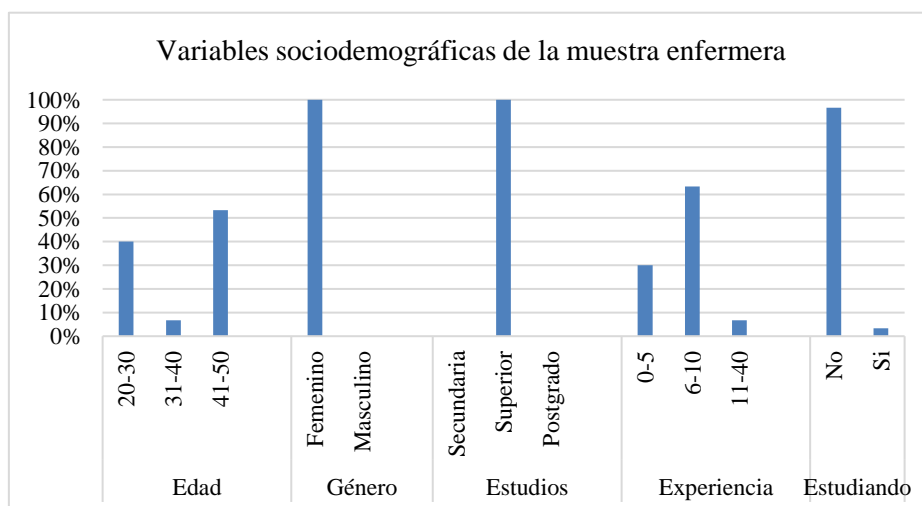
La tabla 8 muestra los resultados del estudio sociodemográfico relacionado con los factores que influyen en la intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las

Palmas de la provincia de Esmeraldas, con base en análisis de univariantes de las variables independientes (edad, género y nivel de estudios, experiencia y estudiando) de la muestra seleccionada

**Tabla 8.** Análisis univariante de la muestra enfermera

<b>Variable / Valor</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Proporción</b>
Tamaño muestral	30	100%
<b>Edad</b>		
20-30	12	40%
31-40	2	7%
41-50	16	53%
<b>Género</b>		
Femenino	30	100%
Masculino	0	0%
<b>Nivel de Estudios</b>		
Secundaria	0	0%
Superior	30	100%
Postgrado	0	0%
<b>Experiencia</b>		
0-5	9	30%
6-10	19	63%
11-40	2	7%
<b>Está Estudiando</b>		
No	29	97%
Si	1	3%

En la figura 4 se observa la descripción grafica del análisis univariante de las variables sociodemográficas de la muestra enfermeras



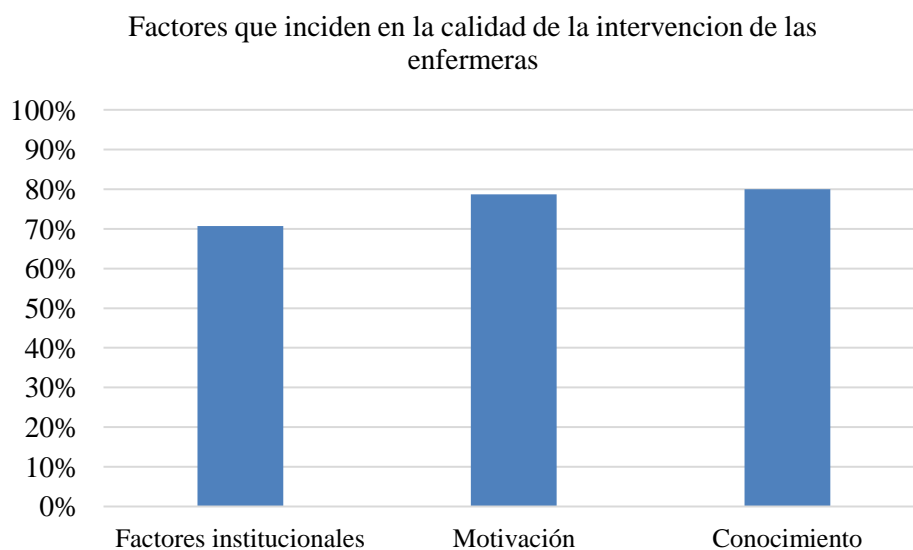
**Figura 4.** Variables sociodemográficas de la muestra (Enfermeras)

La tabla 9 detalla los resultados obtenidos de la variable dependiente factores que inciden en la calidad de en la intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas con base en análisis de univariantes de las variables independientes y sus atributos: factores institucionales (lugar de trabajo, seguridad en el trabajo, disposición de suministros médicos, materiales y numero de personal de enfermería con relación a la demanda); motivación (incentivos laborales, relaciones con compañeros o superiores) y conocimientos (suficientes, capacitación específica).

**Tabla 9.** Análisis de los Factores que influyen en la calidad de atención de las enfermeras

<b>Variable / Valor</b>	<b>Media</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Calidad de intervención</b>	<b>3,91</b>	
Factores institucionales	3,53	
Motivación	3,93	
Conocimiento	4,00	
<b>Factores institucionales</b>		
1 Totalmente en desacuerdo		0%
2 Desacuerdo		0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
4 De acuerdo		47%
5 Totalmente de acuerdo		53%
<b>Motivación</b>		
1 Totalmente en desacuerdo		
2 Desacuerdo		0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
4 De acuerdo		7%
5 Totalmente de acuerdo		93%
<b>Conocimiento</b>		
1 Totalmente en desacuerdo		0%
2 Desacuerdo		0%
3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo		0%
4 De acuerdo		100%
5 Totalmente de acuerdo		0%

En la figura 5 se muestra de forma gráfica los factores que inciden en la intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas Basado en porcentajes



**Figura 5.** Factores que influyen en la calidad de intervención de las enfermeras

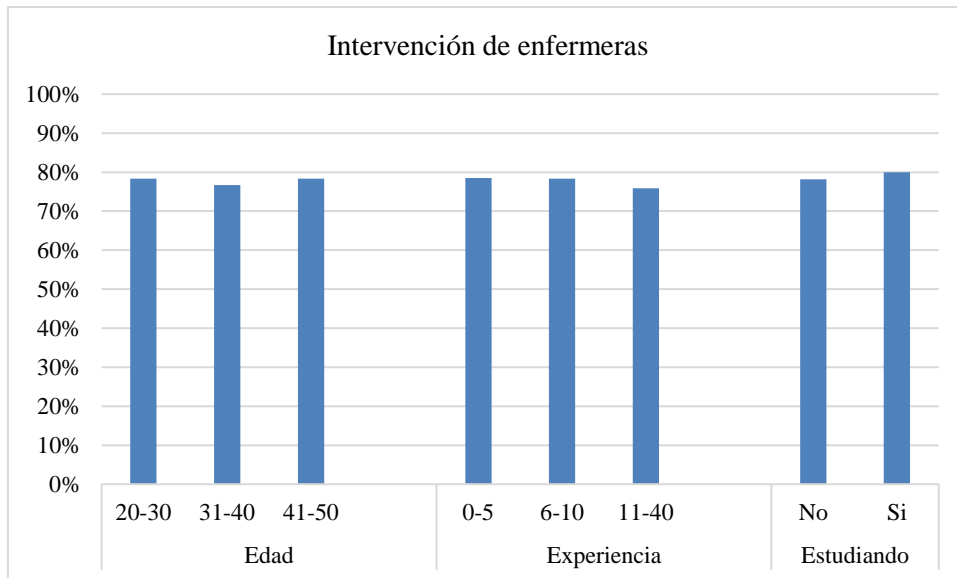
### **Análisis bivariante de la muestra enfermeras**

En la tabla 10 se detalla el análisis bivariante de la calidad de intervención que el personal de enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas. En base a las variables edad, experiencia y estudiando. Se puede evidenciar que la calidad de la intervención es casi homogénea en todos los profesionales de enfermería del área de urgencias, no depende en gran medida de la edad, sexo, experiencia o si el profesional de enfermería está estudiando un postgrado. Por lo que se podría afirmar que los pacientes son tratados de igual manera por estos profesionales.

**Tabla 10.** Análisis bivariante de la muestra enfermeras

Variable/Valor	Calidad de intervención	Porcentaje
<b>Edad</b>		
20-30	3,9	78%
31-40	3,8	77%
41-50	3,9	78%
<b>Experiencia</b>		
0-5	3,9	79%
6-10	3,9	78%
11-40	3,8	76%
<b>Estudiando</b>		
No	3,91	78%
Si	4,00	80%

En la figura 6 se muestra gráficamente en base a proporciones el análisis de la calidad de intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas, con respecto a las variables edad, experiencia y estudiando



**Figura 6.** *Intervención de las enfermeras*

## CAPÍTULO IV – DISCUSIÓN

En este apartado se presenta la discusión de los resultados obtenidos del análisis de los factores que influyen en la intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas, de manera conjunta con la percepción que tienen dichos pacientes sobre la intervención de las enfermeras en los centros de salud observados.

Con respecto a los factores que influyen en la intervención del personal enfermería los resultados de esta investigación concuerdan con el estudio de Flores et al. en donde se menciona que el factor preponderante es el conocimiento con un 92.96%, en el caso de esta investigación se obtuvo una media de 4/5 que equivale a un 80%. Además, se determinó que la motivación y los factores institucionales son otras variables que inciden sobre el accionar del personal de enfermería.

En el análisis por preguntas se evidenció que el personal de enfermería no ha recibido capacitación en los últimos seis meses, además de que no disponen de suministros y equipos médicos necesarios para la intervención a pacientes de urgencia. Estas dos preguntas obtuvieron los menores puntajes en las medias.

La media obtenida en esta investigación para la variable satisfacción fue de 3,6/5. Demostrándose mayor satisfacción en las dimensiones tangibilidad y seguridad; mientras que fiabilidad y capacidad de respuesta son las dimensiones en donde los pacientes demostraron menor satisfacción. Además, a luz de los resultados se evidencia que la satisfacción de los pacientes hipertensos atendidos servicio de urgencias de los centros de salud está relacionado directamente con la intervención del personal de enfermería. lo cual concuerda con el estudio realizado por Ante, quien obtuvo como resultados, atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital General Puyo es regular, lo que genera insatisfacción en los usuarios (29).

Además, los datos obtenidos muestran que la percepción de la satisfacción de los pacientes depende significativamente de las variables sociodemográficas, por ejemplo, el género GLBTI se muestra insatisfecho con una media de 3,3/5 estando por debajo de lo aceptable a diferencia de los géneros femenino y masculino que superan la media aceptable en satisfacción. Por otro lado, según la información la calidad de la intervención del personal de enfermería mejora significativamente cuando en las encuestadas que están estudiando una carrera de postgrado

El limitante más marcado en esta investigación fue la dificultad del acceso a los centros de salud para el proceso de recolección de la información esto se generó debido a la emergencia mundial por COVID-2019.

Los datos obtenidos en este estudio son valiosos puesto que se tiene información de los factores que afectan la intervención del personal de enfermería que brinda el servicio de urgencias de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas y de la percepción de la calidad que tienen los pacientes hipertensos que son atendidos en dichos centros. Esta información sirve como base para diseñar estrategias que mejoren la calidad de la atención de las enfermeras prioritariamente en los factores donde más se sienten afectadas lo que repercutirá en mejora de atención y por consiguiente en mejora de la satisfacción de los pacientes que son atendidos.

## **CAPÍTULO V - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

En lo relacionado a las características sociodemográficas de la población en estudio, se determinó que el mayor porcentaje de pacientes atendidos con urgencias de hipertensión son jóvenes, de sexo masculino y con estudios de primaria. Por su parte el personal de enfermería son profesionales con formación académica de tercer nivel, de sexo femenino, la mayoría tienen experiencia de más de cinco años.

Se logró evidenciar que la media de la calidad de la intervención de enfermería en el servicio de urgencias a pacientes hipertensos en los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas provincia de Esmeraldas es aceptable, pero que debe ser mejorada para que los pacientes que acuden a estas casas de salud cambien su percepción respecto a la atención recibida por consiguiente su satisfacción.

Los factores que influyen en la intervención de enfermería en el servicio de urgencias a pacientes hipertensos en los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas provincia de Esmeraldas son: conocimiento y se observa mayor incidencia en cuanto a lo relacionado con la falta de capacitación en los últimos seis meses; motivación el personal no ha recibido ningún reconocimiento por su buen desempeño laboral en los últimos seis meses; y factores institucionales como por ejemplo no se dispone de suministros, materiales y equipos médicos necesarios para la intervención a pacientes, además el personal de enfermería del servicio de urgencias es suficiente para la demanda de pacientes.

## **Recomendaciones**

La satisfacción de los pacientes está relacionada directamente con la calidad de atención recibida. Por lo tanto, se debe valorar periódicamente estos aspectos parte de la dirección de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas para contar con información que permita la toma de decisiones tendientes a mejorar la calidad de atención.

Es necesario buscar alternativas para la evitar al máximo la aparición de muestras de insatisfacción en el personal de enfermería, puesto que desempeñar sus funciones con falta de interés puede incidir directamente en el cuidado de los pacientes y en la propia salud de la enfermera.

Es de suma importancia considerar la mejora de las condiciones ambientales en las que el personal de enfermería desarrolla su trabajo. Pues esto facilita una prestación de servicios adecuada garantizando la seguridad de los pacientes.

Tratar en lo posible que los cursos ofertados por los responsables de la formación continua sean orientados a cubrir las necesidades de capacitación del personal de enfermería.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Rosero G. Grados de hipertensión arterial y factores de riesgo cardiovascular asociados en pacientes hipertensos que acuden a la consulta externa del Hospital Delfina Torres de Concha de Esmeraldas periodo de enero a febrero del 2018. Tesis doctoral. Quito: PUCE; 2018.
2. Association AH. Antecedentes Hipertensión Arterial. 2019.
3. Federación Iberoamericana de Enfermería en Urgencias y Emergencias. Perfil profesional de la enfermería de urgencias, emergencias y desastres Mexico; 2007.
4. OMS. Hipertensión. [Online].; 2020. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/hypertension>.
5. OMS. Información general sobre la hipertensión en el mundo. Ginebra: OMS; 2013. Report No.: WHO/DCO/WHD/2013.2.
6. Palmero , Rodríguez MF, Martínez. Crisis hipertensiva: un abordaje integral. Archivos en medicina familiar. 2019 Septiembre; 22(1).
7. OPS. HEARTS en las Américas: medición de la presión arterial. [Online]. [cited 2021. Available from: <https://www.paho.org/es/hearts-america/hearts-america-medicion-presion-arterial>.
8. Peña , Jimenez. Caracterización del comportamiento de la hipertensión arterial en Colombia en adultos mayores a partir de la encuesta nacional de demografía y salud 2010. Tesis. Bogotá D. C.: U.D.C.A; 2016.
9. Publica MdS. Guías Clínicas de Hipertensión Arterial. [Online].; 2019. Available from: [www.salud.gob.ec](http://www.salud.gob.ec).
10. Salazar , Rotta , Otiniano. Hipertensión en el adulto mayor. Rev Med Hered. 2016; 27(60 - 66).
11. Vidalón Fernández. Hipertensión Arterial: una introducción general. Scielo Peru. 2006 mayo/agos; 23(2).
12. MSP. guía de práctica clínica (GPC) Quito; 2019.
13. European Society of Cardiology (ESC) and the European Society of Hypertension (ESH). Guía ESC / ESH para la gestión de HTA. European Heart Journal. 2018; 39.

14. Nerenberg KA, Zarnke KB, Leung AA. Hypertension Canada's 2018 Guidelines for Diagnosis, Risk Assessment, Prevention, and Treatment of Hypertension in Adults and Children. Canadian Journal of cardiology. 2018 Febrero; 34.
15. Amador MG. Metodología de la investigación. [Online].; 2017. Available from: <http://manuelgalan.blogspot.com>.
16. Sellén Crombet. Hipertensión arterial: diagnóstico, tratamiento y control La Habana: Editorial Universitaria; 2008.
17. Ilustre Colegio Oficial de Enfermería de Jaén. Proceso Enfermero desde el modelo de cuidados de Virginia Henderson y los Lenguajes NNN Jaén; 2010.
18. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social Paraguay. Proceso de Atención de Enfermería (PAE). Rev. Salud Pública Parag. 2013; 3(1).
19. Lefevre RA. Aplicación del proceso enfermero : fomentar el cuidado en colaboración. 5th ed. Madrid: Masson; 2007.
20. Medina. PG. Calidad de la atención y seguridad de los pacientes una prioridad de enfermería. In I foro internacional de calidad de la atención en salud; 2015.
21. Orozco M. Calidad en Salud. 2009. IV curso internacional de desarrollo de sistemas de salud.
22. Organización mundial de la salud. Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>.
23. Berón , Palma. Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. Tesis. Malargüe: Universidad Nacional de Cuyo; 2011.
24. Leka S. La organización del trabajo y el estrés Nottingham; 2004.
25. G A. Síndrome de burnout. Archivos de Neurociencias. 2006; 11(4).
26. Brugués A, Peris , Pavón , Viladomat , Gascón , Flores. Evaluación de la gestión enfermera de la demanda en atención primaria. Atención Primaria. 2015 Julio; 48(3).
27. Puigvert , Jover , Boixés D, LLaveria J, Roig , Gomez. Rol de las Enfermeras en la Atención Urgente en un Centro de Salud. Revista de Enfermería. 2011 abril; 5(1).

28. Flores C, Ponce R, Ruiz MdR, Corral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Enferm Inst Mex Seguro Soc.* 2015; 23(3).
29. Ante W. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo. Tesis. Puyo: Uniandes; 2017.
30. SENPLADES. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida de Ecuador Quito; 2017.
31. Flores Alpízar , Ponce Moreno , Ruíz MdR, Corral RdJ. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro So.* 2014.
32. Corpas JN. Fundación Universitaria. [Online].; 2016 [cited 2016. Available from: [sites.google.com](http://sites.google.com).
33. Espinoza DE. Universo, Muestra y Muestreo. [Online].; 2016. Available from: <http://www.bvs.hn/Honduras>.
34. Castro F. Saber Metodología. [Online].; 2016. Available from: [sabermetodologia.wordpress.com](http://sabermetodologia.wordpress.com).
35. Hernández R. Metodología de la investigación México D.F.: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V; 2010.
36. The sixth report of the Joint National Committee on prevention, detection, evaluation, and treatment of high blood pressure. *Arch Intern Med.* 1998 Marzo; 158(6).
37. Chalmers J, MacMahon S, Mancia G, Whitworth J. 1999 World Health Organization-International Society of Hypertension Guidelines for the management of hypertension. Guidelines sub-committee of the World Health Organization. 1999 Julio - Agosto; 21.
38. Sever P, Beevers G, Bulpitt C, Lever A, Ramsay L. Management guidelines in essential hypertension: report of the second working party of the British Hypertension Society. *British Medical Journal.* 1993 Abril.
39. McAlister F, Straus S. Evidence based treatment of hypertension: Measurement of blood pressure: An evidence based review. *British Medical Journal.* 2001 Abril; 322.
40. Ortiz C. Algoritmo general del proceso enfermero. 2017..

## ANEXOS.

### Anexo A. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento
<b>Independiente:</b> Intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias en los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la ciudad de Esmeraldas	la provisión de cuidados especializados de Enfermería a una variedad de pacientes en las diferentes etapas de la vida enfermos o con lesiones. El estado de salud de dichos pacientes puede ser estable o inestable, sus necesidades complejas y requerir de vigilancia estrecha o cuidados intensivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación del personal.</li> <li>• Área asignada del personal.</li> <li>• Clima organizacional del personal.</li> <li>• Asignación enfermera-paciente.</li> <li>• Conocimientos y aplicaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de capacitación</li> <li>• Nivel de satisfacción de personal de enfermería</li> <li>• Nivel de conocimiento</li> </ul>	Encuesta  Observación  Observación
<b>Dependiente;</b> Calidad de intervención de personal de enfermería	Se consideran que es el logro de los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general y algunas se refieren a la propia definición de salud y a las influencias del paciente, familia y sistema de salud	Capacidad de respuesta  Seguridad  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación del personal,</li> <li>Identificación del paciente,</li> <li>Administración segura del medicamento,</li> <li>• Transferencia de información)</li> </ul> Empatía (buen trato)	Número de personas satisfecho con el proceso  Número de respuestas cumplidas  Numero de procedimientos seguros  Numero de buen trato al paciente	Observación  Observación  Observación  Observación

**Anexo B. Cuestionario de encuesta a pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial que acudieron en el último trimestre del año 2020 al servicio de urgencias de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas la provincia Esmeraldas**

Este cuestionario tiene como finalidad de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con diagnóstico de hipertensión arterial que acudieron en el último trimestre del año 2020 al servicio de urgencias de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas la provincia Esmeraldas, por lo que se le agradece sinceridad en su respuesta.

Pregunta	Respuesta				
	Edad	18 – 30 <input type="checkbox"/>	31 – 40 <input type="checkbox"/>	41 - 50 <input type="checkbox"/>	51 – 60 <input type="checkbox"/>
Género	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>		
Nivel de estudios	Ninguno <input type="checkbox"/>	Primaria <input type="checkbox"/>	Secundaria <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>	Post grado <input type="checkbox"/>

Pregunta	Respuesta				
	¿Al llegar usted al área de urgencias el personal de enfermería lo recibió amablemente?	5	4	3	2
¿El profesional de enfermería le informó los procedimientos que se le realizaran?	5	4	3	2	1
¿Está de acuerdo con el tiempo que esperó por atención médica?	5	4	3	2	1
¿De ser requerida la administración de medicamentos, el personal de enfermería se lo aplica?	5	4	3	2	1
¿El profesional de enfermería está pendiente en todo momento de su estado de salud durante su estadía en el área de urgencias?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con el uso de guantes, mascarillas, mandiles por parte del personal de salud?	5	4	3	2	1
¿Está de acuerdo con las explicaciones del personal de enfermería sobre su tratamiento?	5	4	3	2	1
¿Está satisfecho con el trato del personal auxiliar de enfermería?	5	4	3	2	1
¿En términos generales, usted se siente satisfecho con la atención recibida en el área de urgencias por personal de enfermería?	5	4	3	2	1

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## Anexo C. Cuestionario de encuesta a personal de enfermería del servicio de urgencias de los centros de salud Tipo C San Rafael y Las Palmas la provincia Esmeraldas

Este cuestionario tiene como finalidad identificar los factores que influyen en la intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas, por lo que se le agradece sinceridad en su respuesta.

Pregunta	Respuesta				
Edad	20 – 30 <input type="checkbox"/>	31 – 40 <input type="checkbox"/>	41 - 50 <input type="checkbox"/>	51 – 60 <input type="checkbox"/>	>> 60 <input type="checkbox"/>
Género	Masculino <input type="checkbox"/>	Femenino <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>		
Nivel de estudios	Secundaria <input type="checkbox"/>	Superior <input type="checkbox"/>	Post grado <input type="checkbox"/>		
Años de experiencia	0 - 5 <input type="checkbox"/>	6 – 10 <input type="checkbox"/>	>> 10 <input type="checkbox"/>		
¿Está estudiando?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	¿Qué Carrera?		

Pregunta	Respuesta				
<b>Factores institucionales</b>					
¿Está satisfecho con su lugar de trabajo (Higiene, iluminación, ventilación, etc.)?	5	4	3	2	1
¿Existe seguridad para el desempeño de su trabajo?	5	4	3	2	1
¿Dispone de suministros y equipos médicos necesarios para la intervención a pacientes de urgencias?	5	4	3	2	1
¿Dispone de materiales (formatos, hojas) necesarios para la intervención a pacientes de urgencias?	5	4	3	2	1
¿El personal de enfermería del servicio de urgencias es suficiente para la demanda de pacientes?	5	4	3	2	1
<b>Motivación</b>					
¿Ha recibido en los últimos seis meses algún reconocimiento por su buen desempeño laboral?	5	4	3	2	1
¿La relación interpersonal con la jefa de enfermería y compañeros es agradable?	5	4	3	2	1
<b>Conocimiento</b>					
¿Sus conocimientos son suficientes para realizar los cuidados requeridas en los pacientes que se le asignan?	5	4	3	2	1
¿Tiene conocimientos suficientes para la intervención a pacientes hipertensos en urgencias?	5	4	3	2	1
¿Ha recibido capacitación en los últimos seis meses?	5	4	3	2	1
¿Ha recibido capacitación específica sobre intervención a pacientes hipertensos en urgencias?	5	4	3	2	1

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

## Anexo D. Descripción de variables utilizadas en encuestas

### Encuesta Enfermeras

Factores institucionales	Int_lugarTrab	¿Está satisfecho con su lugar de trabajo (Higiene, iluminación, ventilación, etc.)?
	Int_Seg	¿Existe seguridad para el desempeño de su trabajo?
	Int_Sum	¿Dispone de suministros y equipos médicos necesarios para la intervención a pacientes de urgencias?
	Int_Mat	¿Dispone de materiales (formatos, hojas) necesarios para la intervención a pacientes de urgencias?
	Int_per	¿El personal de enfermería del servicio de urgencias es suficiente para la demanda de pacientes?
Motivación	Mot_rec	¿Ha recibido en los últimos seis meses algún reconocimiento por su buen desempeño laboral?
	Mot_rela	¿La relación interpersonal con la jefa de enfermería y compañeros es agradable?
Conocimiento	Con_suf	¿Sus conocimientos son suficientes para realizar los cuidados requeridos en los pacientes que se le asignan?
	Con_pacHTA	¿Tiene conocimientos suficientes para la intervención a pacientes hipertensos en urgencias?
	Con_cap	¿Ha recibido capacitación en los últimos seis meses?
	Con_HTA	¿Ha recibido capacitación específica sobre intervención a pacientes hipertensos en urgencias?

### Encuesta a pacientes

Tangibilidad_amable	¿Al llegar usted al área de urgencias el personal de enfermería lo recibió amablemente?
Tangibilidad_inf	¿El profesional de enfermería le informó los procedimientos que se le realizarán?
Fiabilidad	¿Está de acuerdo con el tiempo que esperó por atención médica?
Respuesta_medicina	¿De ser requerida la administración de medicamentos, el personal de enfermería se lo aplica?
Respuesta_enferm	¿El profesional de enfermería está pendiente en todo momento de su estado de salud durante su estadía en el área de urgencias?
Seguridad	¿Está satisfecho con el uso de guantes, mascarillas, mandiles por parte del personal de salud?
Empatia_explicacion	¿Está de acuerdo con las explicaciones del personal de enfermería sobre su tratamiento?
Empatia_trato	¿Está satisfecho con el trato del personal auxiliar de enfermería?
Empatia_general	¿En términos generales, usted se siente satisfecho con la atención recibida en el área de urgencias por personal de enfermería?

## Anexo E. Guía de observación.

**Objetivo:** Recopilar información requerida para la medición la intervención del personal enfermería que brinda el servicio de urgencias a pacientes hipertensos de los Centros de Salud Tipo C San Rafael y Las Palmas de la provincia de Esmeraldas.

No	Pregunta	Respuesta	Puntaje
1	¿El personal de enfermería de urgencias aplica normas y procedimientos que garantizan los servicios de salud?	No = 0, Si = 1	1
2	¿El personal de enfermería prioriza la atención del usuario según el estado de salud?	No = 0, Si = 1	1
5	¿El personal de enfermería brinda apoyo emocional al usuario en el área de urgencias?	No = 0, Si = 1	1
6	¿El personal de enfermería realiza los procedimientos de manera rápida y efectiva a los usuarios?	No = 0, Si = 1	1
7	¿El profesional de enfermería aplica las técnicas y procedimientos con seguridad?	No = 0, Si = 1	1
8	¿El personal de enfermería se comunica con el usuario con respeto y amabilidad?	No = 0, Si = 1	1
	<b>Puntaje total</b>		6/6

## **Anexo F. Documento de consentimiento informado**

**Tema:** Factores relacionados con la intervención de enfermería que brinda el Servicio de Urgencias de pacientes Hipertensos de los Tipos C San Rafael y Las Palmas de la Provincia de Esmeraldas.

**Objetivo:** Identificar los factores relacionados con la intervención de enfermería que brinda al servicio de Urgencias de pacientes hipertensos de los Tipo C San Rafael y Las Palmas de la Ciudad de Esmeraldas.

**Yo,** \_\_\_\_\_ declaro que ha sido informado(a) con claridad, veracidad respecto al estudio de investigación sobre Factores relacionados con la intervención de enfermería que brinda al servicio de Urgencias de pacientes hipertensos de los Tipo C San Rafael y Las Palmas de la Ciudad de Esmeraldas, que el estudiante Solano Caicedo Fabiola Edith, me ha pedido participar de forma libre y voluntaria de realizar encuesta que consta de 10 ítems, explicándome todas las preguntas, las actividades que se llevarán a cabo con mi participación y se ha dado respuestas a todas mis inquietudes, por lo que acepto participar libre y voluntariamente en esta investigación, sabiendo que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, son que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Se respetará la buena voluntad, la confiabilidad e intimidad de la información por mí suministradora.

f. \_\_\_\_\_

Firma del participante

## Anexo G. Autorización del centro de recolección de datos

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA

Dirección Distrital 08D01 Esmeraldas – Salud

Memorando Nro. MSP-CZ1-08D01-2021-0774-M

Esmeraldas, 18 de febrero de 2021

**PARA:** Sr. Mgs. Raul Manuel Panchano Mideros  
Administrador/a Técnico del Establecimiento de Salud del Primer Nivel  
de Atención Centro de Salud Tipo C Nueva San Rafael Distrito 08D01  
Esmeraldas - Salud

Sra. Mgs. Teresa Consuelo Robles Sosa  
Administrador Técnico del Establecimiento de Salud de Primer Nivel  
Centro de Salud Tipo c las Palmas, Subrogante

**ASUNTO:** AUTORIZACION MAESTRANDO SEGUNDO NIVEL, SOLANO  
CAICEDO FABIOLA EDITH PUEDA VISITAR ÁREA EMERGENCIA  
PARA DESARROLLO DE TESIS "FACTORES RELACIONADOS CON  
LA INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA

De mi consideración:

En referencia al memorando MSP-CZ1-08D01-2021-0597-M el cual expresa:

En referencia a OFICIO.NRO.PUCESE-MSP-2021-015-OF,

AUTORIZACIÓN PARA QUE EL MAESTRANDO DE SEGUNDO NIVEL, SOLANO  
CAICEDO FABIOLA EDITH PUEDA VISITAR EL ÁREA DE EMERGENCIA PARA  
DESARROLLO DE SU TESIS "FACTORES RELACIONADOS CON LA  
INTERVENCIÓN DE ENFERMERÍA QUE BRINDAN EN EL SERVICIO DE  
URGENCIAS A PACIENTES HIPERTENSOS DE LOS CENTROS DE SALUD TIPO  
C SAN RAFAEL, LAS PALMAS Y DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS".

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Dr. David Quiñonez Ayovi  
**DIRECTOR DISTRITAL DISTRITO 08D01 ESMERALDAS á SALUD,  
SUBROGANTE**

