



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**TESIS DE GRADO**

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES CON  
DIFICULTAD RESPIRATORIA DEL ÁREA CLÍNICA DEL HOSPITAL  
GENERAL DELFINA TORRES DE CONCHA ESMERALDAS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA

ILKA DEL CARMEN REYNEL SANCHEZ

ASESORA

Msc. MARÍA TERESA TORRES

ESMERALDAS, 2019

## **TRIBUNAL DE GRADUACIÓN**

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 Licenciada en Enfermería.

---

**Presidente Tribunal**

---

**Lector 2**

---

**Tutora de Tesis**

---

**Coordinación de Escuela**

Esmeraldas, 2019

## **AUTORÍA**

Yo, Ilka Del Carmen Reynel Sánchez, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de Tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud declaro que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

Ilka Del Carmen Reynel Sanchez

C.I.: 0803118702

## AGRADECIMIENTO

A **Dios** por darme la vida y el don del entendimiento.

A mis amados familiares por haberme apoyo y ensaado lo importe que son los valores y virtudes.

Consigno mi gratitud a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Esmeraldas por haberme formado en el ámbito profesional y darme la oportunidad de crecer como ser humano a través de sus docentes que compitieron conmigo todos sus conocimientos durante estos años de estos.

A mi asesora de tesis **Msc. María Teresa Torres** quien con sus conocimientos y orientaciones me ayudó a culminar con éxito mi trabajo de investigación.

## **DEDICATORIA**

A mi abuela Carmen Nazareno, ya que ha sido uno de los pilares de mis alcances y sus enseñanzas me han sido muy valiosas.

A mi madre Alsira Sánchez y a mi padre Junior Reynel por su apoyo incondicional y darme lo necesario por verme feliz.

Al señor Wilson Ortega por haber sido una persona especial y apoyarme en el transcurso de mi vida y ahora una bendición desde el cielo.

También a mi tío Nilton Sánchez y a mi hermana Maitte Reynel que siempre tienen esperanzas en mí y me lo demuestran. Y al resto de mis familiares y amigos que han estado brindándome su apoyo.

# ÍNDICE

|   |      |
|---|------|
| TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....             | i    |
| AUTORÍA .....                           | ii   |
| AGRADECIMIENTO .....                    | iii  |
| DEDICATORIA.....                        | iv   |
| ÍNDICE.....                             | v    |
| LISTADO DE ILUSTRACIONES Y TABLAS ..... | vi   |
| RESUMEN .....                           | vii  |
| ABSTRACT .....                          | viii |
| INTRODUCCIÓN.....                       | 1    |
| Planteamiento del Problema .....        | 2    |
| Justificación .....                     | 2    |
| Objetivo General.....                   | 3    |
| Objetivo Específicos.....               | 3    |
| CAPÍTULO I.....                         | 4    |
| MARCO TEÓRICO .....                     | 4    |
| Bases teórico-científicas .....         | 4    |
| Antecedentes.....                       | 6    |
| Marco Legal.....                        | 8    |
| CAPITULO II.....                        | 9    |
| METODOLOGÍA.....                        | 9    |
| CAPITULO III .....                      | 12   |
| RESULTADOS .....                        | 12   |
| CAPITULO IV .....                       | 18   |
| DISCUSIÓN.....                          | 18   |
| CAPÍTULO V .....                        | 21   |
| CONCLUSIONES.....                       | 21   |
| CAPÍTULO VI.....                        | 22   |
| RECOMENDACIONES .....                   | 22   |
| REFERENCIAS .....                       | 23   |
| ANEXOS.....                             | 34   |

## LISTADO DE GRAFICO Y TABLAS

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1: Distribución según de satisfacción del personal de salud en su trabajo actual.....                         | 12 |
| Tabla 2: Distribución según de satisfacción del personal de salud en la interacción con el jefe inmediato.....      | 12 |
| Tabla 3: Distribución según de satisfacción de salud en oportunidades de progreso.....                              | 13 |
| Tabla 4: Distribución según de satisfacción de salud en la remuneración e incentivos.....                           | 13 |
| Tabla 5: Distribución según de satisfacción de salud en la interrelación con los compañeros de trabajo.....         | 14 |
| Tabla 6: Distribución según de satisfacción de salud con el ambiente de trabajo.....                                | 14 |
| Tabla 7: Distribución según de satisfacción de salud en su trabajo general.....                                     | 15 |
| Grafico 8: Distribución según nivel satisfacción de los pacientes con dificultad respiratoria del área Clínica..... | 16 |

## RESUMEN

La atención de calidad es un derecho para cada persona que acude a un servicio donde le brinda los cuidados y la atención pertinente con un sin número de parámetros para llegar a una atención de calidad, ya sea con utilización de recursos humano hasta los recursos materiales, lo que busca las instituciones de salud es garantizar la atención. Logrando así analizar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes con dificultad respiratoria del área clínica. El método empleado de tipo mixto y alcance descriptivo en el área clínica del Hospital General Delfina Torres de Concha, Esmeraldas de los meses abril hasta mayo del 2018; con la realización de una encuesta de satisfacción se dirigió a los pacientes diagnosticados con dificultades respiratoria, realizando 10 preguntas cerradas arrojando un resultado de los 40 paciente encuestado, 37 dice sentirse en términos generales satisfecho con las atención también con relación a sus creencias que son respetadas con un 87.5%; se direcciono una encuesta para medir la satisfacción del personal de enfermería con su trabajo fue el total las 15 enfermeras que laboran en el área las encuestadas donde se refiere que están mayormente satisfecho sobre algunas procedimientos disponibles para resolver los reclamos de su trabajo pero existe un problema cuando se trata de los reclamos con los insumos para realizar algunos procedimiento en el área y asimismo con el instrumento de observación se evaluó en general las medidas de bioseguridad, trato humano y cuidados de enfermería. El profesional de enfermería cuando un paciente presento lesiones le realiza los cuidados y procedimientos respectivos, pero por la falta de insumos tuvieron que conseguir en otras áreas para abastecer y realicen dichos cuidados. Los pacientes refieren sentirse satisfechos con la atención que les brinda el personal de enfermería a pesar de falta de insumos y materiales para realizar el procedimiento oportuno.

**Palabras Clave:** calidad; calidad de atención; satisfacción.

## **ABSTRACT**

Quality care is a right for every person. What health institutions seek is to guarantee care. In this way, we can analyze the quality of care provided by nursing staff to patients with clinical respiratory distress. The method used for mixing and descriptive scope in the clinical area of the General Hospital Delfina Torres de Concha, Esmeraldas from April to May 2018; A response from a satisfaction survey was addressed to patients diagnosed with respiratory difficulties, 10 closed questions were carried out, a result was obtained from the 40 patients surveyed, 37 given with 87.5%; an address to measure the personal satisfaction of nursing with their work was the total of 15 nurses working in the area the respondents where it is found that they are mostly counted the answers available to solve the claims of their work but there is a problem When it comes to the complaints with the inputs to carry out a procedure in the area and also with the observation instrument is evaluated in general the measures of biosafety, humane treatment and nursing care. The nurse professional when dealing with a patient in whom the care and procedures are performed, but the needs of other providers are not taken into account. Patients feel satisfied with the care provided to them by the nursing staff despite the lack of supplies and materials to carry out the appropriate procedure.

**Keywords:** quality; quality of attention; satisfaction

## **INTRODUCCIÓN**

La calidad de atención se establece del buen desempeño profesional, desde el uso eficiente de los recursos y cubriendo todas las necesidades es para obtener una atención de excelencia para los pacientes y familiares, sintiéndose a gusto con los servicios que le presta como son los procedimientos, los cuidados, el monitoreo constante también depende las instalaciones, los instrumentos, los equipamientos, el mantenimiento. A lo largo de los años ha existido una mejora notoria en la calidad de atención especialmente en el conocimiento de salud que se dan en tres aspectos en la tecnología, la optimización de vacunas, de antibióticos y medicamentos que contribuyen a la mejora y ayuda al personal de salud que incluye enfermería para brinden los cuidados y una atención de calidad. Las teorías que se fundamentan en Patricia Benner y Virginia Henderson en la historia moderna de las enfermeras han tratado de adquirir más conocimiento que base sus acciones existen actualizaciones constatare en los conocimientos y equipamiento para darle a los pacientes una excelente calidad de atención.

La atención de calidad que se ha desarrollado son protocolos de atención y estándares de calidad donde los hospitales y centros de salud deben introducir para mejoras continuas de procesos y operación eficaz basados en las pautas de la Agencia de Aseguramiento de la Calidad de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada (ACCESS), Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP), que están apoyados por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y Organización Mundial de la Salud (OMS).

El Hospital General Delfina Torres de Concha fue acreditado nivel Oro otorgado el 22 de noviembre del 2017 por la organización extranjera Accreditation Canada International (ACI) por haber aumentado la calidad y calidez de atención en los establecimientos de salud; implicado una autoevaluación, así como una evaluación externa por un equipo de expertos, en el marco de un proceso de mejora continua, en búsqueda de la excelencia.

## **Planteamiento del Problema**

En los últimos años el tema de calidad ha adquirido considerable importancia en las instituciones de salud tanto a nivel internacional como nacional esto se debe a la preocupación que tienen las instituciones para llegar a los estándares de calidad , mediante incrementación, la prestación de los servicios de salud por medio de la reglamentación técnicas, promoción, asesoramiento y gestión del servicio, existe una corriente de crear nuevas estrategias que permitan garantizar la seguridad del paciente dentro de un esquema de consecución de mejores resultados a menor costo y sobre todo con la mayor satisfacción de usuarios y trabajadores; es así que la Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería (FEPPEN) busca a través de sus diferentes programas el mejoramiento de la atención de la calidad a través del personal de enfermería, por ello debemos conocer los estándares de la calidad de atención en la institución de salud tanto en los procesos, estructuras y resultados para analizar la atención que brinda específicamente el personal de enfermería, saber nivel de satisfacción que tienen las enfermeras también percatarse si los pacientes están satisfecho o insatisfecho de los cuidados proporcionan y la atención. Es por ellos sé que planteo la siguiente interrogante ¿Cuál es la calidad de la atención de Enfermería que se dan a los pacientes con dificultad respiratoria en una Institución Prestadora de Servicios de Salud de la provincia de Esmeraldas?

## **Justificación**

La calidad es significativa como la salud; por lo cual el personal de enfermería, debe desarrollar costumbres de calidad y dar una atención eficaz. La calidad de atención de enfermería es la asistencia que va conforme a los adelantos de la ciencia, con el fin de satisfacer con los cuidados proporcionados, monitoreo constante, procedimiento. La enfermería incluye los autocuidados y las enseñanzas para ayuden en el cuidado los familiares, comunidad se eduque, enfermos o sanos de todas las edades esto abarca la promoción, prevención de patologías, las atenciones de los enfermos, incapacitados y personas agonizantes.

La intención de realizar este estudio se debe a conocer si la institución de salud posee equipamiento, estructura y personal capacitados y tiene los instrumentos para proveer un cuidado a la salud de los usuarios que es proporcionado por los profesionales de enfermería, el compromiso no solo es mejorar el nivel de salud sino también es aumentar el nivel de calidad que se ofrece y además la satisfacción de los usuarios.

### **Objetivo General**

Analizar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes con dificultad respiratoria del Área Clínica del Hospital General Delfina Torres de Concha.

### **Objetivo Específicos**

- Identificar los principales estándares de la atención de calidad que brinda el hospital a pacientes con dificultad respiratoria.
- Conocer la satisfacción del personal de enfermeras con su trabajo en el área clínica.
- Evaluar el nivel de satisfacción del usuario de la calidad de la atención de enfermería proporcionada durante su estancia en el Hospital.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

### **Bases teórico-científicas**

La enfermería como tal es la una disciplina, donde los profesionales deben tener los conocimientos para brindar una atención de calidad con excelencia y al mismo tiempo estos cuidados deben ser relacionado a las necesidades con la utilización de los elementos y herramientas con el fin de garantizar una la atención acorde a los diversos escenarios.

Calidad es la cabida que se tiene para satisfacer o destacar las necesidades o expectativas de aquello que lo pide o está facilitando el servicio una manera adecuada con pautas primordiales que dependiendo la situación ( Govín J, Torres M, Regalado D. , 2013).

La estructura se refiere a la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros. Los procesos corresponden al contenido de la atención y a la forma como es ejecutada dicha atención. Los resultados representan el impacto logrado con la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

Calidad de atención es la técnica que se da con la aplicación de las ciencias y tecnología enlazada a la satisfacción de las necesidades de los pacientes, se basa en lograr niveles de excelencia profesional, el utilizar de modo eficiente de los recursos. Garantizar que la atención que se proporciona a los usuarios cumple con los estándares internacionales de calidad y los protege de riesgos inherentes al sistema de salud (Urbina Duarte, M. V., Hernández, P., Ofilió, J., & Gómez Aguirre, T. D. S., 2016).

Calidad de Atención en el País; la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en 2015, en el documento del Perfil del Sistema de Servicios de Salud de Ecuador, indica que el país está formado por múltiples instituciones públicas y privadas con y sin fines

de lucro. Las principales instituciones del área, Ministerio de Salud Pública (MSP) y El IESS, tienen la mayor infraestructura de atención.

Dimensiones de la calidad en salud es un concepto integral y polifacético. Los expertos en calidad generalmente reconocen varias dimensiones diferentes de la calidad que varían en importancia según el contexto en el cual tiene lugar un esfuerzo de garantía de la misma (Quintana-Zavala, María Olga, Paravic-Klijn, Tatiana, & Sáez-Carrillo, Katia, 2015).

Dentro de las clasificaciones se revisa la siguiente:

Calidad científico-técnica se refiere al grado de competencia de los profesionales para abordar los problemas de salud utilizando de forma correcta los conocimientos, tecnología y recursos a su alcance. (Barragán Becerra, Julián Andrés, Moreno M, Claudia María, 2013).

Accesibilidad implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística.

Satisfacción: es como el grado en que la atención sanitaria responde a las expectativas del paciente y la comunidad. Es el efecto de la calidad percibida sobre todos los aspectos del proceso de atención: trato recibido, aporte de información, comodidad, coordinación entre profesionales y niveles asistenciales (Barragán Becerra, Julián Andrés, Moreno M, Claudia María, 2013).

Calidad de Atención de Enfermería consiste en la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, que se les brinda dándole los cuidados de enfermería llegando a las expectativas y percepciones, basado en las necesidades que muestra el paciente. A través de la opinión del paciente se puede valorar las calidades determinadas por el uso adecuados de los recursos materiales siguiendo las guías prácticas que potencia la calidad de cuidados buscan el bienestar y el autocuidado que se realice el pacientes (Barragán Becerra, Julián Andrés, Moreno M, Claudia María, 2013).

Estándares de calidad representa un nivel de desempeño adecuado que es deseado y factible de alcanzar. Adicionalmente, la comprobación de ese logro debe ser demostrada por la organización que dice haber obtenido el nivel deseado de desempeño. Esta clasificación fue creada en 1966 Donabedian para el control de calidad.

### **Antecedentes**

La investigación que fue realizada por (Juliana Santana de Freitas, Ana Elisa Bauer de Camargo Silva, Ruth Minamisava, Ana Lúcia Queiroz Bezerra, Maiana Regina Gomes de Sousa, 2014) es con el objetivo de evaluar la calidad de los cuidados de enfermería, la satisfacción del paciente y la correlación entre ambos. No puede referir que a pesar del déficit de calidad, fue encontrado alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos. Tales resultados indican la necesidad de que la institución centre sus objetivos en un sistema de evaluación permanente de la cualidad del cuidado, visando atender a las expectativas de los pacientes.

La siguiente trabajo de investigación (Lcd. Rosa Herminia Pastuña Doicela, Ing. Ramiro Rogelio Rojas Jaramillo, 2016) Trata sobre el analizar la calidad en la atención que brinda el personal de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Eugenio Espejo de la ciudad de Quito en el periodo Noviembre 2015 - Enero 2016. Pudieron deducir que la principal dificultad que limita la calidad de atención brindada por el personal de enfermería que labora en el servicio de Medicina Interna está relacionada en un 65% con lo referente a equipos e insumos, ya que existe retraso en la administración de medicación que a su vez se debe al retraso en el despacho por parte de farmacia de la medicación requerida.

La investigación elaborada (Lic. María Augusta Ruales, Lic. Nathaly Ortiz, 2015) Con el objetivo de analizar la calidad de la atención de Enfermería en asistencia a los neonatos con base en la opinión de las madres del Centro de Neonatología del HCAM, la variable medida fue la calidad de atención. Comprobando la hipótesis de trabajo que califica de alta calidad de atención de enfermería a los neonatos. Se rechazó la hipótesis alternativa, que califica de baja calidad de atención de enfermería proporcionada a los neonatos, al considerar que las madres de los neonatos se sintieron satisfechas con la calidad de atención de enfermería que recibieron. En los indicadores de estructura,

proceso y resultados se obtuvo una evaluación por parte de las encuestadas de “bueno-excelente”. Validada esta información en “la modalidad de estructura” con una encuesta a la enfermera supervisora del servicio y una observación por parte de las investigadoras en las tres dimensiones.

La Investigación que se realizó fue para evaluar el nivel de satisfacción del adulto mayor con respecto a la calidad de atención que brinda el cuidador geriátrico en el Centro Gerontológico de la fundación Amiga de la ciudad de Esmeraldas, eligió una muestra de 46 personas, a la cual se le aplicó una encuesta para evaluar el nivel de satisfacción. Se aplicó una encuesta con un cuestionario de 8 preguntas cerradas, y una ficha de observación para la recolección de los datos arrojaron varios resultados entre los que se obtuvo que el 55% están satisfechos, mientras que el 40% refiere que la atención es medianamente buena, y el 5% que la atención es mala; además se observó que cuenta con espacios confortables y cómodos para ellos, siendo corroborado este aspecto por el 65% de los encuestados, mientras que el 35% dicen que no cuentan con comodidad ni espacios confortables para la cantidad de personas que están presentes en ese lugar. Finalmente se planteó que la satisfacción que el adulto mayor tiene con la calidad de la atención en este Centro Gerontológico es buena con un porcentaje del 55%, ya que les brindan atención de calidad y calidez y cuidados necesarios que necesiten. Queda concluido que los adultos mayores expresaron estar muy satisfecho en el centro gerontológico con la atención brindada por que les brindan un buen trato, los mantienen siempre entretenidos y con muchas ganas de vivir (Elisa, 2017).

Con este estudio pretendemos conocer el grado de satisfacción laboral de la enfermeras asistenciales, que trabajan en el hospitales de la ciudad de Badajoz; determinar si existen diferencias entre las distintas instituciones hospitalarias e identificar las variables que indiquen en dicha satisfacción laboral. Se aplicó un cuestionario de elaboración propia, para el que se desarrollaron estudios de validez de contenido y fiabilidad, que fue aplicado al personal de Enfermería, que realizan su actividad laboral en los hospitales públicos pertenecientes al Sistema Extremeño de Salud (SES) de la ciudad de Badajoz en el año 2009. La tasa de respuesta asciende al 34'7%. El perfil de los profesionales es mayoritariamente femenino (83'3%), con condición laboral fijo (78'9%) y una experiencia profesional de más de 10 años (77'5%). No existen diferencias significativas en satisfacción laboral entre los profesionales de enfermería de los tres

hospitales estudiados. Los resultados obtenidos con el empleo de la encuesta, nos han ayudado a identificar qué dimensiones, de la Percepción del ámbito de trabajo, se encuentran más satisfechas las enfermeras. Correspondiendo la mayor puntuación la relativa al desarrollo de sus competencias estando "de acuerdo" (67'2%). A nivel general el grado de satisfacción laboral expresado por el grupo de enfermeras incluidas en el estudio es medio alto lo que concuerda con otros trabajos realizados y de similares características (Pablos-González, M. ; Cubo-Delgado, Sixto, 2015).

## **Marco Legal**

Referente al artículo 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 garantizará 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, salud sexual y salud reproductiva. La prestación 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 (Asamblea Nacional de la República del Ecuador, 2013).

Derechos de los Pacientes La Constitución Política de la República del Ecuador tiene establecida la Ley Orgánica de Salud: Art. 2.- Derecho a una atención digna.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía. Art. 3.- Derecho a no ser discriminado.- todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica. Art. 4.- Derecho a la confidencialidad.- Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

## **CAPITULO II**

### **METODOLOGÍA**

Antiguamente instalaciones del Hospital Delfina Torres de Concha estaban ubicadas en la Av. Libertad y calle Manabí, a partir del 6 de marzo 2017 se trasladó a la parroquia Simón Plata Torres Av. Del Pacifico entre las calles Av. El Ejército y calle sin nombre, barrió la Inmaculada Concepción, sector San Rafael en el nuevo Hospital General Delfina Torres de Concha, Esmeraldas, como entidad de salud de referencias en la provincia de Esmeraldas, beneficia directamente a 534.092 habitantes y fue inaugurado el 27 de marzo 2017.

El moderno hospital cuenta con 231 camas disponibles para hospitalización y 34 para emergencia durante las 24 horas; con área de consulta externa en horario de 08:00 a 20:00 con cuatro especialidades y 23 subespecialidades, lo que permite una atención oportuna. Gerente del Hospital General Delfina Torres de Concha Esmeraldas el área hospitalización clínica cuentas 64 camas donde se va a realizar la investigación

Se realizó un tipo de estudio mixto y alcance descriptivo. Esto implica la recolección, análisis e interpretación de los datos cuantitativos y cualitativos (tablas y figuras), para conocer si están satisfecho o insatisfecho con la atención que presta el personal de enfermería. Este tipo de investigación también de corte transversal donde se observó en un periodo tiempo determinado y a una población determinada en el área de clínica, para la obtención de la información en una secuencia de repetición del instrumento y nos permitió con frecuencia de los resultados obtenidos en una población definida los hallazgos referentes a las características de la atención.

También es probabilística que la información que se obtuvo de las guía de observación fue una investigación confiable porque selecciono a cualquiera de las 15 enfermeras que trabajen el área tuvieron la oportunidad de ser escogida sin discriminación alguna una muestra de la población y para la eficacia o efectividad de los servicios sanitarios o las tecnologías de salud en el área hospitalización clínica del de estudio se realizará este trabajo de investigación en el Hospital General Delfina Torres de Concha, Esmeraldas.

Población y muestra: Se considerada con todas las enfermeras que laboran en el área de Clínica del Hospital General Delfina Torres de Concha, Esmeraldas Sur y un aproximado de 40 pacientes que sean diagnosticados con dificultades respiratorias. La muestra será total las 15 enfermeras que laboran en el área y la muestra de los pacientes solo son los que son diagnosticados con dificultades respiratorias.

Inductivo es la herramienta que se utilizó para observación y evaluar cada variable con la intención de conseguir señales particulares para llegar a unas conclusiones generales para comprobar si se da una atención de calidad de enfermería.

Se utilizó una ficha de encuesta de satisfacción la cual permitirá obtener información a través de un cuestionario estructurado, el cual se aplicó a los usuarios internos, como externos que está conformado de preguntas cerrados con opciones de respuestas; es un diseñado para medir la atención que brinda. Estas encuestas fueron obtenidas de la Revista Scielo realizada para medir la satisfacción del personal con su trabajo (Pablos-González, M. ; Cubo-Delgado, Sixto, 2015) encuesta del usuario internos esta se calificar varios aspectos con una escala de del 1 al 5 de manera que se refleje su conformidad. El 1 totalmente en desacuerdo con la opinión, 2 pocas veces de acuerdo con la opinión, 3 indiferente a la opinión, 4 mayormente de acuerdo con la opinión y 5 totalmente de acuerdo con la opinión.

Guía de observación la misma que permitió recolectar información sobre si se aplica o no el proceso de atención de enfermería las guías la adquirí de un trabajo de grado de la Universidad de Oriente Núcleo Bolívar de la Escuela de Ciencias de la Salud aprobada por el Dr. Francisco Battistini Casalta Departamento de Enfermería realizada en Bolívar, Venezuela en el año 2010.

Se realizó mediante el:

- Análisis e interpretación de la información
- Investigación e información
- Información obtenida de la encuesta
- Tabulación y gráficos

- Para el proceso de tabulación se utilizara el programa Microsoft Excel apoyado con algunos parámetros de Microsoft Word.

Las informaciones cualitativas y cuantitativas se ejecutaron a través de la aplicación de los programas operativos de Microsoft Excel y Word simbolizando los datos en cuadros y figuras estadísticos con sus pertinentes análisis.

## CAPITULO III

### RESULTADOS

#### Satisfacción del personal de salud

La satisfacción del personal de salud en su trabajo actual cumple rol importante en el desarrollo destacando son los objetivos y responsabilidades de su puesto de trabajo son claros con una frecuencia de 13 también siente que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades, revela que el personal está totalmente de acuerdo con las opiniones de su trabajo actual con un 63,3%.

**Tabla 1**

Satisfacción del personal de salud en su trabajo actual

| N°    | Trabajo Actual                         | Escala |      |   |   |   |
|-------|--|--------|------|---|---|---|
|       |  | 5      | 4    | 3 | 2 | 1 |
| 1     | Objetivos y responsabilidades claras   | 13     | 2    | 0 | 0 | 0 |
| 2     | Organización del servicio              | 9      | 6    | 0 | 0 | 0 |
| 3     | Desarrollar las habilidades            | 9      | 6    | 0 | 0 | 0 |
| 4     | Información del desempeño y resultados | 7      | 8    | 0 | 0 | 0 |
| Total |  | 38     | 22   | 0 | 0 | 0 |
| %     |  | 63,3   | 36,7 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: encuesta al personal de enfermería.

La interacción que tiene el personal con sus directivos y jefe inmediato es de totalmente acuerdo con las opiniones con el 60% enfatizando que los directivos y/o jefes los tiene informados oportunamente sobre los asuntos que puedan afectar trabajo también el mantener informados al personal oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.

**Tabla 2**

Satisfacción del personal de salud en la interacción con el jefe inmediato

| N° | Interacción con el jefe inmediato           | Escala |   |   |   |   |
|----|---|--------|---|---|---|---|
|    |   | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1  | Reconocen el trabajo bien hecho             | 12     | 3 | 0 | 0 | 0 |
| 2  | Solución problemas con mejoras e innovación | 6      | 9 | 0 | 0 | 0 |

|       |  |      |      |   |   |   |
|-------|--|------|------|---|---|---|
| 3     | Demuestra técnicas y conocimiento de las funciones | 6    | 9    | 0 | 0 | 0 |
| 4     | Participa en la toma de decisiones                 | 7    | 8    | 0 | 0 | 0 |
| 5     | Informa asuntos que afectan                        | 14   | 1    | 0 | 0 | 0 |
| Total |  | 45   | 30   | 0 | 0 | 0 |
| %     |  | 60,0 | 40,0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: encuesta al personal de enfermería.

La satisfacción de las oportunidades de progreso que tiene el personal nos da como resultado que el personal se encuentra mayormente de acuerdo con las oportunidades de progreso que les dan con el 56,7% enfocando en que tienen las oportunidades suficientes para recibir capacitaciones que permiten el desarrollo humano.

**Tabla 3**

Satisfacción del personal de salud en oportunidades de progreso

| N°    | Oportunidades de progreso                           | Escala |      |   |   |   |
|-------|---|--------|------|---|---|---|
|       |   | 5      | 4    | 3 | 2 | 1 |
| 1     | Recibe capacitaciones para la atención integral     | 7      | 8    | 0 | 0 | 0 |
| 2     | Recibe capacitaciones permitan el desarrollo humano | 6      | 9    | 0 | 0 | 0 |
| Total |   | 13     | 17   | 0 | 0 | 0 |
| %     |   | 43,3   | 56,7 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: encuesta al personal de enfermería.

La remuneración e incentivos son de las satisfacciones del personal está totalmente de acuerdo con las opiniones con el 60% destacando el sueldo o remuneración que reciben es el adecuado en relación al trabajo que realizan con una reiteración 12 también se preocupa por las necesidades primordiales del personal.

**Tabla 4**

Satisfacción del personal de salud en la remuneración e incentivos

| N°    | Remuneración e incentivos                              | Escala |      |   |   |   |
|-------|--|--------|------|---|---|---|
|       |  | 5      | 4    | 3 | 2 | 1 |
| 1     | Sueldo es adecuado a su trabajo                        | 12     | 3    | 0 | 0 | 0 |
| 2     | Preocupación de la necesidad primordiales del personal | 6      | 9    | 0 | 0 | 0 |
| Total |  | 18     | 12   | 0 | 0 | 0 |
| %     |  | 60,0   | 40,0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: encuesta al personal de enfermería.

De acuerdo a la tabla 5 se muestra que el personal se encuentra mayormente de acuerdo con la opinión en la interrelación con los compañeros de trabajo con un 53,3% recalando en los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.

**Tabla 5**

Satisfacción del personal de salud en la interrelación con los compañeros de trabajo

| N°    | Interrelación                        | Escala |      |   |   |   |
|-------|--------------------------------------|--------|------|---|---|---|
|       |                                      | 5      | 4    | 3 | 2 | 1 |
| 1     | Dispuestos ayudarse entre si         | 10     | 5    | 0 | 0 | 0 |
| 2     | Satisfecho procedimiento de reclamos | 4      | 11   | 0 | 0 | 0 |
| Total |                                      | 14     | 16   | 0 | 0 | 0 |
| %     |                                      | 46.6   | 53.3 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: encuesta al personal de enfermería.

En esta tabla se entiende que el personal está mayormente de acuerdo con la opinión en el ambiente de trabajo con el 60% recalando que tienen un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.

**Tabla 6**

Satisfacción del personal de salud con el ambiente de trabajo

| N°    | Ambiente de trabajo                          | Escala |      |   |   |   |
|-------|--|--------|------|---|---|---|
|       |  | 5      | 4    | 3 | 2 | 1 |
| 1     | Conocimiento claro de las políticas y normas | 14     | 1    | 0 | 0 | 0 |
| 2     | Trato en del trabajo está bien               | 5      | 10   | 0 | 0 | 0 |
| 3     | Permiten la expresión de su opinión          | 8      | 7    | 0 | 0 | 0 |
| Total |  | 27     | 18   | 0 | 0 | 0 |
| %     |  | 60,0   | 40,0 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: encuesta al personal de enfermería.

En la encuesta realizada la tabla 7 nos revela que el personal está mayormente de acuerdo en su trabajo general con un 51,7% y en cambio se encuentra está totalmente de acuerdo con la opinión resaltado tres aspectos con un 48,3%, que se sienten que pueden adaptarse a las condiciones que ofrece el medio donde labora; que las instituciones les proporcionan recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficiente para un buen desempeño y con el manejo de los protocolos y guías.

**Tabla 7**

Satisfacción del personal de salud en su trabajo general

| N°    | Trabajo en General                                    | Escala |      |   |   |   |
|-------|---|--------|------|---|---|---|
|       |   | 5      | 4    | 3 | 2 | 1 |
| 1     | Capacidad de adaptación                               | 8      | 7    | 0 | 0 | 0 |
| 2     | Proporción de recursos<br>herramientas e instrumentos | 8      | 7    | 0 | 0 | 0 |
| 3     | Manejo de protocolos y guías                          | 8      | 7    | 0 | 0 | 0 |
| 4     | Términos generales está<br>satisfecho                 | 5      | 10   | 0 | 0 | 0 |
| Total |   | 29     | 31   | 0 | 0 | 0 |
| %     |   | 48,3   | 51,7 | 0 | 0 | 0 |

Fuente: encuesta al personal de enfermería.

## Satisfacción del usuario externo

Todos los pacientes encuestados manifiestan que en términos generales se sienten satisfecho con la atención 92,5 % referente al respetar sus creencias en relación a la enfermedad y su curación con un 87,5% también le parecieron cómodos los ambientes de la unidad de salud 85%.

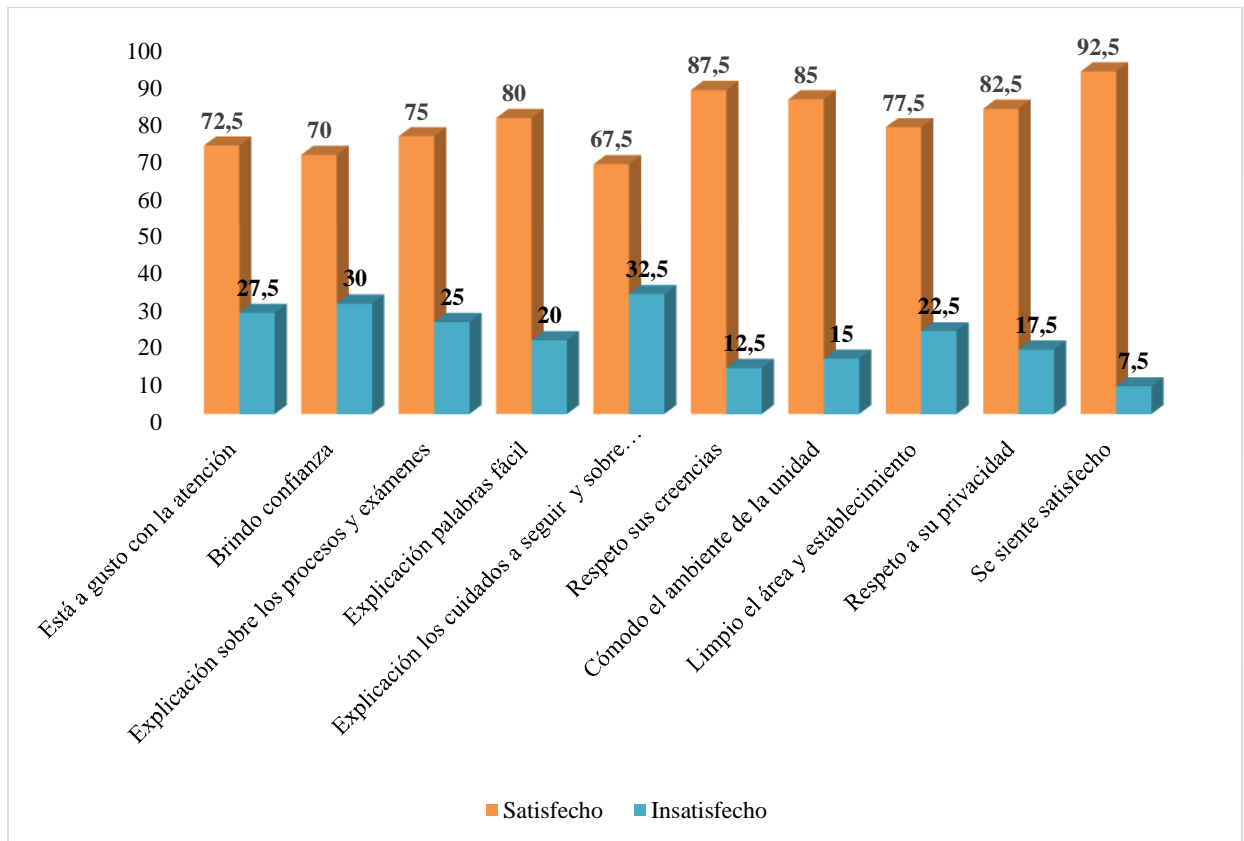


Figura #8: Nivel Satisfacción de los pacientes con dificultad respiratoria del área Clínica  
Fuente: encuesta a paciente.

## Observación

| Días              | Observación   |
|-------------------|---|
|                   | <p>Términos generales el personal de 4 enfermería este día de 15h00 a 17h00 realizaron varios de los parámetros como el uso de su uniforme para distinguirse, con el lavado de mano en los 5 momentos, uso constante de guantes, la manipulación de ropa contaminada, cumplimiento de normas en la manipulación de instrumentos punzocortantes, en algunos momentos como había paciente de aislamiento utilizaban mascarilla y batas sanitarias.</p> <p>El personal de enfermería también al atender a los pacientes fue amable, la mayoría se identifica solo con los pacientes que se encuentra conscientes, a los pacientes o a sus familiares en caso que el paciente no esté cociente, sobre los cuidados o actividades que se le va a realizar entre otras cosas guardar la intimidad y/o pudor.</p>  |
| 10,15,<br>17-mayo | <p>En una ocasión un paciente se refería dolor pero ya debía ser algo más fuerte se le colocó el medicamento después que el doctor los prescribió para el cuándo el paciente el paciente refiere dolor se le coloca el medicamento prescrito el médico.</p> <p>La toma de signos vitales lo realizo la auxiliar de enfermería de ese turno realizan el cambio de las vía periféricas pasada las 72horas pero con un pacientes refiere que tiene alguna molestia se lo cambia antes. Llevan control y un registro de ingesta y excreta de líquidos y electrolitos también de los signos vitales para que los médicos puedan observar cómo se encuentra el paciente</p> <p>Cuando fue el momento de realizarle las curaciones con poco insumo (gasas, apósitos, etc.) que se encuentra en el área por ellos recurren a otras área para poder abastecerse.</p> |

## CAPITULO IV

### DISCUSIÓN

El estudio se realizó en el área clínica de Hospital General Delfina Torres de Concha Esmeraldas se investigó la calidad de atención de enfermería a los paciente con dificultad respiratoria se ejecutó una encuesta de satisfacción a los usuarios acuden al hospital arrojó que de 40 paciente encuestados los 37 que equivale a un 92% en término generales con la atención si están satisfecho lo cual demuestra que los pacientes están a gusto con la atención, por la confianza que les brindan las enfermeras, que dan explicaciones con palabras fáciles también respetan su privacidad y creencias. Comparado con un estudio elaborado en la ciudad de Quito por Lic. Rosa Herminia Pastuña Doicela, Ing. Ramiro Rogelio Rojas Jaramillo en el año 2016 donde analizaron la calidad en la atención que brinda el personal de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes del Servicio de Medicina Interna en el Hospital Eugenio Espejo en el área de Medicina Interna.

Las variables analizadas fueron calidad de cuidados de enfermería y satisfacción del paciente, al analizar los dos instrumentos aplicados se concluyó que la variable calidad de cuidados de enfermería existe un 67% tomando en cuenta todas las dimensiones y la satisfacción del paciente representa 23 pacientes que corresponden al 74% dicen estar Satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, 3 pacientes que son el 10% dijeron sentirse poco satisfechos y 5 pacientes correspondientes al 16% refirieron estar insatisfechos. En otra investigación sobre la satisfacción de las madres en cuanto a la calidad de la atención que proporciona Enfermería a los neonatos del Centro de Neonatología, con base en el grado de satisfacción de las usuarias se concluye que: la calidad percibida en las modalidades de: Estructura, Proceso y Resultado sí contienen características de calidad de la atención, fueron evaluadas de “buena-excelente” en opinión de las madres. Se puede se decir que la calidad de atención que les brinda el personal de enfermería al paciente que se encuentran ahí va de mano de muchos parámetros con los procedimientos, conocimientos y habilidades que tiene las enfermeras para situaciones que se presentan en cada uno de los pacientes.

El presente informe luego de analizar los datos se determina que la calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la unidad de clínica también depende mucho de la satisfacción que tengan ellos trabajadores en este caso sería las enfermeras sé que sientan seguras con el trabajo también depende que si el sueldo o remuneración que reciben es el adecuado, de que reconozcan sus esfuerzo, que se las toma en cuenta para decisiones, que haya un buen habientes de trabajo que entre compañeros se ayuden, que siempre haya disposición para hacer su trabajo, si recibe capacitaciones por parte del hospital, que sí tienen un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución, que se sienten que pueden adaptarse a las condiciones que ofrece el medio donde labora; que las instituciones les proporcionan recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficiente para un buen desempeño y con el manejo de los protocolos y guías.

La observación se inició a las 15h00 y culminó a las 17h00 el profesional todos los procederes con el paciente en establecidos en la guía de observación para auditar las actividades de los licenciados en enfermería en el servicio, la calidad que brinda el personal al momento que observe se encuentran en los parámetros relacionados a las normas de bioseguridad que exige la institución por el Ministerio de Salud Pública, el realizar el lavado de mano de manera adecuada en los 5 momentos , el uso de mascarillas y batas sanitarias son se requiere cuando se procede al área de aislamiento. En el momento del trato humano los pacientes o sus familiares se sentían satisfechos, porque muchas de sus inquietudes dando información clara; es necesario e importante que el sientan respetado y considerado, saber con quién los está asistiendo o quien lo está atendiendo, tienen un lenguaje claro del por parte del profesional de enfermería, que, sin tecnicismos, en términos sencillos buscando adaptarse a las características culturales del usuario, para que entender lo que le sucede y logre una comunicación efectiva donde se sienta con mayor nivel de confianza y seguridad; es decir, que el alto nivel de insatisfacción de los pacientes que acudieron a los consultorios de Enfermería está vinculado a la falta de una buena información acerca de los temas que le preocupan que es lo que el usuario espera de su enfermera/o, y si reconocemos que el usuario necesita claridad en la comunicación.

Los procedimientos de cuidado que da el personal de enfermería mayoría son pacientes crónicos o graves que se encuentran inmóviles muchos de ellos tienen que tener cuidados más minuciosos que requieren de mucho más tiempo, en quienes tienen que establecer métodos y técnicas de atención de enfermería de manera sistemática y fundamentada que no se produzcan lesiones de la piel que son las más frecuentes úlceras por presión ya que estos pacientes solo se encuentran al cuidado del personal realizan las prevenciones ya que esta área no se admite los familiares ,solo en hora de visitas y si presentan estas lesiones en la piel el personal de enfermería se encarga de realizarle las curaciones con poco insumo (gasas, apósitos, etc.) que se encuentra en el área por ellos recurren a otras áreas para poder abastecerse . Algo particularmente importante, es que refieren enseñar a los familiares el cuidado que se le debe proporcionar al enfermo y las formas de cómo debe cuidarse el propio familiar.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

Es importante la opinión del paciente es por ellos que se realizó una encuesta de satisfacción donde algunos paciente y familiares refieren que estar satisfecho con la atención brindada ya que las enfermeras están pendiente de los paciente, pendiente de sus medicación, que se monitoreen sus signos vitales, procuran respetar sus creencias, la seguridad que le da el personal.

En lo que se pudo observar el medio ambiente, ventilación y materiales es adecuado para la salud y confort para el paciente; las enfermeras realizan los parámetros generales como lavado de mano, utilización de su uniforme, trato humano la amabilidad, la explicación de las actividades y procedimiento en general.

El personal de enfermería tiene una percepción del ámbito de trabajo, por ellos que existe un nivel satisfechas estando de acuerdo las enfermeras con interacción con los superiores y con los pacientes, en las oportunidades de progreso, en la remuneración e incentivos, en el ambiente de trabajo, normas y políticas.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

Capacitación al personal de enfermería sobre los estándares de calidad básicos aparte de los existentes, pero que se fortalezca el cumplimiento, monitorizando el logro de los estándares, para comodidad del paciente.

El personal debe dar charlas educativas a los pacientes como familiares pero sin dejar de reconocer y cumplir sus deberes de contribuir en el cuidado y mejora de la institución de salud, dando a conocer sus puntos de vista de forma alturada y sus sugerencias o recomendaciones.

Que la gestión de enfermería refuerce establezca procesos de evaluación mediante estándares e indicadores del cuidado en el desarrollo y cumplimiento de los protocolos y procedimientos de enfermería.

Que se ejecute el plan de mejoramiento continuo de la calidad desarrollado por las internas de enfermería el cual contribuirá brindar una atención eficaz y eficiente, para prevenir el riesgo de por mal uso de servicios sanitarios y del ambiente hospitalario.

## REFERENCIAS

- Govín J, Torres M, Regalado D. . (2013). Calidad de la atención de enfermería . Cien.Med la Habana .
- Aguilar, E., Mena Hernández, M., & Villanueva González, J. (2017). Calidad de la atención en una institución pediátrica. CONAMED, 22(3).
- Alvarez Solis, Ruben Martin. (2013). Hacia la Calidad en los Servicios de Salud. Salud en Tabasco, 37-38.
- Alves Corrêa, Dalila; Cirera Oswaldo, Yeda; Carlos Giuliani, Antonio. (2013). Vida con calidad y calidad de vida . Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 145-163.
- Barragán Becerra, Julián Andrés, Moreno M, Claudia María. (2013). Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales. Electronica Trimestral de Enfermería, 217-230.
- Barragán, J., & Pedraza, Y., & Rincón, M. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por usuarios hospitalizados, Tunja, 2011 . Revista Facultad Nacional de Salud Pública, 187-193.
- Borré Ortiz, Yeis Miguel. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes.
- Borré Ortiz, Yeis Miguel. (2013). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en la Institucion Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Universidad Nacional de Colombia. Barranquilla: Doctoral dissertation.
- Borré YM, Lenis-Victoria C, Gonzá-. (2014). Utilidad del cuestionario SERVOQHOS-E para medir la calida percibida de la atención de enfermería . CES Salud Pública, 27-36.

Cuenca Ordoñez, Lizbeth Melissa. (Octubre de 2016). Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco. Obtenido de Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del centro de salud de Huánuco: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/123>

Elisa, C. (17 de Mayo de 2017). Repositorio digital PUCESE. Obtenido de Repositorio digital IPUCESE:  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1288/1/CEDE%C3%91O%20LUCAS%20ELISA%20ANNABELLE.pdf>

Freitas, J. S. D., Silva, A. E. B. D. C., Minamisava, R., Bezerra, A. L. Q., & Sousa, M. R. G. D. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *atino-americana de enfermagem*, 461-466.

García Hernández, M. (2014). Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. *HORIZONTE SANITARIO*, 7(3), 20-30.

Hernández, M. D. (2004). Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. *HORIZONTE SANITARIO*, 20-30.

Juliana Santana de Freitas, Ana Elisa Bauer de Camargo Silva, Ruth Minamisava, Ana Lúcia Queiroz Bezerra, Maiana Regina Gomes de Sousa. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanzas. *Scielo*, 455-460. Obtenido de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)

Laura Parra-Anguita, Nani Granero-Moya, Pedro L. Pancorbo-Hidalgo. (2016). Calidad de las guías de práctica clínica españolas. *Esp Salud Pública.*, 2-7.

Lcd. Rosa Herminia Pastuña Doicela, Ing. Ramiro Rogelio Rojas Jaramillo. (2016). Calidad de atención de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de medicina interna del hospital Eugenio Espejo de

la ciudad de Quito en el periodo noviembre 2015 - enero 2016. QUITO: FACULTAD DE CIENCIAS MEDICAS. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6095/1/T-UCE-0006-003.pdf>

Lic. María Augusta Ruales, Lic. Nathaly Ortiz. (2015). La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de las madres de los neonatos del hospital Carlos Andrade Marín. UNiversidad Central del Ecuador . Quito: Facultad de Ciencias Medicas. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4782/1/T-UCE-0006-137.pdf>

M. Araceli González-Valentín, Susana Padín López, Enrique de Ramón Garrido. (2005). Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. *Enfermería Clínica*, 15, 147-155.

Moreno Monsiváis, María Guadalupe;. (2013). Calidad y seguridad de la atención . *Ciencia y Enfermería*.

N. T. Racoveanu y Kirsten Staehr Johansen. (1995). Calidad de la atención. Obtenido de *Calidad de la atención* [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/53791/1/WHF\\_1995\\_16\\_n2\\_p158-165\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/53791/1/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf)

Pablos-González, M. ; Cubo-Delgado, Sixto. (Junio de 2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Scielo*, 61(239), *Medicina y Seguridad del trabajo*. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000200006](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000200006)

Quintana-Zavala, María Olga, Paravic-Klijn, Tatiana, & Sáez-Carrillo, Katia. (2015). Calidad de vida en el trabajo percibida según niveles de atención y categorías de enfermera. *Ciencia y enfermería*, 21(3), 49-62.

R.Goñi Viguria1M.P.García Santolaya1M.Vázquez Calatayud1M.A.Margall Coscojuela2M.C.Asiaín Erro3. (2004). Evaluación de la calidad de los cuidados en la UCI a través de un plan de atención de enfermería informatizado. *Enfermería Intensiva*, 76-78.

Soto Arreola, M. (2015). CONAMED. El reto de la calidad y seguridad de la atención de enfermería, S3-S5.

Urbina Duarte, M. V., Hernández, P., Ofilió, J., & Gómez Aguirre, T. D. S. (2016). Calidad de Atención que brinda el personal de enfermería, desde Opinión de las usuarias del programa de planificación familiar en el Centro de Salud Carlos Lacayo Manzanares, II semestre 2015. Managua: Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Wajajay Nuñez, Walter Yossi. (2013). Percepción de la calidad de atención del parto en usuarias del servicio de centro obstétrico del hospital nacional Daniel Alcides Carrión. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina Humana. Lima- Peru: E.A.P. de Medicina Humana.

Zamora Chávez, Sara Carolina. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de GinecoObstetricia. Horizonte Médico, 16, 38-47.

Estándares de Calidad

| ESTÁNDARES | DIMENSIÓN    | INDICADORES   | ESCALA  | INSTRUMENTOS   |
|------------|--------------|---|---|--|
| Procesos   | Atención     | *Cuidado Proceso Resultado<br>*El manejo de las guías, vías y protocolos<br>* Disponibilidad de mecanismos operativos de escucha al usuario   | Si<br>No<br>Observación   | Guía de Observación                                  |
| Resultados | Satisfacción | *Usuarios están satisfechos con los servicios de salud brindados por el equipo del establecimiento de salud.<br>*El personal de salud está satisfecho por su trabajo en la Institución. | Satisfecho<br>Insatisfecho  | Encuesta de satisfacción usuario internos y externos |
| Estructura | Bioseguridad | Prevención de riesgos acceso a servicios sanitarios básicos para prevenir riesgos en él y medio ambiente.   | *Antes del procedimiento.<br>*Entre pacientes.<br>*Después del procedimiento. | Guía de Observación                                  |

DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

| OBJETIVO  | VARIABLES       | DEFINICIÓN  | DIMENSIÓN                         | INDICADORES                                    | ESCALA                               | INSTRUMENTOS         |
|---|-----------------|---|-----------------------------------|--|--------------------------------------|----------------------|
| Analizar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los pacientes con dificultad respiratoria y considerando las condiciones y el mantenimiento de la infraestructura física del Área Clínica Del Hospital Delfina Torres De Concha. | Atención        | Acto que muestra que se está atenta al bienestar o seguridad.   | Calidad de Atención de Enfermería | Cuidado Proceso<br>Resultado                   | Bueno<br>Regular<br>Malo             | Ficha de Observación |
|   | Satisfacción    | Es el bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto con necesidad.                 | Nivel de Satisfacción             | Proceso Atención<br>Cuidado                    | ¿Cuál Es Su Nivel De Satisfacción?   | Encuesta             |
|   | Condiciones     | Es el conjunto de circunstancias que determinan el estado de persona o cosa.                                  | Tipo de Funcionamiento de Equipos | Tanque de Oxígeno Cama                         | Bueno<br>Regular<br>Malo             | Ficha de Observación |
|   | Mantenimiento   | Conversar una cosa en su ser o estado.  | Mantenimiento de los Equipos      | Tiempo de Mantenimiento<br>Tiempo de Vida Útil | 1 Mes<br>2 Meses<br>6 Meses<br>1 Año | Entrevista           |
|   | Infraestructura | Conjunto de medios, servicios e instalaciones necesarias para el desarrollo de una actividad o para un lugar. | Condiciones                       | Estado   | Bueno<br>Regular<br>Malo             | Ficha de Observación |



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PERSONAL

### DE SALUD

A continuación tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

| ESCALA | ESTOY:                                  |
|--------|---|
| 5      | TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN    |
| 4      | MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN    |
| 3      | INDIFERENTE A LA OPINIÓN                |
| 2      | POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN   |
| 1      | TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN |

### Preguntas

| TRABAJO ACTUAL                    |   | ESCALA |   |   |   |   |
|-----------------------------------|---|--------|---|---|---|---|
| 1                                 | Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.                                | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2                                 | El trabajo en mi servicio está bien organizado.   | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3                                 | En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades  | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4                                 | Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados   | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| TRABAJO EN GENERAL                |   | ESCALA |   |   |   |   |
| 5                                 | Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo  | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6                                 | La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7                                 | En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral  | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| INTERACCIÓN CON EL JEFE INMEDIATO |   | ESCALA |   |   |   |   |
| 8                                 | Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.   | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9                                 | Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.                     | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10                                | Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones   | 5      | 4 | 3 | 2 | 1 |

|  |   |               |   |   |   |   |
|--|---|---------------|---|---|---|---|
| 11   | Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.   | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12   | Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>OPORTUNIDADES DE PROGRESO</b>                   |   | <b>ESCALA</b> |   |   |   |   |
| 13   | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.  | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14   | Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano   | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>REMUNERACIONES E INCENTIVOS</b>                 |   | <b>ESCALA</b> |   |   |   |   |
| 15   | Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo   | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16   | La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal  | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b> |   | <b>ESCALA</b> |   |   |   |   |
| 17   | Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo  | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18   | Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.   | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>                         |   | <b>ESCALA</b> |   |   |   |   |
| 19   | Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.   | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20   | Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.   | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21   | El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias  | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Estimado paciente: Buenas, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se da aquí. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

¿Cuál es su edad?

Sexo

|   |   |
|---|---|
| M | F |
|---|---|

| ASPECTO/ VALORACIÓN   | SATISFECHO | INSATISFECHO |
|---|------------|--------------|
| 1. Durante su permanencia en el establecimiento está a gusto  | Sí         | No           |
| 2. El personal le brindó confianza para expresar su problema  | Sí         | No           |
| 3. El personal que le atendió le explico sobre el examen o procesos que le iba a realizar.                        | Sí         | No           |
| 4. El personal que le atendió le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud o procesos | Sí         | No           |
| 5. El personal que le atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa.  | Sí         | No           |
| 6. El personal del establecimiento respeta sus creencias en relación a la enfermedad y su curación                | Sí         | No           |
| 7. Le parecieron cómodos los ambientes de la unidad de salud  | Sí         | No           |
| 8. El establecimiento y área se encuentra limpio  | Sí         | No           |
| 9. Durante su estancia se respeta tan su privacidad   | Sí         | No           |
| 10. En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?                                     | Sí         | No           |

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



### GUIA DE OBSERVACION

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

Programa de salud a monitorear \_\_\_\_\_

Nombre del Jefe del Programa \_\_\_\_\_

Número de recursos \_\_\_\_\_ Nombre del Supervisor \_\_\_\_\_

| <b>Normas generales de bioseguridad</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Observación</b> |
|--|-----------|-----------|--------------------|
| 1. Realizan correctamente el lavado de las manos que realiza el personal de Enfermería.  |           |           |                    |
| 2. Realizan los 5 momentos de lavado de manos.   |           |           |                    |
| 3. Utilizan de guantes, mascarilla, mandil cuando están expuesta salpicaduras de sangre o fluidos                              |           |           |                    |
| 4. Acerca de la utilización de nasobuco por el personal de enfermería  |           |           |                    |
| 5. Cumplimiento de normas en la manipulación de ropa contaminadas  |           |           |                    |
| 6. Acerca de la batas sanitarias por el personal de enfermería   |           |           |                    |
| 7. Cumplimiento de normas en la manipulación de instrumentos punzocortantes contaminados                                       |           |           |                    |
| 8. Sobre el uso de desinfectantes y antibacterial  |           |           |                    |
| <b>Trato Humano.</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Observación</b> |
| 9. Acerca de la utilización de mandil y cofia distinguir al personal de enfermería   |           |           |                    |
| 10. El profesional de enfermería al atender a las usuarias fue amable  |           |           |                    |
| 11. El profesional de enfermería se identifica ante las usuarias   |           |           |                    |
| 12. El profesional de enfermería se dirige a las usuarias por su nombre  |           |           |                    |
| 13. El profesional de enfermería explica a la usuaria sobre los cuidados o procedimientos que se le va a realizar              |           |           |                    |
| 14. El profesional de enfermería ofrece las condiciones necesarias para guardar la intimidad y/o pudor de la usuaria           |           |           |                    |
| 15. El profesional de enfermería trata con respeto a la usuaria  |           |           |                    |
| 16. El profesional de enfermería explica a la usuaria o familiar sobre los cuidados que debe tener después de un procedimiento |           |           |                    |
| 17. Hay continuidad en los cuidados de enfermería las 24 horas   |           |           |                    |

|  |           |           |                    |
|--|-----------|-----------|--------------------|
| 18. El profesional de enfermería brinda apoyo emocional a las usuarias   |           |           |                    |
| 19. El profesional de Enfermería realiza charlas educativas a las usuarias hospitalizadas                                  |           |           |                    |
| <b>Cuidados Proporcionados por Enfermería.</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Observación</b> |
| 20. El personal de enfermería se preocupa de la higiene del paciente   |           |           |                    |
| 21. El profesional de enfermería le colocó el medicamento cuando el paciente o su familiar refirió malestar                |           |           |                    |
| 22. El profesional de enfermería cuando un paciente presenta lesiones le realiza los cuidados y procedimientos respectivos |           |           |                    |
| 23. Valoración Respiratoria  |           |           |                    |
| 24. Toma de signos vitales y Registra los Signo Vitales  |           |           |                    |
| 25. Observa los signos y síntomas más importantes  |           |           |                    |
| 26. Tiene preparados la cánula o mascarilla para el paciente.  |           |           |                    |
| 27. Lleva el control de ingesta y excreta de líquidos y electrolitos   |           |           |                    |
| 28. El profesional de enfermería le realiza la limpieza con algodón y alcohol antes de colocarle los medicamentos          |           |           |                    |
| 29. El profesional de enfermería preguntó su nombre y apellido antes de colocarle el medicamento                           |           |           |                    |
| 30. El profesional de enfermería le facilita el agua cuando paciente toma alguna pastilla o vitamina                       |           |           |                    |
| 31. Realizan el cambio de las vía periféricas pasada las 72horas   |           |           |                    |
| 32. El adhesivo con que le ajustan la vía esta siempre limpio y bien ajustado  |           |           |                    |
| 33. El profesional de enfermería gradúa correctamente el ritmo del goteo cuando usted recibe suero o medicamento           |           |           |                    |
| 34. Registra la ingesta y excreta de líquidos y electrolitos   |           |           |                    |
| 35. Registra la medicación administrada  |           |           |                    |
| 36. Realiza notas de enfermería  |           |           |                    |
| 37. Chequea las prescripciones médicas   |           |           |                    |

# **ANEXOS**