



**Pontificia Universidad
Católica del Ecuador**
Seréis mis testigos

ESMERALDAS

CARRERA DE ENFERMERIA

TESIS DE GRADO

APLICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL ALBERTO BUFFONI DEL CANTÓN QUININDÉ

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO/A EN
ENFERMERÍA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SALUD INTEGRAL, DETERMINACIÓN SOCIAL Y
DESARROLLO HUMANO.

AUTORA

LESLY ADELAIDA RENTERIA ARBOLEDA

ASESORA:

MGT. MAYRA ORTIZ OROBIO

ESMERALDAS, JULIO 2024

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.

Trabajo de Tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de PUCE-Esmeraldas, previo a la obtención de título Licenciada en Enfermería.

Presidente del tribunal de graduación.

Lector (a) 2

Director (a) tesis.

Director (a) de la carrera.

Esmeraldas.....2024

AUTORÍA.

Yo **LESLY ADELAIDA RENTERÍA ARBOLEDA** con **CI. 080341170-1** declaro bajo juramento que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de mi total responsabilidad legal y académica de la autor/a y de la PUCE- Esmeraldas.

.....
LESLY ADELAIDA RENTERÍA ARBOLEDA

CI. 080341170-1

DEDICATORIA.

A Dios, fuente de sabiduría y fortaleza, por ser el faro que guía mi vida. Gracias por tus bendiciones constantes, por iluminar mi camino en los momentos más oscuros y por darme la perseverancia necesaria para alcanzar este logro. Sin tu amor infinito y tu guía divina, este sueño no habría sido posible.

A mi madre, pilar de mi existencia, cuyo amor y sacrificio han sido el cimiento de mis éxitos. Gracias por creer en mí cuando yo mismo dudaba, por tus palabras de aliento en cada paso de este arduo camino y por enseñarme con tu ejemplo el valor del trabajo duro y la dedicación, el presente trabajo es un testimonio del amor incondicional y el apoyo sin límites que me has brindado.

Con todo mi amor y gratitud.

AGRADECIMIENTO.

Agradezco a Dios, la fuente de toda sabiduría y fortaleza, por su constante guía y apoyo durante este arduo pero gratificante viaje. Su presencia en mi vida me ha brindado la claridad y la inspiración necesarias para superar cada obstáculo y celebrar cada logro. Gracias, Dios, por tus infinitas bendiciones y por permitirme alcanzar esta meta con éxito.

A mi madre, mi roca y mi inspiración, cuyo amor incondicional y sacrificio inagotable han sido el cimiento sobre el cual he construido mis sueños. Mamá, tus palabras de aliento, tus abrazos reconfortantes y tu fe inquebrantable en mí me han dado la fuerza para perseverar, y no tengo suficientes palabras para expresar mi gratitud por todo lo que has hecho por mí.

A mi docente, cuya dedicación y compromiso han sido esenciales en mi desarrollo académico. Gracias por compartir su vasto conocimiento, por su paciencia y por su constante motivación. Su guía y apoyo han sido invaluable, no solo en la realización de esta tesis, sino también en mi crecimiento personal y profesional. Su pasión por la enseñanza ha dejado una huella imborrable en mi vida.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	II
AUTORÍA.....	III
DEDICATORIA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
Presentación del tema de investigación.....	10
Planteamiento del problema.....	11
Justificación.....	12
OBJETIVOS.....	13
Objetivo General.....	13
Objetivos específicos.....	13
CAPÍTULO I.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
1.1 Bases teórico – científicas.....	15
1.2 Antecedentes.....	16
1.3 Bases legales.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MATERIALES Y MÉTODOS.....	18
2.1 Tipo de estudio.....	18
2.2 Población y muestra.....	13
2.3 Criterio de inclusión y exclusión.....	18
Criterio de inclusión	18
Criterio de exclusión	18
2.4 Definición conceptual y operacionalización de variables.....	19

2.5 Métodos	19
2.6 Técnicas e instrumento	19
2.7 Análisis de datos	19
2.8 Normas éticas	20
CAPÍTULO III	20
RESULTADOS	20
CAPÍTULO IV	20
DISCUSIÓN	20
CAPÍTULO V	22
CONCLUSIONES	22
CAPÍTULO VI	23
RECOMENDACIONES	23
Referencias bibliográficas	24
ANEXOS	31
Anexo A. Árbol del Problema	31
Anexo B. Conceptualización y operacionalización de las variables	32
Cronograma	35
Presupuesto	35
Anexo C	37
Consentimiento informado	37
Anexo D	38
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMRGENCIA	38

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1: Género y edad de los pacientes encuestados.	16
Tabla 2: Nivel de satisfacción del paciente.	17
Tabla 3: Cumplimiento del proceso de atención de enfermería.	17
Tabla 4: Fases del PAE con el paciente.....	18
Tabla 5: Factores más relevantes en el incumplimiento del proceso de atención.	18

RESUMEN.

El estudio realizado en el Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé evaluó la calidad de la atención en el área de emergencia, enfocándose en la aplicación del proceso de atención de enfermería. Se empleó un diseño cuantitativo de corte transversal con un alcance descriptivo, recolectando datos mediante encuestas dirigidas a pacientes y personal de enfermería.

Los hallazgos indican que el 100% de los pacientes encuestados valoraron positivamente aspectos como la amabilidad, claridad en las explicaciones, y la atención recibida por el personal de enfermería. Sin embargo, el 100% reportó sentir una seguridad deficiente por parte de los profesionales de enfermería. Además, se encontró que solo el 38% del personal de enfermería sigue completamente las indicaciones del Ministerio de Salud Pública en el proceso de atención de enfermería, mientras que el 63% lo hace parcialmente.

Entre los factores que contribuyen al incumplimiento del proceso de atención se identificaron la presión por una atención más rápida, la falta de protocolos claros y la cultura organizacional deficiente, señalados por el 75%, un 13% alude que es la falta de protocolos claros y actualizados, y otro 13% la cultura organizacional deficiente

Estos resultados destacan como la seguridad percibida y el cumplimiento integral del proceso de atención de enfermería. Estos hallazgos son consistentes con estudios previos que revelan deficiencias en la aplicación del proceso de atención, lo cual subraya la necesidad de mejoras específicas para fortalecer la confianza y seguridad del paciente en el contexto de emergencias hospitalarias.

Palabras claves: Atención enfermería; intervenciones; satisfacción paciente.

ABSTRACT.

This study conducted at Hospital Alberto Buffoni in Canton Quinindé evaluates the quality of care in the emergency department, focusing on the implementation of the nursing care process. A quantitative cross-sectional design with a descriptive scope was employed, utilizing surveys directed at both patients and nursing staff.

Findings indicate that 100% of surveyed patients positively assessed aspects such as kindness, clarity of explanations, and care received from nursing personnel. However, all patients reported feeling a lack of security from the nursing professionals. Furthermore, it was found that only 38% of nursing staff fully adhere to Ministry of Public Health guidelines in the nursing care process, while 63% do so partially.

Factors contributing to non-compliance with the care process include pressure for expedited care, lack of clear protocols, and a deficient organizational culture, identified by 75%, 13% citing lack of clear and updated protocols, and another 13% highlighting organizational culture deficiencies.

These results underscore challenges related to perceived security and comprehensive compliance with the nursing care process. They are consistent with prior studies revealing deficiencies in care process implementation, emphasizing the need for specific improvements to enhance patient confidence and safety in emergency hospital settings.

Keywords: Nursing care; Interventions; patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La calidad en la atención de enfermería es una prioridad fundamental a nivel global, reconocida por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1). En este contexto, el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) se ha consolidado como un método sistemático y científico respaldado por su efectividad en brindar cuidados individualizados y basados en la evidencia disponible (2).

La Organización Mundial de Salud OMS promueve la implementación del PAE en todos los niveles del sistema de salud, incluyendo los servicios de emergencia, con el fin de garantizar una atención integral y centrada en el paciente (3). Por su parte, la Organización Panamericana de Salud OPS ha desarrollado guías y herramientas específicas para facilitar la adopción del PAE en la región de Latinoamérica, identificándolo como una herramienta clave para mejorar la calidad de la atención de enfermería (4).

En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública ha emitido normas y directrices para la implementación del PAE, reconociendo su importancia para brindar una atención de enfermería de calidad. No obstante, existen desafíos en cuanto a la capacitación y la aplicación sistemática del PAE en algunas instituciones de salud, incluyendo los servicios de emergencia (5). En el Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé, se ha observado falta de implementación sistemática del PAE en el área de emergencia. El personal de enfermería de dicha área no cuenta con la capacitación adecuada en la aplicación del PAE, lo que puede tener un impacto negativo en la calidad de la atención brindada a los pacientes que ingresan en situaciones de emergencia (6).

La presente investigación tiene como objetivo general evaluar la calidad de la atención brindada en el área de emergencia mediante la aplicación efectiva del proceso de atención de enfermería en el Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé. Esta evaluación permite identificar las áreas de mejora y establecer estrategias para garantizar una atención de enfermería de calidad, centrada en el paciente y basada en la evidencia científica disponible, alineándose así con la línea de investigación "Salud Integral, Determinación Social y Desarrollo Humano".

Planteamiento del problema

El Proceso de Atención de Enfermería (PAE) es reconocido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un método sistemático y científico para brindar cuidados de enfermería de calidad, basados en las necesidades individuales de cada paciente y en la evidencia científica disponible (7). La OMS promueve la implementación del PAE en todos los niveles del sistema de salud, incluyendo los servicios de emergencia, debido a su importancia en la prestación de cuidados oportunos y efectivos (8).

En la región de Latinoamérica, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) ha desarrollado guías y herramientas para la implementación efectiva del Proceso de Atención de Enfermería, identificándolo como una estrategia clave para mejorar la calidad de la atención de enfermería (9). Diversos estudios realizados en la región han demostrado los beneficios de la aplicación del PAE, especialmente en los servicios de emergencia, donde su implementación contribuye a brindar cuidados oportunos y efectivos (10).

En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública ha emitido normas y directrices para la implementación del Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en todos los niveles del sistema de salud, reconociendo su importancia en la prestación de cuidados de enfermería de calidad (11). Se han llevado a cabo capacitaciones para el personal de enfermería en la aplicación del PAE, con el objetivo de mejorar la calidad de la atención brindada, incluyendo en los servicios de emergencia (12).

En el Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé, se enfrenta un alto índice de pacientes que esperan ser atendidos en el área de emergencia, situación que afecta significativamente la calidad y eficiencia de la atención hospitalaria. Este problema se ve exacerbado por una serie de causas interrelacionadas que comprometen el proceso de atención y el bienestar de los pacientes

Causas: Falta de atención adecuada por parte de las enfermeras de turno, incumplimiento en el PAE

Efectos: Impacto negativo en la calidad de atención, Incremento de la mortalidad en esta área

Antes la problemática anterior expuesta se formula la siguiente pregunta científica

¿Cuáles son los desafíos y obstáculos que enfrenta el personal de enfermería al aplicar el proceso de atención en el área de emergencia del Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé, y cómo estos afectan la calidad de la atención brindada a los pacientes?

Justificación

El presente trabajo se lo realiza con el afán de mejorar la calidad de atención en los pacientes del área de Emergencias del hospital Padre Alberto Buffoni del Cantón de Quinindé de la provincia de Esmeraldas.

La meta del Proceso de Atención de Enfermería en un hospital de emergencias es proporcionar una atención de enfermería segura, efectiva y eficiente a los pacientes que presentan una emergencia médica.

Por tanto, el impacto que se espera ocasionar en el personal de enfermería como parte del equipo de salud, es impulsar a la constante capacitación, actualización de conocimientos basándose en los progresos científicos, tecnológicos en la atención debido a que las estadísticas y los diferentes estudios afirman que en la primera hora de a ver sucedido el evento existe un alto grado de mortalidad, asociada que ocurre por el manejo inadecuado del paciente por parte del personal de salud.

Mencionando que la prioridad principal de esta investigación es impulsar a que los sistemas de salud cuenten con una adecuada organización y procesos asistenciales adecuados que brinden un óptimo resultado en la atención al paciente, por ellos es necesario que todos los servicios de emergencias y el personal deben contar con guías y protocolos de atención estandarizado, aplicando correctamente los contenidos pueden garantizar la calidad humana, técnica, científica de todas las funciones y actividades.

Los hallazgos de esta investigación proporcionan una comprensión de los factores que influyen en la aplicación efectiva del PAE en el área de emergencia. Que nos permitió identificar posibles desafíos en su implementación, y en base a ello desarrollar estrategias para mejorar el proceso, capacitar al personal de enfermería y optimizar la calidad de los cuidados brindados a los pacientes en situaciones críticas. Además, nos permitirá evaluar el cumplimiento de los protocolos y guías de práctica clínica, lo cual es fundamental para

garantizar la seguridad del paciente y minimizar los riesgos asociados a la atención sanitaria. Esta información es clave para implementar medidas correctivas y fortalecer la formación continua del personal de enfermería.

De acuerdo con la línea de investigación "Salud Integral, Determinación Social y Desarrollo Humano" impuesta por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Esmeraldas, el presente estudio contribuye a abordar aspectos relacionados con la calidad de la atención sanitaria, la seguridad del paciente y el bienestar integral de la población atendida en el área de emergencia del Hospital Alberto Buffoni. Al optimizar la aplicación del PAE, se fomenta una atención centrada en el paciente, considerando sus necesidades individuales y promoviendo su participación en el proceso de cuidado.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar la calidad de la atención brindada en el área de emergencia mediante la aplicación efectiva del proceso de atención de enfermería en el Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé.

Objetivos específicos

1. Determinar el cumplimiento del proceso de atención de enfermería por parte del personal de enfermería indicadas por Ministerio de Salud Pública
2. Investigar las causas que contribuyen al incumplimiento en la aplicación del proceso de atención de enfermería en el área de Emergencia.
3. Identificar el nivel de satisfacción del paciente en la atención del personal de enfermería del área de emergencias del hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teórico – científicas

El enfoque de la atención de enfermería, dentro del marco del Proceso de Atención de Enfermería (PAE), representa un paradigma fundamental que reconoce al paciente como un ser integral, más allá de su enfermedad o condición médica específica (16). Este enfoque aborda los aspectos bio-psico-sociales y espirituales del individuo, reconociendo que estos elementos interactúan y afectan la salud y el bienestar del paciente. En el contexto del área de emergencia, donde los pacientes pueden presentar una amplia gama de necesidades y condiciones complejas, este enfoque se vuelve aún más importante para proporcionar una atención compasiva y efectiva (17).

La estandarización de la práctica enfermera mediante el PAE es esencial para garantizar una atención sistemática y basada en evidencia. Este proceso proporciona un marco estructurado que guía a los profesionales de enfermería a través de pasos claramente definidos, desde la evaluación inicial hasta la planificación, implementación y evaluación de los cuidados brindados (18). El entorno de emergencia, donde el tiempo es crítico y las decisiones deben tomarse rápidamente, esta estandarización garantiza una respuesta eficiente y coordinada, minimizando el riesgo de errores y promoviendo la coherencia en la atención brindada (19).

La implementación del PAE en el área de emergencia no solo proporciona un marco estructurado para la práctica enfermera, sino que también contribuye a la mejora continua de la calidad de la atención (20). Al seguir un proceso sistemático de evaluación, diagnóstico, planificación, implementación y evaluación, los profesionales de enfermería pueden identificar áreas de mejora y ajustar su práctica en consecuencia. Esta iteración continua de la atención permite adaptarse a las necesidades cambiantes de los pacientes y promueve una cultura de mejora continua dentro del equipo de salud (21).

Arévalo (22), explica que la seguridad del paciente es una prioridad fundamental en cualquier entorno de atención médica, y el PAE enfatiza esta premisa en el área de emergencia. Al seguir un proceso estructurado y basado en evidencia, los profesionales de enfermería pueden tomar decisiones informadas que minimizan el riesgo de eventos adversos y maximizan la seguridad del paciente. En un entorno donde las decisiones deben

tomarse rápidamente y bajo presión, seguir un proceso estandarizado ayuda a garantizar que se sigan los protocolos adecuados y se tomen las medidas necesarias para proteger la seguridad y el bienestar del paciente.

Matute (23), en su investigación detalla que la incorporación de evidencia científica y mejores prácticas en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) constituye un pilar fundamental en la entrega de cuidados de calidad. Este enfoque asegura que la atención brindada esté respaldada por la investigación actual y la experiencia clínica acumulada, lo que aumenta la efectividad y eficiencia de los cuidados. Al basar las decisiones de atención en la evidencia disponible, se minimiza el riesgo de prácticas obsoletas o ineficaces, y se promueve un estándar de cuidado óptimo que se adapta a las necesidades y particularidades de cada paciente.

La colaboración interdisciplinaria es esencial en el PAE, especialmente en entornos de emergencia donde se requiere una respuesta rápida y coordinada. La interacción entre diferentes profesionales de la salud, como médicos, enfermeras, terapeutas y trabajadores sociales, facilita una comprensión integral de las necesidades del paciente y permite una atención integral y centrada en el individuo (24). Esta colaboración garantiza una comunicación fluida y una toma de decisiones informada, optimizando así los resultados clínicos y la experiencia del paciente (25).

López, y Vásquez (26), relatan que la adaptabilidad y flexibilidad son características esenciales del PAE que permiten a los profesionales de enfermería ajustar su práctica según las necesidades cambiantes de los pacientes y las circunstancias del entorno de emergencia. Aunque el PAE proporciona un marco estructurado, también reconoce la importancia de la capacidad de adaptación frente a situaciones imprevistas o complejas. Esta flexibilidad garantiza que la atención se ajuste de manera óptima a las necesidades individuales de cada paciente, promoviendo así resultados positivos y una experiencia de atención satisfactoria.

Vega (27), especifica que la valoración en el área de emergencia adquiere una importancia crítica debido a la naturaleza urgente y muchas veces impredecible de las condiciones de los pacientes que llegan. Los enfermeros deben ser capaces de realizar una evaluación rápida pero exhaustiva del estado de salud del paciente, priorizando la identificación de signos vitales alterados, síntomas relevantes y datos que indiquen una situación de emergencia médica. Además de los aspectos físicos, la valoración también debe abarcar aspectos

psicológicos y sociales que puedan influir en la atención del paciente, como el nivel de dolor, la ansiedad o la presencia de factores de riesgo sociales.

1.2 Antecedentes

La aplicación del Proceso de Atención de Enfermería (PAE) en el área de emergencia del Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé se enmarca en la necesidad de mejorar la calidad de la atención brindada a pacientes en situaciones críticas dentro del centro de salud. Esta problemática adquiere relevancia dada la importancia vital de una atención oportuna en el área de emergencia, donde cada minuto puede ser determinante para la evolución del paciente.

Gómez RM, en el 2021 realizó un estudio titulado "Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020" con el objetivo de evaluar la calidad de atención percibida por los usuarios y su grado de satisfacción en el área de emergencia durante la pandemia de COVID-19. La metodología empleada fue un estudio descriptivo, transversal y observacional, en el cual se aplicó una encuesta a 384 usuarios del servicio de emergencias del centro de salud. Los resultados obtenidos mostraron que el 68% de los usuarios percibieron una calidad de atención regular en emergencias, mientras que el 22% la consideró deficiente, concluyendo que la pandemia de COVID-19 tuvo un impacto negativo en la calidad de atención brindada en el área de emergencia (21).

Chamba MJ, Paccha CL, Aguilar MP, et al. en 2021 realizaron un estudio titulado "Evaluación del proceso de atención de enfermería en un Hospital Obstétrico" con el objetivo de evaluar el cumplimiento del proceso de atención de enfermería en el área de emergencia obstétrica de un hospital. La metodología empleada fue un estudio descriptivo, transversal y observacional, en el cual se revisaron 140 historias clínicas de emergencias obstétricas para evaluar el cumplimiento de las etapas del proceso de atención de enfermería. Los resultados revelaron que solo el 28% de las historias clínicas cumplían con todas las etapas del proceso de atención de enfermería en el área de emergencia obstétrica, concluyendo que existe una deficiencia en la aplicación de este proceso en esta área crítica del hospital evaluado (14).

Torres A, Vera CL, Gutiérrez JM, et al. en el 2023 realizaron un estudio titulado "El proceso de atención de enfermería en la administración segura de medicamentos" con el objetivo de determinar el cumplimiento del proceso de atención de enfermería por parte del personal de enfermería durante la administración de medicamentos. La metodología utilizada fue un estudio descriptivo, transversal y observacional, en el cual se aplicó una guía de observación a 30 profesionales de enfermería del área de emergencias. Los resultados mostraron que solo el 40% de los profesionales cumplían con todas las etapas del proceso de atención de enfermería durante la administración de medicamentos en emergencias, concluyendo que existe una deficiencia en la aplicación de este proceso en esta área, lo cual podría comprometer la seguridad del paciente (15).

Castro DA, et al, en el año 2021 realizaron un estudio titulado "Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención" con el objetivo de evaluar la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital de tercer nivel. La metodología empleada fue un estudio descriptivo, transversal y observacional, en el cual se aplicó una encuesta a 250 usuarios del servicio de emergencias. Los resultados revelaron que el 62% de los usuarios percibieron una calidad de atención regular por parte del personal de enfermería, mientras que el 28% la consideró deficiente, concluyendo que existen oportunidades de mejora en la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de emergencias, especialmente en aspectos relacionados con la aplicación efectiva del proceso de atención de enfermería (16).

Gordillo en el 2023 realizaron un estudio titulado "Factores que afectan el cuidado enfermero en tiempos de pandemia: revisión bibliográfica en primer Nivel de atención" con el objetivo de identificar los factores que afectan el cuidado enfermero durante la pandemia de COVID-19 en el área de emergencias. La metodología utilizada fue una revisión bibliográfica en bases de datos científicas, analizando artículos relacionados con el tema. Los resultados revelaron que los principales factores que afectaron el cuidado enfermero en emergencias fueron la sobrecarga de trabajo, la escasez de recursos materiales y humanos, el estrés laboral y el temor al contagio, concluyendo que estos factores repercutieron negativamente en el cumplimiento del proceso de atención de enfermería y en la calidad del cuidado brindado en el área de emergencias (19).

Núñez SA, Ramírez PM, Gil MG, et al, en 2023 realizaron un estudio titulado "El Proceso de Atención de Enfermería como instrumento de investigación" con el objetivo de analizar el proceso de atención de enfermería como una herramienta para mejorar la calidad de atención en el área de emergencias. La metodología empleada fue una revisión bibliográfica en bases de datos científicas, analizando estudios que utilizaron el proceso de atención de enfermería como instrumento de investigación en emergencias. Los resultados mostraron que la aplicación rigurosa del proceso de atención de enfermería contribuye a identificar problemas, planificar intervenciones y evaluar resultados en el área de emergencias, concluyendo que su implementación adecuada mejora la calidad de la atención brindada y genera conocimiento científico en enfermería de emergencias (28).

Matute BP y Murillo DY en el año 2021 realizaron un estudio titulado "La Gestión por procesos resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud" con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción del paciente mediante la gestión por procesos en el área de emergencias. La metodología empleada fue un estudio descriptivo y transversal, en el cual se aplicó una encuesta a 250 pacientes atendidos en el área de emergencias para evaluar su nivel de satisfacción con la atención brindada por el personal de enfermería. Los resultados mostraron que el 65% de los pacientes manifestaron un nivel de satisfacción regular, mientras que el 20% reportó insatisfacción, concluyendo que la implementación de una gestión por procesos podría mejorar la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería en el área de emergencias (23).

Gasparian MA, Kiseleva IA, Titov VA, et al, en el 2022 realizaron un estudio titulado "Evaluación y gestión de riesgos de emergencia" con el objetivo de identificar los riesgos asociados a la atención en el área de emergencias y proponer estrategias de gestión para mitigarlos. La metodología utilizada fue una revisión bibliográfica en bases de datos científicas, analizando estudios relacionados con la evaluación y gestión de riesgos en emergencias. Los resultados revelaron que los principales riesgos identificados fueron los errores en la administración de medicamentos, las infecciones asociadas a la atención sanitaria y las fallas en la comunicación efectiva, concluyendo que la implementación de protocolos estandarizados, la capacitación continua del personal y la mejora en los sistemas de información podrían contribuir a reducir los riesgos y mejorar la calidad de la atención brindada en el área de emergencias (29).

1.3 Bases legales

La Ley Orgánica de Salud de Ecuador establece un marco legal integral para garantizar el derecho universal a la salud, en consonancia con la Constitución Política y principios fundamentales. En su Artículo 1, se destaca que la ley se basa en principios como equidad, solidaridad, y eficiencia, asegurando un enfoque intercultural y de género en la atención sanitaria. El Artículo 2 establece que todos los integrantes del Sistema Nacional de Salud deben cumplir con las disposiciones de la ley y las normativas de la autoridad sanitaria nacional, el Ministerio de Salud Pública según el Artículo 4 (30).

El Artículo 3 define la salud no solo como la ausencia de enfermedades, sino como un estado completo de bienestar físico, mental y social, subrayando su carácter de derecho humano inalienable e indivisible, responsabilidad primordial del Estado. El Ministerio de Salud Pública, según el Artículo 6, tiene la responsabilidad de diseñar políticas nacionales de salud, ejercer la rectoría del sistema, y promover programas integrales de atención, incluyendo salud sexual y reproductiva, además de controlar la calidad de medicamentos y la seguridad alimentaria (30).

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de estudio

Se realizó un estudio cuantitativo de corte trasversal con un alcance descriptivo, el cual permitió evaluar la calidad de la atención brindada en el área de emergencia mediante la aplicación efectiva del proceso de atención de enfermería en el Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé.

2.2 Población y muestra

La población se integró por un total de 26 personas siendo 8 profesionales de enfermería que cumplen su labor en el área de emergencias del Hospital Padre Alberto Buffoni del cantón Quinindé y de 18 pacientes atendidos en el área de emergencias.

Esta muestra fue considerada adecuada para proporcionar datos suficientes y relevantes que permitan analizar las dinámicas de comunicación y la calidad del cuidado en el área de emergencia del Hospital.

2.3 Criterio de inclusión y exclusión

Criterio de inclusión

- Personal de enfermería que laboren en el área de Emergencia del Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé
- Pacientes que ya han sido atendidos.

Criterio de exclusión

Enfermeros que se encuentren en periodo de vacaciones al momento de la recolección de datos.

Pacientes que no aceptaron ser parte de la encuesta para la investigación

Enfermeros que no aceptaron participar en la investigación

2.4 Definición conceptual y operacionalización de variables

Las intervenciones de enfermería según las necesidades individuales de cada paciente La atención de enfermería se refiere al conjunto de actividades y cuidados que los profesionales de enfermería proporcionan a los pacientes con el fin de promover, mantener o restablecer su salud y bienestar. Este proceso implica la aplicación sistemática y organizada de conocimientos científicos y técnicos para evaluar, planificar, ejecutar y evaluar (31).

Intervenciones son acciones específicas que los profesionales de enfermería realizan como parte del proceso de atención de enfermería (PAE), con el objetivo de abordar las necesidades de salud del paciente y alcanzar los objetivos de cuidado establecidos. Estas intervenciones se basan en el conocimiento científico y técnico de la enfermería y están diseñadas para promover, mantener o restaurar la salud del paciente (32).

La satisfacción del paciente se refiere a la percepción y valoración que los pacientes tienen sobre la atención recibida del personal de enfermería en el área de emergencia. Se mide mediante encuestas y entrevistas, donde se recogen las opiniones de los pacientes sobre la calidad de la atención y el trato recibido. (33)

2.5 Métodos

Para el estudio se empleó el método empírico se llevaron a cabo mediante una encuesta que permitió conocer si el profesional de enfermería cumple con los protocolos impuestos por el MSP a los pacientes con relación al proceso de atención de enfermería. Por otro lado, el método estadístico permitió ordenar de manera numérica y realizar el correspondiente análisis del estudio en la investigación.

2.6 Técnicas e instrumento

Para este estudio se realizó encuestas en formularios de Google forms, cuestionarios

2.7 Análisis de datos

Para este análisis de datos recolectados de los enfermeros que trabajen en el área de Emergencia del Hospital Alberto Buffoni, se realizó la encuesta utilizando formularios de Google forms para reflejar los resultados cuantitativos utilizando Microsoft Excel, donde se pudieron colocar los resultados obtenidos en tablas con sus respectivos porcentajes. Además, se utilizó Microsoft Word para redactar los datos en forma de párrafos y realizar el respectivo análisis crítico de cada uno de los gráficos.

2.8 Normas éticas

Para la realización de este trabajo investigativo se utilizó la aprobación individual de cada participante a través de la lectura y firma del consentimiento informado, brevemente se procede a explicarles que los datos recogidos serán para uso exclusivo de la investigadora y de la Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

(Tabla 1) Se puede evidenciar que, del total de pacientes encuestados, el 78% es de género femenino con más prevalencia dentro de este estudio, asimismo las edades que más predominan están en los rangos de 20-30 con un 83%.

Tabla 1. Género y edad de los pacientes encuestados

Género	N	%
Femenino	14	78%
Masculino	4	22%
Total	18	100%
Edades		
20-30	15	83%
31-40	3	17%
41-50	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de emergencias del hospital Alberto Buffoni.

Acorde a la atención brindada se pudo evidenciar que el 100% de los mismos califica como satisfactorio la amabilidad y el trato recibido por parte del personal de enfermería durante su visita a la sala de emergencias, de la misma manera el 100% de pacientes evalúan satisfactoria la claridad y la efectividad de las explicaciones proporcionadas por el personal de enfermería, por consiguiente el 100% valora satisfactorio al sentirse escuchado y comprendido por parte del personal de enfermería al expresar sus preocupaciones y preguntas.

Todos los pacientes encuestados en el Hospital Alberto Buffoni del Cantón Quindé han manifestado una alta satisfacción con respecto a la atención recibida por parte de los profesionales de salud. En términos específicos, el 100% de los pacientes considera que la atención brindada por los profesionales de salud fue satisfactoria. Asimismo, todos los pacientes expresaron que el trato recibido por el personal de enfermería fue satisfactorio. Además, se observó que el 100% de los pacientes califica como satisfactorias las intervenciones realizadas por los profesionales de enfermería, adecuadas a su estado de salud. En cuanto a la seguridad percibida frente a su padecimiento, el 100% de los pacientes señaló que sería poco satisfactorio, en contraste con la atención recibida.

Adicionalmente, todos los encuestados afirmaron que sus familiares fueron atendidos satisfactoriamente, lo cual se refleja en que el 100% recomendaría la atención de emergencias en este hospital a amigos o familiares, basándose en su experiencia con el personal de enfermería

(Tabla 2). Al analizar se puede constatar que existe un porcentaje alto de calificación satisfactorio, donde los hallazgos destacan la competencia y dedicación del personal de enfermería, subrayando la necesidad de abordar las percepciones de seguridad para fortalecer aún más la confianza de los pacientes en la atención recibida

Tabla 2. Nivel de satisfacción del paciente

Satisfacción	Muy		Satisfactorio		Poco		Nada	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Amabilidad y trato	0	0%	18	100%	0	0%	0	0%
Claridad y efectividad	0	0%	18	100%	0	0%	0	0%
Escuchado y comprendido	0	0%	18	100%	0	0%	0	0%
Seguridad que le transmite	0	0%	0	0%	18	100%	0	0%
Atención brindada	0	0%	18	100%	0	0%	0	0%
Trato del profesional	0	0%	18	100%	0	0%	0	0%
Las intervenciones	0	0%	18	100%	0	0%	0	0%
Atención a sus familiares	0	0%	18	100%	0	0%	0	0%
Atención de emergencias	0	0%	18	100%	0	0%	0	0%

Fuente: Encuesta aplicada a pacientes del área de emergencias del hospital Alberto Buffoni.

(Tabla 3) Se puede evidenciar que, solo una parte del personal, el 38%, sigue completamente las normativas del Ministerio de Salud Pública. La mayoría del personal, el 63%, sigue parcialmente las indicaciones. No hay casos en los que el cumplimiento sea ocasional o que el cumplimiento sea mínimo. No hay casos en los que el personal no cumpla en absoluto con las indicaciones

Tabla 3: Cumplimiento del proceso de atención de enfermería.

Ítems	N	%
Cumplimiento total	3	38%
Cumplimiento parcial	5	63%
Cumplimiento ocasional	0	0%
Cumplimiento mínimo	0	0%
Incumplimiento total	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del área de emergencia Hospital Alberto Buffoni.

(**Tabla 4**) Según la tabla se puede observar que, la fase del Proceso de Atención de Enfermería (PAE) que permite establecer con el paciente una relación afectiva y efectiva es la valoración, conociéndose que, durante esta fase, el profesional de enfermería realiza una recogida de datos completa y sistemática sobre el estado de salud del paciente, de modo que se interactúa de manera cercana con el paciente, se escucha, observa y comprende sus necesidades, preocupaciones y sentimientos, con esto se fortalece una relación de confianza y empatía que es esencial para el cuidado efectivo y afectivo.

Tabla 4.Fases del PAE con el paciente

Ítem	N	%
Valoración.	6	75%
Evaluación.	0	0%
Ejecución.	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del área de emergencia Hospital Alberto Buffoni.

(**Tabla 5**) El 75% de los encuestados manifiestan que los factores más relevantes que provocan el incumplimiento del proceso de atención de enfermería en el área de Emergencia, es la presión por parte de los pacientes y familiares para una atención más rápida, un 13% alude que es la falta de protocolos claros y actualizados, y otro 13% la cultura organizacional deficiente.

Tabla 5.Factores más relevantes en el incumplimiento del proceso de atención

Ítem	N	%
Cultura organizacional deficiente.	1	13%
Falta de protocolos claros y actualizados.	1	13%
Jornada laboral agotadora	0	0%
Presión por parte de los pacientes y familiares para una atención	6	75%
Limitaciones en la comunicación interdisciplinaria.	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del área de emergencia Hospital Alberto Buffoni.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La calidad de atención en los servicios de emergencia hospitalaria es crucial para garantizar resultados óptimos en la salud de los pacientes. En el contexto del Hospital Alberto Buffoni, se han observado percepciones variadas sobre la calidad de la atención percibida por los usuarios, lo cual influye directamente en su satisfacción y en la confianza depositada en el personal de enfermería durante situaciones críticas.

Durante la pandemia de COVID-19, el 68% de los usuarios percibieron una calidad de atención regular en el área de emergencia, mientras que el 22% la consideró deficiente, según revela el estudio realizado por Gómez RM. A pesar de estas percepciones mixtas, los datos muestran que el 100% de los pacientes encuestados evaluaron satisfactoriamente aspectos como la amabilidad, la claridad de las explicaciones, y el sentirse escuchados y comprendidos por parte del personal de enfermería. Esto sugiere una competencia y dedicación destacables del equipo de enfermería del hospital, como destacado por Gómez RM en su investigación.

Aunque hubo una unanimidad en la satisfacción con la atención recibida y las intervenciones realizadas, todos los pacientes expresaron una preocupación por la seguridad transmitida por el profesional de enfermería ante su padecimiento. Este hallazgo indica un área específica de mejora, donde la percepción de seguridad personal durante la atención de emergencia podría ser optimizada para fortalecer aún más la confianza de los pacientes en el sistema de salud del hospital.

Los resultados obtenidos en el Hospital Alberto Buffoni contrastan con otros estudios similares, donde la satisfacción general con la atención de emergencia puede variar significativamente según el contexto local y las circunstancias específicas, como la pandemia de COVID-19. Es esencial considerar estos factores al diseñar estrategias para mejorar la calidad de atención y la experiencia del usuario en el área de emergencias.

Según los resultados obtenidos en el Hospital Alberto Buffoni, se observa que solo el 38% del personal sigue completamente las guías y protocolos del Ministerio de Salud Pública en cuanto al proceso de atención de enfermería. La mayoría, un 63%, sigue

parcialmente estas indicaciones. Estos datos sugieren que existe una variabilidad significativa en la adherencia al proceso establecido, lo cual puede influir directamente en la calidad y consistencia de la atención brindada en el área de emergencias.

Comparativamente, el estudio realizado por Chamba MJ et al. en un hospital obstétrico reveló que solo el 28% de las historias clínicas revisadas cumplían con todas las etapas del proceso de atención de enfermería en el área de emergencia obstétrica. Este hallazgo subraya una deficiencia similar en la aplicación del proceso en áreas específicas, indicando que el problema no es único al Hospital Alberto Buffoni, sino que podría ser una problemática generalizada en distintos contextos hospitalarios.

La relación entre la discusión sobre las fases del Proceso de Atención de Enfermería y el estudio de Núñez SA et al. se centra en la importancia crítica de la valoración inicial en el establecimiento de una relación efectiva y afectiva con el paciente en situaciones de emergencia hospitalari

Por un lado, según la tabla proporcionada, el 75% del personal de enfermería considera que la fase más crucial del PAE es la valoración. Esta fase implica una recogida sistemática y completa de datos sobre el estado de salud del paciente, promoviendo una interacción cercana que permite escuchar, observar y comprender las necesidades, preocupaciones y sentimientos del paciente. Esta interacción contribuye significativamente a establecer una relación de confianza y empatía, fundamentales para el cuidado efectivo y humanizado durante las emergencias.

Por otro lado, el estudio de Núñez SA et al. analiza cómo la implementación rigurosa del PAE en entornos de emergencia no solo facilita la identificación precisa de problemas de salud, sino que también mejora la planificación de intervenciones y la evaluación de resultados. Este enfoque sistemático no solo eleva la calidad de la atención proporcionada, sino que también genera conocimiento científico valioso en el ámbito de la enfermería de emergencias.

En conjunto, tanto la discusión sobre las fases del PAE como el estudio de Núñez SA et al. resaltan la importancia de un enfoque estructurado y centrado en el paciente para garantizar una atención óptima y humanizada en situaciones críticas de emergencia hospitalaria.

Según la tabla proporcionada, el 75% de los encuestados en el Hospital Alberto Buffoni identifican la presión por parte de los pacientes y familiares para una atención más rápida como el factor más relevante que provoca el incumplimiento del proceso de atención de enfermería en el área de emergencia. Este hallazgo es consistente con la literatura revisada por Gordillo y Gómez, quienes señalaron que la sobrecarga de trabajo y las demandas de rapidez durante situaciones de emergencia pueden comprometer la aplicación rigurosa del proceso de atención enfermera.

Además, un 13% de los encuestados mencionan la falta de protocolos claros y actualizados, así como una cultura organizacional deficiente, como factores contribuyentes al incumplimiento del proceso de atención de enfermería. Esta situación es corroborada por Gordillo y Gómez, quienes destacaron la escasez de recursos materiales y humanos, el estrés laboral y el temor al contagio como factores adicionales que afectan negativamente la calidad del cuidado enfermero durante la pandemia de COVID-19.

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES.

En cuanto a la satisfacción general de los pacientes, existe un alto nivel de satisfacción con la amabilidad, trato recibido, y la claridad de las explicaciones del diagnóstico y tratamiento, indicando un buen desempeño del personal de enfermería en estos aspectos. Pero, en cuanto a la percepción de seguridad transmitida todos los pacientes calificaron negativamente, lo cual destaca una brecha significativa en la comunicación y competencias relacionado en este aspecto.

La falta de recursos y equipamiento adecuados es identificada como el principal obstáculo para el personal de enfermería, impactando negativamente en la calidad de la atención. Además, es poco el personal que sigue completamente las indicaciones del Ministerio de Salud Pública, y la mayoría lo hace de manera parcial, lo que puede generar inconsistencias y riesgos para la seguridad del paciente. Por consiguiente, la presión por una atención rápida, la falta de protocolos claros, y una cultura organizacional deficiente son factores significativos que afectan el cumplimiento del PAE.

CAPÍTULO VI.

RECOMENDACIONES.

Se recomienda a las autoridades del hospital Alberto Buffonni del cantón Quindé implementar programas de formación específicos en comunicación y seguridad del paciente para el personal de enfermería, asegurando que puedan transmitir confianza y seguridad a los pacientes.

Abordar y dar a conocer a las autoridades encargadas del financiamiento del hospital la carencia de recursos y equipamiento para que realicen la debida inversión en infraestructura y suministros, permitiendo al personal de enfermería realizar su trabajo de manera eficiente y segura.

Desarrollar programas de educación continua para el personal de enfermería, enfocándose en el Proceso de Atención de Enfermería y asegurando una comprensión clara de todas sus fases y objetivos específicos para que de esta manera siempre las pongan en práctica

Se recomienda a las autoridades pertinentes del hospital mejorar la planificación y organización del servicio de enfermería para minimizar la presión por una atención rápida y garantizar el cumplimiento completo de los protocolos establecidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Pernilla Pergert CSMAGAJDRHAILMRPJC. Un imperativo ético: Seguridad y Especialización como Prioridades de Enfermería de la Iniciativa Global de la OMS para el Cáncer Infantil. [Online].; 2020. Acceso 23 de Junio de 2024. Disponible en: <https://www.enfermeriaaps.com/portal/wp-content/uploads/2020/06/Un-imperativo-%C3%A9tico.pdf>.
2. Ledezma M. Gestión de calidad en la atención de enfermería en el servicio de Urgencia. [Online].; 2023. Acceso 28 de Junio de 2024. Disponible en: <https://revista.als.ie/depica/article/view/41>.
3. Jane Toro RRFSS. Normativa en seguridad y salud ocupacional en el Ecuador. [Online].; 2020. Acceso 22 de Junio de 2024. Disponible en: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1887>.
4. Elisa Alava OLMAM. Rol que desempeña el personal de salud en la seguridad del paciente. [Online].; 2020. Acceso 23 de junio de 2024. Disponible en: <https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/37>.
5. Albuquerque J, Llapa E, Fraga I, Lobo L, Godoy S, Gomes G. Seguridad del paciente en la atención de enfermería durante la administración de medicamentos. [Online].; 2019. Acceso 22 de Junio de 2024. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/wnNqM4sNGTGyRhhSgGVPwvf/?format=html&lang=es>.
6. Chauca R. La covid-19 en Ecuador: fragilidad política y precariedad de la salud pública. [Online].; 2021. Acceso 24 de Junio de 2024. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/hcsm/a/Mt4Y7Ykrnwt5x7tzKdZHDYG/?format=html>.
7. Gordillo J. Optimización de protocolos de enfermería para la administración segura de medicamentos intravenosos. [Online].; 2023. Acceso 22 de Junio de 2024. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1562>.

8. Karen Cajamarca DGLUMC. Perspectiva del personal de enfermería ante la práctica de cirugía segura. [Online].; 2023. Acceso 23 de Junio de 2024. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/416>.
9. Dennis Quimi EGJRJASP. Recomendaciones para el primer nivel de atención de salud frente a la emergencia por Covid-19. [Online].; 2021. Acceso 23 de Junio de 2024. Disponible en: http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422021000100073.
- 10 Diana Diaz VS. Competencias de enfermeras para gestionar cuidado directo en Unidad . de Cuidados Intensivos adultos. [Online].; 2020. Acceso 23 de Junio de 2024. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192020000300019&script=sci_arttext.
- 11 Ruth Cardoso MRBBBT. Enseñanza de la seguridad del paciente en enfermería: . revisión integrativa. [Online].; 2021. Acceso 24 de Junio de 2024. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412021000400700&script=sci_arttext.
- 12 Melba Narvaez ZNCPRT. ANÁLISIS MULTICRITERIO EN EL ÁMBITO . SANITARIO: SELECCIÓN DEL SISTEMA DE TRIAJE MÁS ADECUADO PARA LAS UNIDADES DE ATENCIÓN DE URGENCIAS EN ECUADOR. [Online].; 2022. Acceso 22 de Junio de 2024. Disponible en: <https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/43322-03.pdf>.
- 13 Johanna Sánchez ARATLV. Conocimiento del proceso de atención de enfermería por . parte de los enfermeros de la Clínica La Inmaculada. [Online].; 2019. Acceso 23 de Junio de 2024. Disponible en: <https://revistasanidadmilitar.org/index.php/rsm/article/view/42>.
- 14 Marlene Chamba CPMAJR. Evaluación del Proceso de Atención de Enfermería en un . Hospital Obstétrico. [Online].; 2021. Acceso 19 de Junio de 2024. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2115>.
- 15 Aleymis Torres LVJGCV. El proceso de atención de enfermería en la administración . segura de medicamentos. [Online].; 2023. Acceso 29 de Junio de 2024. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/3539>.

- 16 Deissy Castro ECLRLM. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer . nivel de atención. [Online].; 2021. Acceso 28 de Junio de 2024. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>.
- 17 Ana Kolecha JSVFJC. Cuidados de enfermería en el pre y postoperatorio de cirugía . cardíaca. [Online].; 2021. Acceso 28 de Junio de 2024. Disponible en: <https://www.ciberindex.com/index.php/ev/article/view/e13069>.
- 18 Maria Gomez FJCEJN. Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de . emergencia del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. [Online].; 2022. Acceso 27 de Junio de 2024. Disponible en: <https://www.journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446>.
- 19 Mercy Gordillo MG. Factores que afectan el cuidado enfermero en tiempos de . pandemia: revisión bibliográfica en primer Nivel de atención. [Online].; 2023. Acceso 26 de Junio de 2024. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/565/743>.
- 20 Rodriguez M. Protocolo de atención médica para mejorar la consulta externa en el . hospital IESS Milagro, Guayas - Ecuador. 2020. [Online].; 2021. Acceso 26 de Junio de 2024. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/857>.
- 21 Lorena Yopez RGRM. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de . usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. [Online].; 2021. Acceso 29 de Junio de 2024. Disponible en: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18>.
- 22 Yuli Arevalo MCRA. Gestión del cuidado enfermero y su rol en las prácticas . preprofesionales. [Online].; 2023. Acceso 25 de Junio de 2024. Disponible en: <http://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/634>.
- 23 Blanca Matute DM. La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en . Instituciones de salud. [Online].; 2021. Acceso 24 de Junio de 2024. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011449>.

- 24 Silvia Morales MSSHTR. Rol de enfermería en la atención primaria de salud en el . manejo del embarazo. [Online].; 2023. Acceso 21 de Junio de 2024. Disponible en: <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/677>.
- 25 Martinez M, Mendieta R, Rinza O, Solalindez A, Velázquez F, Solorzano S, et al. . Conocimiento de las “Metas Internacionales para la Seguridad del Paciente” en personal que labora en un hospital de pediatría de tercer nivel de atención. Revista Enfermedades Infecciosas y Microbiología. 2019; 39(1).
- 26 Edmundo Lopez DV. Protección del derecho a la salud de las personas privadas de la . libertad por su condición de vulnerabilidad en Ecuador. [Online].; 2021. Acceso 29 de Junio de 2024. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1821>.
- 27 Vladimir Vega JSBSJM. Evaluación del nivel de conocimiento sobre soporte vital . avanzado en ritmos de paro en médicos residentes del Hospital General docente Ambato. [Online].; 2020. Acceso 27 de Junio de 2024. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400240&script=sci_arttext.
- 28 Sarai Nuñez PRMGMAJS. El Proceso de Atención de Enfermería como instrumento . de investigación. [Online].; 2023. Acceso 28 de Junio de 2024. Disponible en: <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/artic/e/view/3555>.
- 29 Mikhail Gasparian IKVTLO. Evaluación y gestión de riesgos de emergencia. . [Online].; 2022. Acceso 29 de Junio de 2024. Disponible en: <https://revistas.uni.edu.ni/index.php/Nexo/article/view/501>.
- 30 Congreso Nacional. Ley Orgánica de Salud: Lexis Finder; 2017.
- 31 García E, Terrenteras J. Las intervenciones de enfermería” como patrón pedagógico de . e-learning, wiki y aplicación móvil RED. Revista de Educación a Distancia. [Online].; 2019. Acceso 1 de Julio de 2024. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/547/54729539007.pdf>.

- 32 Proceso de Atención de Enfermería. [Online].; 2022. Acceso 3 de Julio de 2024.
. Disponible en: <https://repositorio.umet.edu.ec/bitstream/67000/252/1/Proceso-de-atencion-de-enfermeria.pdf>.
- 33 Oliver R. Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones . de satisfacción.: Journal of Marketing Research; 1980.
- 34 OMS y UNICEF. A vision for primary health care in the 21st century: Towards UHC . and the SDGs. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD. [Online]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care>.
- 35 Bolaños GG. Universidad Chimborazo. [Online]; 2016. Acceso 15 de Mayode 2020.
. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12221/1/T-UCE-0006-003-2016.pdf>.
- 36 De las salas R, Orta K, Castañeda M, Cabarcs M, Ortega S, Serrano D, et al. Proceso . de atención en enfermería basado en mapa de cuidados en persona mayor reintervenida quirúrgicamente por reemplazo de cadera. Reporte de un caso. Revista Salud Uninorte. 2023; 39(1).
- 37 Astudillo M, Dáz S, Álvarez M, Castillo E, Betancourt M, Pillajo K. Cuidados de . Enfermería en paciente pediátrico con insuficiencia respiratoria aguda en la Unidad Pediátricos Área de Emergencias. Revista CAMBIOS-HECAM. 2021; 20(1): p. 17-32.
- 38 Cortez C. Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en Pacientes del Área . de Emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Revista científica Hallazgos 21. 2022; 7(2).
- 39 Velarde J, García E, Aldana J, Tapia D, Tornel A, Lazcano M, et al. Evaluación y . manejo de emergencias en el paciente con cirrosis. Revista de Gastroenterología de México. 2022; 87(2): p. 198-215.
- 40 Díaz A. Riesgos del personal que labora en atención prehospitalaria: Reto para los . servicios de emergencia. Revista Salud Uninorte. 2022; 37(3).
- 41 Naya C, Gomez M, Riveiro C, Velga S, Paniagua M, Barge E, et al. Evaluación de la . intervención educativa enfermera y adherencia terapéutica a los inmunosupresores en

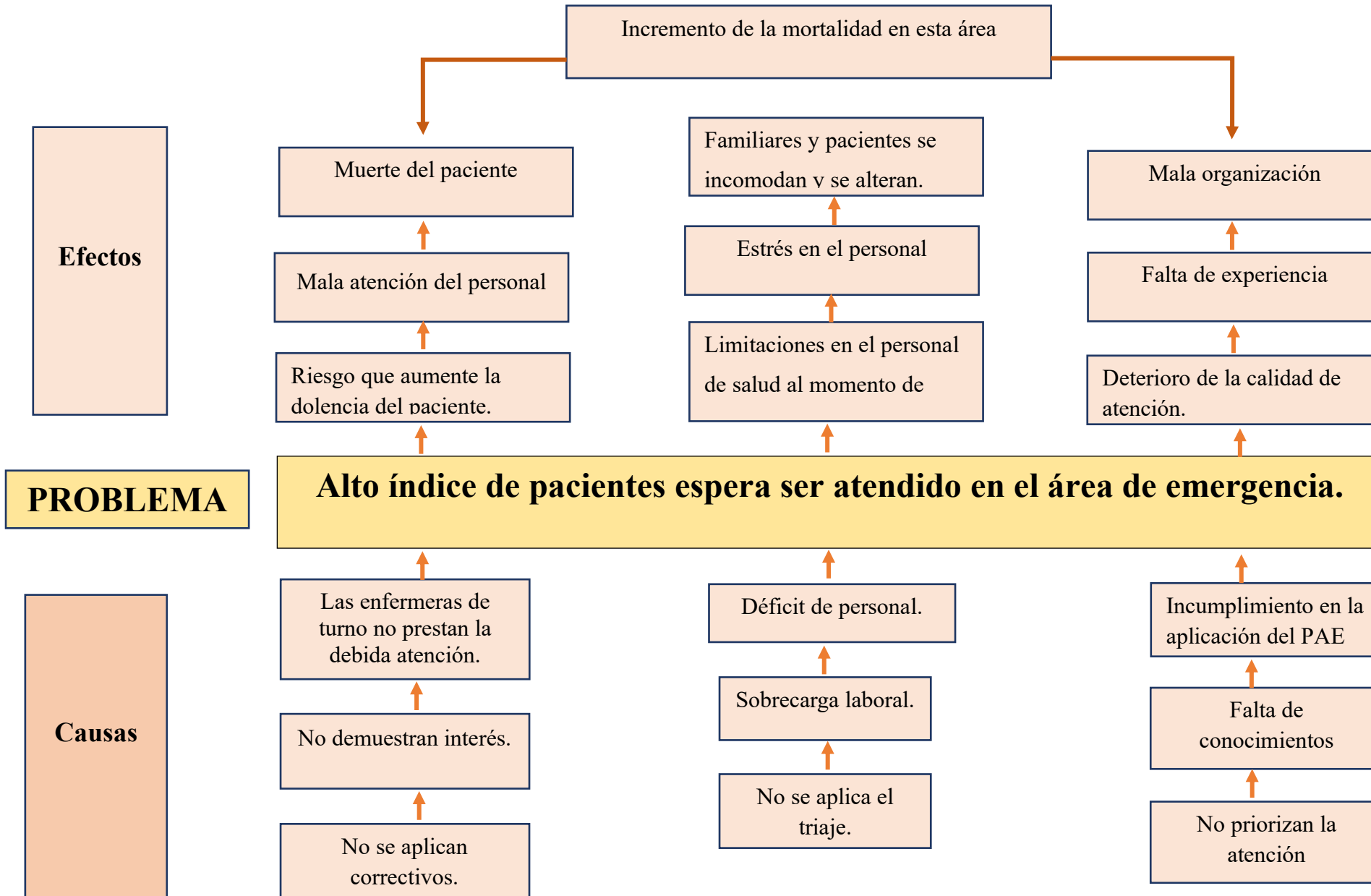
- pacientes trasplantados de corazón. *Revista enfermería en cardiología*. 2023; 30(1): p. 88-89.
- 42 Carillo G, Rubiano Y. La investigación en validación de diagnósticos de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*. 2017; 23(3).
- 43 Caetano M, Gones R, Santos S, Lopes S, Moreira R, Rodrigues W. Diagnósticos de enfermería para pacientes con traumatismo craneoencefálico: revisión integradora. *Revista Enfermería Global*. 2021; 20(64).
- 44 Ibáñez L, Fajardo M, Cardozo C, Roa Z. Planes de cuidados enfermeros de estudiantes de pregrado: comparación de dos modelos. *Revista de la Universidad Industrial de Santander Salud*. 2020; 52(1): p. 33-40.
- 45 Vera M, Urdaneta E. Planificación microcurricular de asignaturas en la profesión de enfermería y su vinculación con los modelos conceptuales. *Vive Revista de Salud*. 2020; 3(9).
- 46 Torres D, Zurita M, Vicente M, Hernández I. Indicadores de evaluación de los registros clínicos de enfermería: Implementación de una herramienta tecnológica. *Revista Horizonte sanitario*. 2023; 20(3).
- 47 Valle M, Guerrero J, Acosta S, Cando M. Cuidado de enfermería durante el postoperatorio inmediato. *Revista Eugenio Espejo*. 2021; 15(2).
- 48 Cruz A, Medina I, Avila M. Relaciones entre la gestión del riesgo y el proceso de atención de enfermería para su integración práctica. *Revista Cubana de Enfermería*. 2020; 36(2).
- 49 [3] GBM, [1] EBJ, Hernando Antonio Duque G, Hernánde B, Navarro B, Rueda S. Proceso de atención de enfermería a paciente con insuficiencia cardiaca congestiva descompensada. *Revista Sanitaria de Investigación*. 2021; 2(5).
- 50 Fawcett J. Conocimiento de enfermería contemporáneo: análisis y evaluación de modelos y teorías de enfermería.: F.A. Davis Company.; 2005.

51 Katz D, Kahn R. La psicología social de las organizaciones.: Wiley.; 1978.

52 Llanes C. Práctica asistencial segura de los profesionales de enfermería con pacientes . geriátricos. [Online].; 2020. Acceso 25 de Junio de 2024. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubenf/cnf-2020/cnf204p.pdf>.

ANEXOS

Anexo A. Árbol del Problema



Anexo B. Conceptualización y operacionalización de las variables

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Determinar el cumplimiento del proceso de atención de enfermería por parte del personal de enfermería indicadas por el Ministerio de Salud Pública.	Cumplimiento del proceso de atención de enfermería.	Grado en que el personal de enfermería sigue los pasos y protocolos del proceso de atención establecidos por el Ministerio de Salud Pública.	Adherencia a protocolos. Capacitación.	¿El personal sigue los pasos del proceso de atención de enfermería? ¿El personal ha recibido la formación adecuada sobre el proceso de atención de enfermería?	Observación. Lista de verificación. Entrevista. Guía de entrevista.

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Identificar el nivel de satisfacción del paciente en la atención del personal de enfermería del área de emergencias del hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé.	Satisfacción del paciente	Percepción del paciente sobre la atención recibida en el área de emergencia.	Atención recibida Trato recibido	¿El paciente está satisfecho con la atención recibida? ¿El paciente siente que fue tratado con respeto y consideración?	Encuesta. Cuestionario. Entrevista. Guía de entrevista.

Cronograma

Actividades por meses	2024				2024				2024			
	MARZO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección del tema.		■										
Aprobación del tema.			■									
Revisión bibliográfica.			■	■								
Elaboración del plan de tesis.				■								
Ejecución de instrumentos				■								
Recolección de datos					■	■	■	■				
Tabulación									■			
Resumen									■	■		
Discusión											■	
Corrección del borrador											■	
Entrega de la versión final.												■

Presupuesto

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Proyecto de grado	1	\$650,00	\$650,00
Subtotal			\$650,00
MATERIALES E INSUMOS			
Esferos	4	\$0,50	\$2,00
Lápiz	2	\$0,40	\$0,80
Mascarilla (paquete)	1	\$1,65	\$1,65
Cuaderno	1	\$2,75	\$2,75
Forro de cuaderno	1	\$0,25	\$0,25
Borrador	1	\$0,30	\$0,30
Calculadora	1	\$15,00	\$15,00
Uso de Internet	1	\$30,00	\$30,00
CD	2	\$1,50	\$3,00

SUBTOTAL			\$55,75
SALIDA DE CAMPO			
Movilización	13	\$10,00	\$130,00
Alimentación	30	\$5,00	\$150,00
SUBTOTAL			\$280,00
EQUIPOS TECNOLÓGICOS			
Grabadora de voz	1	\$15,00	\$15,00
Laptop	1	\$350,00	\$350,00
Mouse	1	\$10,00	\$10,00
Impresiones (Impresora)	13	\$0,25	\$3,25
Cable de Red (conexión a internet)	1	\$6,00	\$6,00
Flas memory 32GB	1	\$16,00	\$16,00
Adaptador de memoria	1	\$5,00	\$5,00
SUBTOTAL			\$405,25
TOTAL			\$1.391,00

Anexo C

Consentimiento informado.

PONTIFICA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

FECHA: _____

Yo _____, No.

Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto al ejercicio académico que el estudiante Lesly Adelaida Rentería Arboleda me ha invitado a participar; que actúo consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa. Soy conoedor(a) de la autonomía suficiente que poseo para retirarme u oponerme al ejercicio académica, cuando lo estime conveniente y sin necesidad de justificación alguna, que no me harán devolución escrita. Que se respetará la buena fe, la confiabilidad e intimidad de la información por mi suministrada, lo mismo por mi seguridad física y psicológica.

Firma del participante: _____

Anexo D

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA.

Título: APLICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL
AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ALBERTO BUFFONI DEL CANTÓN
QUININDÉ

1 ¿Cuáles cree que son los principales obstáculos que enfrenta el personal de enfermería para cumplir con el proceso de atención de enfermería según las indicaciones del Ministerio de Salud Pública?

- a) Falta de capacitación y formación adecuada.
- b) Sobrecarga de trabajo y falta de tiempo.
- c) Carencia de recursos y equipamiento necesarios.
- d) Resistencia al cambio por parte del personal.
- e) Falta de supervisión y seguimiento por parte de la dirección de enfermería.

2 ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el nivel de cumplimiento del proceso de atención de enfermería por parte del personal de enfermería, según las indicaciones del Ministerio de Salud Pública?

- a) Cumplimiento total: Se sigue rigurosamente cada etapa del proceso de atención en la mayoría de los casos.
- b) Cumplimiento parcial: Se realizan algunas partes del proceso de atención, pero no se sigue de manera completa o sistemática.
- c) Cumplimiento ocasional: Se aplica el proceso de atención de manera intermitente o esporádica, dependiendo de la situación o la carga de trabajo.

d) Cumplimiento mínimo: Se lleva a cabo solo una parte mínima del proceso de atención, y otras etapas se descuidan o se omiten.

e) Incumplimiento total: No se sigue ningún aspecto del proceso de atención de enfermería en la práctica diaria.

3 Según su conocimiento ¿En qué consiste la valoración?

En el proceso de reunir todos los datos posibles.

Es la puesta en marcha del plan de cuidados de enfermería para conseguir los resultados que se ha propuesto.

En establecer los cuidados de enfermería para satisfacer las necesidades identificadas.

4. ¿En qué consiste la planeación?

Es un juicio clínico sobre las respuestas humanas de la persona, familia o comunidad.

Es la puesta en marcha del plan de cuidados de enfermería para conseguir los resultados que sea propuesto.

En establecer los cuidados de enfermería para satisfacer las necesidades identificadas.

5.Cuál de estas fases del PAE permite establecer con el paciente una relación afectiva y efectiva.

Valoración.

Evaluación.

Ejecución.

6. Cuáles de las siguientes opciones crees que podrían contribuir al incumplimiento en la aplicación del proceso de atención de enfermería en el área de Emergencia?

Falta de formación adecuada del personal de enfermería.

Sobrecarga de trabajo y falta de tiempo para seguir el proceso de atención.

Carencia de recursos y equipamiento necesarios para llevar a cabo el proceso de atención de manera efectiva.

Falta de supervisión y seguimiento por parte de los supervisores.

Incentivos insuficientes o ausencia de reconocimiento por parte de la institución.

7 ¿Qué factores consideras más relevantes en el incumplimiento del proceso de atención de enfermería en el área de Emergencia?

Cultura organizacional deficiente.

Falta de protocolos claros y actualizados.

Jornada laboral agotadora

Presión por parte de los pacientes y familiares para una atención más rápida.

Limitaciones en la comunicación interdisciplinaria.

8Cuál crees que sea la principal razón detrás del incumplimiento en la aplicación del proceso de atención de enfermería en Emergencia?

Deficiencias en la planificación y organización del servicio de enfermería.

Ausencia de incentivos o reconocimiento por parte de la administración.

Factores externos, como la falta de recursos o la infraestructura inadecuada.

Falta de compromiso del personal de enfermería con el proceso de atención.

Necesidad de una mayor capacitación y formación del personal

Encuesta dirigida a la satisfacción del paciente

Género: Femenino Masculino Edad

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción del paciente en la atención del personal de enfermería del área de emergencias del hospital Alberto Buffoni del Cantón Quinindé

1 ¿Cómo calificaría la amabilidad y el trato recibido por parte del personal de enfermería durante su visita a la sala de emergencias?

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Un poco Satisfactorio
- d) nada satisfactorio

2 ¿Cómo evaluaría la claridad y la efectividad de las explicaciones proporcionadas por el personal de enfermería sobre su diagnóstico y tratamiento?

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Un poco Satisfactorio
- d) nada satisfactorio

3 ¿Se sintió escuchado y comprendido por parte del personal de enfermería al expresar sus preocupaciones y preguntas?

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Un poco Satisfactorio
- d) nada satisfactorio

4 ¿Cómo calificaría la seguridad que le transmitía el profesional de enfermería ante su enfermedad?

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Un poco Satisfactorio

5. ¿Cómo considera la atención brindada por los profesionales de salud?

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Un poco Satisfactorio
- d) nada satisfactorio

6 ¿Cómo describiría el trato del profesional de enfermería?

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Un poco Satisfactorio
- d) Nada satisfactorio

7¿Las acciones realizadas por el profesional de enfermería conocidas como intervenciones, como las calificaría acorde a su estado de salud?

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Un poco Satisfactorio
- d) Nada satisfactorio

8 ¿Cómo considera que fueron atendidos sus familiares por medio del personal de enfermería?

- a) Muy Satisfactorio

- b) Satisfactorio
- c) Un poco Satisfactorio

9 Recomendaría la atención de emergencias en el Hospital Alberto Buffoni del Cantón
Quinindé a familiares o amigos en base a su experiencia con el personal de
enfermería?

- a) Muy Satisfactorio
- b) Satisfactorio
- c) Un poco Satisfactorio
- d) nada satisfactorio