

Dirección de Investigación y Postgrado

**Maestría en Gestión del Cuidado, con la mención en Unidades de
Emergencias y Unidades de Cuidados Intensivos**

Título

Gestión de Calidad de Enfermería relacionado con la Atención en Pacientes del
Servicio de Emergencia del Tipo C Muisne

Previo al grado académico de Magíster en Gestión del Cuidado

Línea de Investigación

Salud y grupo vulnerable

Autor

Gabriela Stefania Zambrano Ruano

Asesor

Mgt. Maria Teresa Torres Rodríguez

Datos del artículo científico

Título: Gestión de Calidad de Enfermería relacionado con la Atención en Pacientes del Servicio de Emergencia del Tipo C Muisne

Autores:

1) Licd. Gabriela Stefania Zambrano Ruano

Centro de trabajo: Centro de salud tipo C Muisne

Correo electrónico: gabriela.zambranoruano@pucese.edu.ec

- **Resumen del artículo en castellano**

Objetivo: Analizar la gestión de calidad que realiza el personal de enfermería en la atención de pacientes que asiste al área de emergencia del centro de salud Tipo C Muisne. **Materiales y métodos:** Se desarrolló un estudio cuantitativo de corte transversal y alcance descriptivo. Muestra de 152 pacientes y de 10 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento SERVQUAL. Se utilizó estadística descriptiva. **Resultados:** Con lo que respecta a los factores que influyen en el desarrollo óptimo de la gestión de calidad de los profesionales de enfermería del área de emergencia, se determina que, de los 10 profesionales encuestados, el 60% asegura que el área de emergencia no cuenta con los insumos y materiales necesarios para la atención, En cuanto a la descripción de la gestión de calidad de enfermería en el área de emergencia, el 90% de los profesionales asegura aplicar la gestión de calidad en la atención de los usuarios, de los 153 encuestados se determinó que más del 77% de los sujetos está totalmente satisfecho sobre las orientaciones en los procedimientos. **Conclusiones:** Respecto al grado de satisfacción del usuario sobre la atención de calidad que recibe por parte del personal de enfermería en el área de emergencia en general es muy satisfactoria, los usuarios afirman que los profesionales de enfermería los orientan sobre los procedimientos que se les va a realizar y también los educan sobre los cuidados que deben seguir en el hogar.

Palabras clave:

Gestión, calidad, enfermería, satisfacción.

- **Resumen del artículo en inglés**

Objective: To analyze the quality management carried out by nursing staff in the care of patients who attend the emergency area of the Type C Muisne health center.

Materials and methods: A quantitative cross-sectional study with descriptive scope was developed. Sample of 152 patients and 10 nurses. The SERVQUAL instrument was used to collect data. Descriptive statistics were used. **Results:** With regard to the factors that influence the optimal development of quality management of nursing professionals in the emergency area, it is determined that, of the 10 professionals surveyed, 60% assure that the emergency area does not have the necessary supplies and materials for care. Regarding the description of nursing quality management in the emergency area, 90% of professionals claim to apply quality management in the care of users, 153 respondents determined that more than 77% of the subjects are completely satisfied about the guidelines in the procedures. **Conclusions:** Regarding the degree of user satisfaction regarding the quality care received from the nursing staff in the emergency area, in general it is very satisfactory, the users affirm that the nursing professionals guide them on the procedures that they are going to do. to carry out and they also educate them about the care they should follow at home.

Keywords:

Management, quality, nursing, satisfaction.

Datos del medio científico enviado a revisión por pares

- Nombre de la revista científica: Revista Medica Electrónica (Matanza)
- Enlace (URL) de la revista: <https://revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/index>
- ISSN de la revista: ISSN 1684-1824
- Medio(s) de indexación: Scopus; SciELO (Colombia); SciELO Citation Index; MIAR – Matriz de información para el análisis de revistas; Latindex; Redib - Red Iberoamericana de Innovación y Conocimiento Científico; Dialnet; DOAJ; RedALyC; LILACS; Ebsco; Scilit; JournalGuide; Electronic Journals Library EZB; Journal TOCs; CIRC Clasificación Integrada de Revistas Científicas; Worldcat; Rebiun - Red de Bibliotecas Universitarias Españolas; Ulrich's; LatinRev; Academic Resource Index ResearchBib; BASE; CINAHL; Illinois University Library (Catálogo); MedicLatina; Core; 1Findr; Google Scholar.
- Nombre del editor de la revista: Lic. Beatriz Ferreiro García, Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, Cuba, Lic. Carlos Taboada Martínez, Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, Cuba, Lic. Daniel Alfonso Pereira, Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, Cuba, Lic. Diana Farias Sánchez, Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, Cuba
- Correo electrónico del editor de la revista: salmeida.mtz@infomed.sld.cu
- Fecha de envío del artículo a la revista: 22/03/2024
- Enlace del artículo en repositorio privado de la PUCESE: (ESTO NO SE COMPLETA AHORA)

Evidencias de envío a medio científico

- Anexo A: Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico
- Anexo B: Captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se subió el artículo.
- Captura de pantalla del correo recibido por el editor de la revista.



Anexo A: Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico



CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Yo, **MARIA TERESA TORRES RODRIGUEZ**, en calidad de director del TFM, certifico que la estudiante **GABRIELA STEFANIA ZAMBRANO RUANO** del segundo nivel de la **Maestría en Gestión del Cuidado, con la mención en Unidades de Emergencias y Unidades de Cuidados Intensivos**, ha finalizado satisfactoriamente el TRABAJO DE FIN DE MASTER titulado: **Gestión de Calidad de Enfermería relacionado con la Atención en Pacientes del Servicio de Emergencia del Tipo C Muisne**, y por tanto se encuentra apto para su presentación.

El porcentaje de similitud de TURNITIN es 5%

Esmeraldas, domingo, 25 de febrero de 2024



MARIA TERESA TORRES
RODRIGUEZ

Docente Asesor





Anexo B: Captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se subió el artículo.

infomed UNIVERSIDAD VIRTUAL DE SALUD | BIBLIOTECA VIRTUAL DE SALUD

Editorial Ciencias Médicas | ISSN 1664-1824 RNPS 1819 Salir | Mi perfil | Español (E)

Revista Médica ELECTRÓNICA

Inicio | Acerca de | Área personal | Números anteriores | Noticias | Estadísticas | Sielo

Inicio > Acerca de la revista > Equipo editorial

DIRECTOR

Dr.C. Santiago Almeida Campos, Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, Cuba

COMITÉ EDITORIAL

Dr.C. Alberto Arnaldo Medina Iacon, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador
Dr.C. Anabel González Sánchez, Universidade Cufio Cuanavale, Angola
Dr.C. Antonio Jesús Caballero Moreno, Universidad de Ciencias Médicas de la Habana, Cuba
Dr.C. Arlitys Hernández Narfio, Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, Cuba
Dr.C. Blanca Andrea Ortega Marín, Universidad Tecnológica de Tulancingo, México
Dr.C. Clara Mederos Collazo, Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, Cuba
Dr.C. Cruz García Lirios, Universidad Autónoma del Estado de México, México
Dr.C. Fernando Padroso Brandão, Universidade Katavala Bwila, Banguela, Angola, Portugal
Dr.C. Gerardo Rogelio Robaina Castellanos, Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, Cuba
Dr.C. Giselle Rodríguez Rudi, Universidad Anáhuac, Veracruz, México
Dr.C. Graziani Izidoro Ferreira, Centro Universitário UNIEURO, Brasil
Dr.C. Joaquín García D'Eligo, Universidad de Matanzas, Cuba
Dr.C. Jorge Alberto Bergado Rosado, Universidad del Sinu, Colombia

Enviar artículo

DOCUMENTOS IMPORTANTES

Orientaciones a los autores

Guía Breve para uso Normas de Vancouver

Modelos de documentos complementarios

Anexo C: Captura de pantalla del correo recibido por el editor de la revista



Mtr. María Teresa Torres
TUTORA MSP