



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA**

TÍTULO DEL TEMA

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS
DE COVID, CENTRO DE SALUD MONTEVERDE, SANTA ELENA, 2021**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR

PALMA MUÑOZ WILSON JOEL

TUTOR

ING. JUAN ENRIQUE FARIÑO CORTEZ, PhD

PERÍODO ACADÉMICO

2021-I

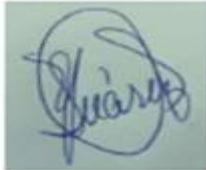
TRIBUNAL DE GRADO



Lic. Milton González Santos, Mgt.
**DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD**



Lic. Alicia Cercado Mancero, PhD
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ENFERMERÍA**



Lic. Yanelis Suárez Argeni, Mgt,
DOCENTE DE AREA

A handwritten signature in blue ink.

Ing. Juan Enrique Fariño Cortez, PhD
TUTOR

A handwritten signature in blue ink.

Abg. Coronel Ortiz Victor, Mgt
SECRETARIO GENERAL

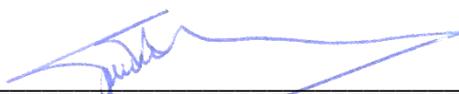
APROBACIÓN DEL TUTOR

La Libertad, 31 de Mayo del 2021

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID, CENTRO DE SALUD MONTEVERDE, SANTA ELENA, 2020. Elaborado por el Sr. PALMA MUÑOZ WILSON JOEL, estudiante de la CARRERA DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD perteneciente a la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del Título de LICENCIADO EN ENFERMERÍA, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo APRUEBO en todas sus partes.

Atentamente.



PhD. Juan Enrique Fariño Cortez

TUTOR

DEDICATORIA

A Dios que me ha brindado la fuerza necesaria cuando más lo he necesitado, la salud y la esperanza para culminar este trabajo. A mis padres, por ser ese apoyo incondicional, por cada palabra de aliento que me motivo a continuar y no desistir durante mi formación profesional, por inculcarme valores que me han permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por la confianza que han tenido. A mis hermanos, quienes avivaron el deseo de superación. Además de ser su inspiración para continuar preparándose en el ámbito educativo.

Wilson Joel Palma Muñoz

AGRADECIMIENTO

Un trabajo es netamente gratificante cuando cuentas con el apoyo de todas esas personas especiales que se encuentran en el camino de la vida.

Agradezco principalmente a Dios, por concederme salud, sabiduría y ser el guía de mi vida, por brindarme las fuerzas necesarias para superar momentos difíciles.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por darme la oportunidad de prepararme como profesional de enfermería, con habilidades cognitivas, llegando a ser responsable, eficiente, colaborativo y sobre todo con valores de ética y moral.

A los docentes, quienes me compartieron sus conocimientos a lo largo de mi formación académica, en especial a mi tutor, Ing. Juan Enrique Fariño Cortez, PhD. Quien dedicó tiempo y apoyo para culminar este proyecto de investigación, por inculcarme enseñanzas que han permitido guiarme en el desarrollo de este proceso de investigación.

A mi mamá, quien ha sido el pilar fundamental desde que inicie la carrera, por confiar en mis capacidades, por ofrecerme su apoyo incondicional, por sus consejos, por las motivaciones constantes que han logrado mantener vivo la pasión hacia mi profesión y sobre todo por el amor que ha tenido en situaciones de debilidad.

Al Centro de Salud Monteverde por darme apertura de una manera desinteresada, por su colaboración y apoyo que ha hecho que el proyecto se realice con éxito. De igual manera a los usuarios que asisten al centro de salud por facilitarme un poco de su tiempo, permitiendo recaudar la información necesaria para realizar mi investigación.

Wilson Joel Palma Muñoz

DECLARACIÓN

El contenido del presente estudio de graduación es de mi responsabilidad, el Patrimonio intelectual del mismo pertenece únicamente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Palma Muñoz Wilson Joel

CI: 245029207-9

ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADO	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
DECLARACIÓN	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
INDICE DE TABLAS	IX
INDICE DE GRÁFICOS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1. PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema	4
2. OBJETIVOS DE ESTUDIO	5
2.1. Objetivo general	5
2.2. Objetivos específicos.....	5
3. JUSTIFICACIÓN.....	5
CAPÍTULO II	7
4. MARCO TEORICO	7
4.1. Fundamentación referencial	7
4.2 Fundamentación Teórica	9
4.2.1 La calidad	9
4.2.1.1 Dimensiones de la calidad	9
4.2.2 Teóricos importantes en el enfoque de calidad	9
4.2.2.1 Teoría de calidad de Edwarg Deming.....	9
4.2.2.2 Enfoque de la teoría de calidad de Juram	10
4.2.2.3 Enfoque de la teoría de la calidad de Ishikawa.....	11
4.2.3 La gestión de enfermería desde las dimensiones del cuidado	12
4.2.4 Proceso de atención de enfermería	12
4.2.5 La calidez.....	13
4.2.5.1 Indicadores de la calidez	13
4.2.5.1.1 Trato digno de enfermería	13
4.2.5.1.2 Intimidad	14
4.2.5.1.3 Privacidad.....	14
4.2.5.1.4 Comodidad	15
4.2.6 Satisfacción del usuario	15
4.2.7 Covid-19	15
4.2.7.1 Cuadro clínico.....	16

4.2.7.2 Diagnóstico	16
4.2.7.3 Medidas de prevención contra la covid-19a	16
4.3. Fundamentación Legal	19
4.3.1 Constitución política del Ecuador.....	19
4.3.2 Ley orgánica de salud	20
4.3.3 Ley de derechos y amparo del paciente.....	22
5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	23
5.1. Identificación y clasificación de variables	23
5.2 Operacionalización de variables.....	24
CAPÍTULO III	25
6. DISEÑO METODOLÓGICO	25
6.1 Tipo de investigación	25
6.2 Método de investigación	25
6.3 Población y muestra	25
6.3.1 Población	25
6.3.2 Muestra	26
6.4 Tipo de muestreo.....	26
6.5 Técnicas de recolección de datos.....	26
6.6 Instrumento de recolección de datos	26
6.7 Aspectos éticos.....	26
CAPITULO IV.....	28
7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	28
7.1 Análisis e interpretación de resultados.....	28
7.2 Comprobación de hipótesis	30
7.3 Conclusiones	31
7.4 Recomendaciones.....	32
8. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	33
9. ANEXOS.....	36

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trilogía de la calidad de Juran.....	11
Tabla 2: Parámetros del trato digno de enfermería.....	13
Tabla 3: Factores asociados al concepto de satisfacción.....	15
Tabla 4 Medidas de protección del personal de salud.....	17
Tabla 5 Distribución porcentual del personal que se encuentra bien uniformado.....	41
Tabla 6 Distribución porcentual del personal que realiza lavado de manos.	42
Tabla 7 Distribución porcentual del personal que utiliza mascarilla.....	42
Tabla 8 Distribución porcentual del personal que indica el tratamiento que debe seguir el paciente.....	43
Tabla 9 Distribución porcentual acerca de la comodidad del horario de atención según el usuario.	44
Tabla 10 Distribución porcentual del personal que realiza charlas educativas.....	45
Tabla 11 Distribución porcentual del tiempo de atención que el personal de Enfermería se tarda en atender.	46
Tabla 12 Distribución porcentual del trato que brinda el personal de enfermería.	47
Tabla 13 Distribución porcentual de que el personal de enfermería respeta la Intimidad del usuario.	47
Tabla 14 Distribución porcentual de los cuidados que brindó el personal de enfermería cubriendo las necesidades del usuario.....	48
Tabla 15 Distribución porcentual de que el personal de enfermería lo llamo por su nombre.....	49
Tabla 16 Distribución porcentual de como el personal de enfermería brinda información al usuario.	50

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Ciclo de Deming.....	10
Gráfico 2 Ciclo de Deming modificado por Ishikawa.....	11
Gráfico 3 Fases del proceso de atención de enfermería	12
Gráfico 4 Mapa conductual del covid.....	17
Gráfico 5 Nivel de satisfacción del usuario atendido por el personal de enfermería en tiempos de covid.....	28
Gráfico 6 Adecuado uso del equipo de protección personal para la atención del paciente.	29
Gráfico 7 El personal de enfermería informa sobre los cuidados a seguir durante la pandemia	29
Gráfico 8 Distribución del personal que se encuentra bien uniformado.	41
Gráfico 9 Distribución del personal que realiza lavado de manos.	42
Gráfico 10 Análisis del personal de enfermería que usa mascarilla.....	43
Gráfico 11 Análisis del personal que indica el tratamiento médico al paciente.....	43
Gráfico 12 Análisis de datos acerca de la comodidad del horario de atención según el usuario.	44
Gráfico 13 Análisis del personal que realiza charlas educativas.....	45
Gráfico 14 Análisis del tiempo que tarda el personal de enfermería en atender	46
Gráfico 15 Análisis del trato que brinda el personal de enfermería al usuario.	47
Gráfico 16 Análisis de datos según respeto de intimidad del personal de enfermería hacia el usuario.....	48
Gráfico 17 Análisis de datos según los cuidados que brindó el personal de enfermería cubriendo las necesidades del usuario.....	48
Gráfico 18 Análisis de datos según la relación que el personal de enfermería mantuvo con el usuario.	49
Gráfico 19 Análisis de datos según la información que brinda el personal de enfermería al usuario.	50

RESUMEN

La calidad de atención es el grado en que los servicios de salud para la población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados, abarcando la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación. De tal manera que, evaluar la calidad de los servicios de salud implica valorar el nivel de satisfacción del usuario, permitiendo que el personal sea más competitivo y logre satisfacer las necesidades del paciente. Por tanto, el objetivo principal es determinar la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en tiempos de Covid en el Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021. El estudio es de tipo retrospectivo, utilizando una metodología observacional descriptiva, no experimental, de cohorte transversal, de perfil cuantitativo. La muestra de estudio estuvo integrada por 125 usuarios que cumplen los criterios de inclusión del proyecto. En la recolección de datos se manejó como técnica: la encuesta, observación directa, instrumento de calidad de atención utilizando la metodología de ServQual y una guía de la Organización Panamericana de la Salud para evaluar la satisfacción del usuario. El análisis de resultado señala que al menos un 43% de los usuarios no se encuentran complacidos por la atención recibida. Sin embargo, los factores que se encuentran relacionados es la falta de equipos, el cual representa el 60% de usuarios que se encuentra indiferentes al momento de contestar este ítem, de igual manera el trato que recibe con un 64% tiende a que el personal de enfermería es amable al momento de prestar servicios. Además, mencionan con un 95% estar totalmente de acuerdo que el personal de enfermería utiliza el equipo de protección personal antes de ofrecer una atención al paciente. Por último, los resultados alcanzados hacen referencia a la correlación entre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en la población de estudio.

Palabras claves: Calidad, atención, enfermería, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

Quality of care is the degree to which health services for the population increase the likelihood of achieving desired health outcomes, including promotion, prevention, treatment and rehabilitation. In such a way that, assessing the quality of health services involves assessing the level of user satisfaction, allowing the staff to be more competitive and to meet the needs of the patient. Therefore, the primary objective is to determine the quality of care provided by nursing staff in Covid's time at the Monteverde Health Center, Santa Elena, 2021. The study is of retrospective type using a descriptive, non-experimental, cross-sectional, quantitative profile observational methodology. The study sample was composed of 125 users who met the inclusion criteria of the project. The following techniques were used for data collection: survey, direct observation, quality of care instrument using the ServQual methodology and a guide to evaluate the user satisfaction of the Pan American Health Organization. The analysis of the result indicates that at least 43% of users are very satisfied with the care provided. However, the factors that are related are the lack of equipment, which represents 60% of users who are indifferent at the time of answering this item. Similarly, the treatment received with 64% tending to the fact that the nursing staff friendly when providing services. In addition, 95% of the respondents totally agree that nursing staff use personal protective equipment before providing care to patient. Finally, the results obtained refer to the correlation between the quality of care provided by the nursing staff and user satisfaction in the study population.

Keywords: Quality, care, nursing, satisfaction, user.

INTRODUCCIÓN

Calidad es aquella propiedad inherente que nos ayuda a dar una valorización de algo en específico, dado que es de suma importancia y no debe ejecutarse de forma improvisada, más bien requiere de una preparación adecuada para poder adaptarlo dentro de cualquier ámbito y de manera especial en la atención que se otorga a los usuarios en un determinado momento.

La evaluación de calidad en los servicios de salud, con el paso del tiempo se vuelve un aspecto esencial en la atención sanitaria en relación a las diversas exigencias que impone el sistema de salud hacia los profesionales, permitiendo que la actitud crítica de los usuarios sea reflejada en su nivel de satisfacción. De tal manera, la demanda de atención que enfrentan los servicios de salud produce evidentes diferencias al brindar un servicio con calidad que realmente se da a los usuarios.

La calidad en la atención de enfermería comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia. Actualmente la satisfacción de los usuarios es utilizada como un indicador, evaluar la calidad de los cuidados ofrecidos en los servicios de salud nos permite conocer la percepción de los usuarios, para ser más competitivos y satisfacer las necesidades del paciente.

Brindar una atención de salud desde que comenzó la pandemia ha tenido un impacto a nivel mundial, ya que los servicios de salud fueron reorganizados e interrumpidos, convirtiéndose en una amenaza para la salud de las persona, por tal motivo que el presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la “Calidad de atención del personal de enfermería en tiempos de covid, Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021”, puesto que si consideramos a las instituciones de salud como empresas productoras de servicios sanitarios es necesario realizar controles de calidad.

CAPÍTULO I

1. Problema

1.1. Planteamiento del problema

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

La calidad de atención al grado en el cual los servicios sanitarios para los individuos y la población aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados que sean consistentes con el conocimiento profesional actual. Implicando un mejor rendimiento mediante cambios en el sistema de salud actual (Fondahn, Lane, & Vannucci, 2017, pág. 32).

La pandemia de COVID-19 ha sometido a una gran exigencia a los sistemas de salud pública de todo el mundo y ha puesto de manifiesto las deficiencias de la atención de la salud de las poblaciones desatendidas y vulnerables. Las prioridades actuales de la Organización de la Salud requieren infraestructuras de salud pública sólida y resiliente capaces de detectar, vigilar y responder a las emergencias sanitarias, como la COVID-19, y a los efectos del cambio climático sobre la salud en el contexto de la salud para todos (OMS O. , 2020, pág. 1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS), en un estudio realizado en el año 2020, subraya que la calidad es un elemento clave en la cobertura sanitaria universal, incluyendo protección contra los riesgos financieros, y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad. Manifestando que cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países (OMS, 2020, pág. 1).

“La situación a nivel de América Latina no puede considerarse alentadora” García Oscar (2015).

Según estudios realizados demuestran que no existe un mecanismo o iniciativa que logre mejorar la calidad de los servicios; por ende, a través de los resultados se concluye que no hay una infraestructura adecuada para brindar una atención de salud óptima y una correcta comunicación entre el personal que labora e interactúa con el usuario (García & Castañeda, 2015).

Por otra parte, un estudio realizado en Tulcán, Ecuador: “La calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de ginecología del Hospital Luis G. Dávila”, detalla que el 34% de las encuestadas obtuvieron un mal trato y una pésima atención hacia ellas, mientras que el 66% restante consideran que es aceptable. Además, se estableció que el personal encargado no posee de una metodología de calidad, lo que provoca la desorganización en el área de ginecología (Ruano, 2015).

La satisfacción del usuario diferencia entre lo que el paciente espera que ocurra conforme a su experiencia previa y lo que dice haber obtenido tras recibir asistencia en salud. La satisfacción se considera que predice la conducta de búsqueda del consumidor. En aquellos casos, la prestación del servicio dista mucho de ser esporádica; es decir, se relaciona a una atención primaria. (Aranaz, Vitaller, & Aibar, 2017, pág. 211).

Actualmente la satisfacción del usuario es un indicador indispensable para evaluar las intervenciones del personal de la salud pública, proporcionando información acerca de la calidad percibida por las personas atendidas en relación a la eficiencia, comunicación interpersonal, accesibilidad y oportunidad de atención.

Dado el estudio ejecutado sobre la calidad de atención de enfermería del área de hospitalización del Hospital “Dr. Rafael Serrano López” del cantón La Libertad; concluyó que la mayoría de los usuarios consideran que el trato brindado por el personal de salud es regular, a diferencia de un grupo de encuestados indicaron que se sienten totalmente satisfechos con el trato brindado (Parra & Gonzabay, 2012).

El Centro de Salud “Monteverde”, es un centro correspondiente al primer nivel de atención de salud que pertenece al Ministerio de Salud Pública, ubicado en la Provincia de Santa Elena, Parroquia Colonche, el mismo que presta atención 8 horas al día. Con una producción de 500 atenciones mensuales y 6125 atenciones anuales

aproximadamente, cuenta con servicios de apoyo, servicio médico, área de preparación y vacunación.

En el área de preparación se atienden a pacientes pediátricos, gineco-obstétricas y medicina general. El talento humano del cual dispone el área antes mencionada es de 2 enfermeras y 1 auxiliar de enfermería, siendo este un número limitado que impide cubrir la demanda de la población; de tal manera que las quejas se vuelven más frecuentes, en torno al tiempo de espera para recibir la atención o incluso no alcanzar turno para una consulta.

Desde que comenzó la pandemia brindar una atención de salud con calidad se ha encontrado afectada por diversos motivos; los servicios en salud de rutina se reorganizaron e interrumpieron, lo que hizo que se dejara a un lado el brindar atención a pacientes que se encuentren en tratamiento de diabetes y problemas cardiovasculares. Por lo tanto, aquel personal capacitado que se encargaba de esta área fue reubicado a otras unidades de salud para contrarrestar la enfermedad del COVID-19 (Organización Panamericana de la Salud, 2020).

En contexto con el párrafo anterior, la calidad en atención que brinda el personal de enfermería actualmente no es la adecuada, evidenciando falta de trabajo en equipo, y responsabilidad al momento de recibir a un paciente, teniendo como consecuencia la insatisfacción de los usuarios: ¿Cómo califican la calidad de atención de enfermería los usuarios en tiempos de Covid en el Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021?; responder esta pregunta nos permitirá conocer cómo influye la calidad de salud y la satisfacción del usuario que acude a la unidad hospitalaria en busca de atención inmediata.

1.2. Formulación del problema

¿Cómo califican la calidad de atención del personal de enfermería los usuarios en tiempos de Covid en el Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021?

2. Objetivos de estudio

2.1. Objetivo general

Determinar la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en tiempos de Covid en el Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021.

2.2. Objetivos específicos

- ✓ Establecer el nivel de satisfacción obtenido por los usuarios atendidos por el personal de enfermería en tiempos de Covid.
- ✓ Evaluar el adecuado uso de medidas de seguridad y equipos de protección personal para la atención del paciente.
- ✓ Valorar la adherencia de las recomendaciones impartidas por el personal de enfermería hacia los pacientes.

3. Justificación

La calidad de atención es un tema que amerita investigarse, se han estudiado variables a escala mundial, con fines prácticos y útiles. En esta investigación el objetivo principal es vincular dos variables: una es la calidad de atención del personal de enfermería con la variable de satisfacción del usuario, porque si bien se han realizado investigaciones en todo el mundo, hemos encontrado algunos estudios sobre estos temas a nivel regional, que son importantes y que juega un papel importante en esta población.

En relación, a lo mencionado anteriormente, evaluar la calidad de atención que brinda el personal de salud desde la perspectiva del usuario se vuelve cada vez común. Esto se puede obtener del entrevistado, un conjunto de conceptos y actitudes en relación a la atención recibida; a través de ello, obtener información que aporte a las diversas entidades que brindan los servicios de salud a usuarios en sus necesidades y expectativas.

Por tal razón, el presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la calidad de atención del personal de enfermería en tiempos de covid, mediante la aplicación de una encuesta se pretende definir la calidad de atención que brinda el personal de salud, y de esta manera conocer el nivel de satisfacción del usuario.

En donde el principal beneficio que tendrá la institución es tener un claro panorama en relación a la situación que se vive actualmente por la covid-19. Dando a conocer aspectos que se consideran deficientes al prestar servicios de atención al usuario que acude al Centro de Salud, de esta manera contribuir con mejoras en programas de promoción de salud.

Finalmente, los resultados de la investigación lograrán plantear estrategias de promoción de salud direccionados a brindar una atención de calidad y calidez en tiempos de pandemia, como medidas preventivas personales, seguridad y protección. Además, de mejorar la relación enfermero – paciente, siendo la comunicación un aspecto indispensable para la conservación de la vida y restablecimiento de la salud, convirtiéndose en un instrumento probabilístico para mejorar el nivel de satisfacción del usuario.

CAPÍTULO II

4. MARCO TEORICO

4.1. Fundamentación referencial

NIVEL INTERNACIONAL.

Se realizó un estudio por M. Arteaga llamado “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de gineco-obstetricia del Hospital 2 Tarapoto 2016”, en donde su objetivo general fue “determinar la Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de Gineco-Obstetricia del Hospital II- 2 Tarapoto” (Arteaga, 2016).

Se obtuvo una muestra de 62 pacientes parturientas, los datos se obtuvieron mediante encuestas a terceros, cuyos resultados arrojaron que los usuarios con más demanda son de entre 20 y 24 años de edad, el nivel de educación más frecuente es secundaria con un 65.45%. El nivel de satisfacción de los usuarios que fue más seleccionado fue la fiabilidad con un puntaje de 30.65%, al final del proceso de concluyó que la satisfacción de los usuarios va a ser influenciada por la calidad de atención prestada por el personal sanitario (Arteaga, 2016, pág. 56).

La investigación está relacionada debido a que el nivel de satisfacción de los usuarios que acude al área de hospitalización da como resultado que la calidad de atención brindada por parte del personal de salud no es la adecuada; en relación al trato que reciben durante su estancia o incluso la falta de comunicación ante inquietudes en relación a su estado de salud, direccionado a determinar la calidad de atención proporcionada por del personal de enfermería siendo el principal objetivo de estudio.

NIVEL NACIONAL

Se realizó un estudio por Ávila llamado “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas” cuyo objetivo principal fue “Analizar la calidad de la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas” (Ávila, 2016).

Se emplearon métodos analíticos y estadísticos en el cual por medio del análisis de datos obtenidos se dio a conocer el nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al servicio y los factores que pueden modificar la atención. Se demostró que para los usuarios la calidad que reciben por parte del centro de salud es superior al de la atención que reciben en los hospitales públicos, además, se constató también que el nivel de satisfacción es superior.

4.2 Fundamentación Teórica

4.2.1 La calidad

La calidad de los servicios de salud es el ejercicio apropiado acorde a las normas ya establecidas que en base a conocimiento se determina como seguras, que la sociedad puede satisfacer y que tiende a generar un gran impacto sobre la morbilidad, la mortalidad y la desnutrición (Álvarez, 2012, pág. 98).

4.2.1.1 Dimensiones de la calidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2013), menciona que los diversos sistemas de salud deben pretender realizar mejoras en las seis dimensiones de calidad establecidas:

- ✓ **Efectiva:** Prestar atención basada en las evidencias que genera mejores resultados y se basa en las necesidades.
- ✓ **Eficiente:** Prestar atención que maximiza el uso de los recursos y evita el desperdicio.
- ✓ **Accesible:** Prestar atención que sea oportuna, geográficamente razonable, y brindada en un contexto donde las habilidades y recursos se adecuan a las necesidades médicas.
- ✓ **Aceptable/centrada en el paciente:** Prestar atención que toma en consideración las preferencias y aspiraciones de los pacientes y la cultura de sus comunidades.
- ✓ **Equitativa:** Prestar atención que no varíe en calidad debido a características personales como género, raza, etnicidad, ubicación geográfica, o situación socioeconómica.
- ✓ **Segura:** Prestar atención que minimice los riesgos y daños para los pacientes.

4.2.2 Teóricos importantes en el enfoque de calidad

4.2.2.1 Teoría de calidad de Edwarg Deming

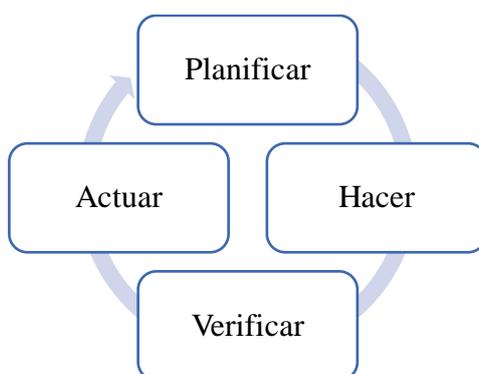
Deming pretende mostrar la importancia de las personas y, en particular, la de la dirección en la competitividad. Es decir, manifiesta que el cliente es a quien están direccionados los servicios o productos y a quién se debe satisfacer; sin embargo, reconoce que los empleados, deben ser tomados en cuenta, pues ellos deben poseer

bienestar físico y mental para llevar a cabo un trabajo de calidad. (Álvarez, 2012, pág. 106)

Defiende que la forma más efectiva de solucionar los problemas es a través de una mejora continua dentro de la organización, destacando el ciclo Planificar-Hacer-Verificar y Actuar.

Gráfico 1

Ciclo De Deming



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel (investigador)

Fuente: (Álvarez, 2012, p.106). Calidad y Auditoria en Salud. <https://booksmedicos.org/calidad-y-auditoria-en-salud/#more-137883>

Este ciclo sirve nos permite identificar los diversos errores e incluso técnicas necesarias para un mejoramiento continuo en los procesos de salud, esta herramienta se ejecuta en el sistema de gestión de la calidad, en la que permite mejorar la integridad en los diversos servicios ofertados y mejorando continuamente la calidad del servicio.

4.2.2.2 Enfoque de la teoría de calidad de Juran

Juran fue el primero en incorporar la trilogía sobre gestión de la calidad, se basa en planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad. En la planificación se fijan parámetros sobre costes de mala calidad y sus acciones para eliminarlos. El control de calidad durante el proceso de fabricación asegura el cumplimiento de los parámetros establecidos anteriormente. La mejora de la calidad es el proceso que asegura calidad de los productos y la disminución de los costos en general (Álvarez, 2012, pág. 107).

Tabla 1

Trilogía de la Calidad de Juran

PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar a los clientes. * Determinar las necesidades de los clientes. * Traducir esas necesidades al lenguaje de la organización. * Desarrollar un producto que pueda responder a las necesidades de los clientes. * Perfeccionar las características del producto para satisfacer las necesidades de la organización y las necesidades del cliente.
MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Desarrollar un proceso capaz de elaborar un producto. * Optimizar el proceso.
CONTROL DE LA CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> * Probar que el proceso produzca productos en condiciones operativas con mínima inspección. * Llevar el proceso a operación.

Elaborado por: Palma Muñoz Wilson (investigador)

Fuente: (Medina, 1988, p. 13). Juran y la planificación para la calidad.

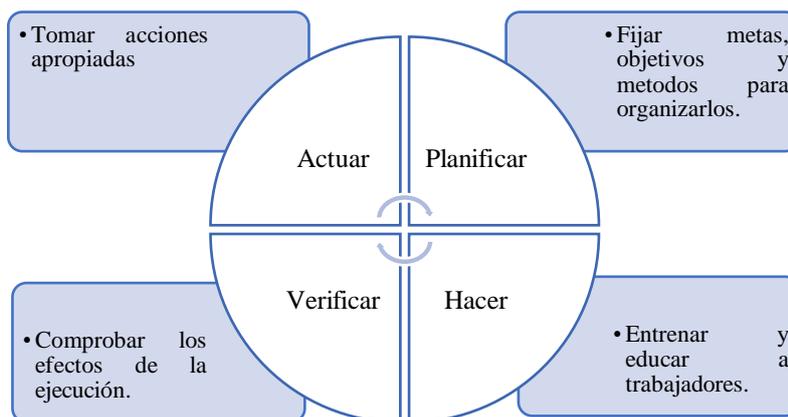
https://books.google.com.ec/books/about/Juran_y_la_planificaci%C3%B3n_para_la_calida.html?id=4JA6PBWfG0C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

4.2.2.3 Enfoque de la teoría de la calidad de Ishikawa

Ishikawa considera que la calidad es un proceso continuo que se enfoca en brindar un excelente servicio al cliente. De igual manera demuestra la importancia de siete herramientas de calidad: histogramas, diagramas de causa y efecto, diagrama de Pareto, hoja de revisión, mapa de control, diagrama de dispersión y grafos; como una necesidad de involucrar a todos los trabajadores en el aseguramiento de la calidad (Álvarez, 2012, pág. 107).

GRÁFICO 2

Ciclo de Deming Modificado por Ishikawa



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel (investigador)

Fuente: (Álvarez, 2012 pg. 107). Calidad y Auditoría en Salud. <https://booksmedicos.org/calidad-y-auditoria-en-salud/#more-137883>

El ciclo PDCA de Deming modificado por Ishikawa, se direcciona en la importancia del apoyo y liderazgo de una organización conjuntamente con el compromiso del personal para tomar cursos de control de calidad, logrando un máximo nivel de satisfacción hacia los usuarios, con el fin de alcanzar el éxito de la institución.

4.2.3 La gestión de enfermería desde las dimensiones del cuidado

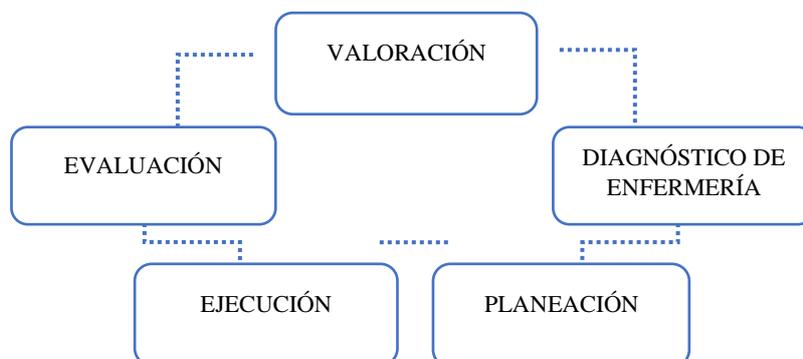
El gestor de enfermería desarrolla habilidades que les permiten unificar los conocimientos teóricos y conceptuales con la práctica, encaminadas a garantizar la confianza de pacientes y familiares, así como desarrollar un nivel de comunicación óptimo para el desarrollo de su labor.

4.2.4 Proceso de atención de enfermería

El proceso de atención de enfermería es un método por el cual se analiza al individuo, a la familia y la comunidad, incluyendo su entorno, de una manera ordenada y sistemática, para poder planear, ejecutar y evaluar el cuidado de enfermería (Elorza Martínez, 2019).

GRÁFICO 3

Fases del Proceso de Atención de Enfermería



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson (investigador)

Fuente: (Martínez, E. 2019 pg.6). Manual de Enfermería. ISBN: 958-677-364-7

Permite al profesional de enfermería asegurar la calidad de atención del individuo, familia y comunidad. Por ser un método en el que podemos analizar ordenadamente los aspectos de la salud que están alterados para poder intervenir y luego evaluar el impacto de la intervención de enfermería. Además, proporciona la base del control operativo y el medio para sistematizar y hacer investigación en enfermería (Elorza Martínez, 2019, pág. 6).

4.2.5 La calidez

Es el afecto humano que recibe el usuario por parte de los servidores de salud, permitiendo que la relación sea de manera positiva y honesta. Implica ser amable, empático, cordial y comprensivos frente a sus problemas o necesidades.

4.2.5.1 Indicadores de la calidez

4.2.5.1.1 Trato digno de enfermería

Es aquella apreciación que el usuario tiene acerca del personal de enfermería. El trato digno que se brinda hacia al paciente debe seguir diversos criterios indispensables como la presentación del personal, su actitud, la información que brinda al mismo en relación a su estado de salud. Es decir, la relación interpersonal que existe de sujeto a sujeto partiendo de la comunicación, también hace referencia a la comodidad, privacidad en donde se presta la atención de salud (Parra & Gonzabay, 2012).

TABLA 2

Parámetros del Trato Digno de Enfermería

LA ENFERMERA SALUDA AL PACIENTE DE FORMA AMABLE	Un punto muy importante ya que a partir de aquí tanto la enfermera (o) logra una identificación visual del paciente.
LA ENFERMERA SE PRESENTA CON EL PACIENTE	Esto para proporcionar un ambiente en el cual exista respeto y sobre todo comunicación entre el paciente y el enfermero (a).
SE DIRIGE AL PACIENTE POR SU NOMBRE	Podemos decir que es para la identificación correcta del paciente y así existe una mejor relación entre el paciente y el enfermero (a).

LE EXPLICA SOBRE LOS CUIDADOS O ACTIVIDADES QUE LE VAN A REALIZAR	Se realiza esta acción para contar con la colaboración del paciente, en cualquier proceso que esté a punto de ejecutarse.
SE INTERESA PORQUE SU ESTANCIA SEA AGRADABLE	Se logra este punto a través de la comunicación y la atención oportuna al paciente, es decir brindando servicios de calidad en cada momento.
OFRECE UN AMBIENTE DE CONFORT, INTIMIDAD Y SEGURIDAD	Se puede obtener a través de la información que se le ofrece al paciente, por ejemplo, sobre el área en el que se encuentra y cuidando de aquellas acciones que pueden provocar algún tipo de accidente. Como en todos los puntos se necesita también de una comunicación efectiva.
LE ENSEÑA SOBRE LOS CUIDADOS QUE DEBE TENER RESPETO A SU PADECIMIENTO	Aquí se le explica al paciente todas las acciones que puede desempeñar para ayudar en su cuidado.
HAY CONTINUIDAD EN LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA LAS 24 HORAS DEL DÍA	Para ello se deben de seguir manejando los puntos anteriores sin olvidar que depende de la forma en que el paciente sea tratado para poder contar con su colaboración.

Elaborado por: Palma Muñoz Wilson (investigador)

Los parámetros que contiene el indicador nos muestran que como personal de enfermería debe llevar una comunicación efectiva con el paciente, ya que esto nos proporcionará mayor confianza, pero también motivará al paciente a colaborar en su pronta recuperación.

4.2.5.1.2 Intimidad

La intimidad está definida como parte reservada o más particular de los pensamientos, afectos o asuntos interiores de una persona, familia o colectividad. La Real Academia de la Lengua Española lo define como “zona espiritual íntima y reservada de una persona o de un grupo, especialmente de una familia”, cualidad de íntimo: “lo más interior o interno”.

4.2.5.1.3 Privacidad

La privacidad es una dimensión reservada a una persona, familia o grupo. Tiene como fundamento principal proteger el bien común, sin atropellar la dignidad de la persona a su cuidado.

4.2.5.1.4 Comodidad

La comodidad en salud hace referencia a una sensación de alivio al malestar, a un estado de tranquilidad y satisfacción, o a cualquier sentimiento que haga la vida fácil o agradable. Kolcaba en el 2015 al definir comodidad le encontró tres sentidos (alivio, tranquilidad y trascendencia), los cuales están desarrollados en cuatro contextos (físico, psicoespiritual, ambiental y social) (González & Montalvo, 2017, pág. 1).

4.2.6 Satisfacción del usuario

La satisfacción se determina como aquella medida en relación a la atención sanitaria y el estado en la salud del paciente, lo que indica el cumplimiento de las necesidades acorde a sus expectativas. Del mismo modo, este representa la experiencia subjetiva que se deriva en base al fiel o falla del cumplimiento de las expectativas que mantiene el usuario. (Massip & Ortiz, 2008).

TABLA 3

Factores Asociados al Concepto de Satisfacción

NECESIDAD DEL SERVICIO PRESTADO	DEL	Los servicios prestados en el área están encaminados a la satisfacción de las necesidades del usuario.
IMAGEN DEL SERVICIO	DEL	Debe ser el centro de interés y atención tanto para la entidad como para el usuario del servicio.
CALIDAD DEL SERVICIO	DEL	Cuando se cubren las necesidades de la forma y manera en que el usuario considera que es la mejor.
IMPORTANCIA DEL SERVICIO PÚBLICO	DEL SERVICIO	Se relaciona a la importancia concedida por los usuarios, así como elementos asociados al servicio.

Elaborado por: Palma Muñoz Wilson (investigador)

4.2.7 Covid-19

El SARS COV-19 es una enfermedad infecciosa causada por el coronavirus. Siendo una extensa familia de virus que producen enfermedades en tracto respiratorio que pueden ir desde un resfriado común hasta enfermedades más graves como el síndrome respiratorio agudo severo (SARS) y el síndrome respiratorio de Oriente Medio (MERS) (Organización Mundial de la Salud, 2020).

4.2.7.1 Cuadro clínico

Los síntomas más frecuentes de la COVID-19 son la fiebre, la tos seca y el cansancio. Otros síntomas menos frecuentes que afectan a algunos pacientes son los dolores y molestias, la congestión nasal, el dolor de cabeza, la conjuntivitis, el dolor de garganta, la diarrea, la pérdida del gusto o el olfato y las erupciones cutáneas o cambios de color en los dedos de las manos o los pies (Organización Mundial de la Salud, 2020).

4.2.7.2 Diagnóstico

El diagnóstico de los pacientes se efectúa mediante los síntomas basado en la perspectiva del personal de enfermería, quienes se encargan de recibir al usuario para obtener los datos necesarios para su respectiva atención; desde el historial médico hasta el control de signos vitales. La mayoría de los usuarios luego de cursar un proceso de recuperación retornan a sus hogares, previo a instrucciones dadas de cómo manejar su enfermedad siguiendo las recomendaciones otorgadas por los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades.

De igual manera, usuarios que presentan síntomas más significativos de la enfermedad se realiza la prueba del coronavirus, la cual consiste en obtener una muestra interior de las fosas nasales y en caso de que sea necesario, se realiza una radiografía del tórax. Posteriormente, los usuarios pasan hacer examinados por enfermeros, quienes se preparan de acuerdo a los protocolos establecidos por la unidad de salud, tales como: el correcto lavado de manos y equipo de protección personal (Ortega & González, 2020).

4.2.7.3 Medidas de prevención contra la covid-19

La prevención de la salud se refiere a las diversas formas para evitar contraer la enfermedad, vinculando en todas sus acciones con la promoción de salud a mejorar la calidad de vida de todos los individuos. Las formas más eficaces de protegerse a uno mismo y a los demás frente a la COVID-19, están detalladas a continuación:

GRÁFICO 4

Mapa Conductual del Covid



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel (investigador)

Fuente: (Urzúa y Villaruel, 2020, p.1). La psicología en la prevención y manejo del covid-19. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082020000100103>

TABLA 4

Medidas de Protección del Personal de Salud

Lavado De Manos	Es una práctica de seguridad que reduce la mayor cantidad de microorganismos en las manos evitando la contaminación cruzada, protegiendo la salud del paciente, familia y del personal sanitario.
Calzado De Guantes	Es una barrera de protección indispensable contra fluidos corporales: sangre, semen, vomito, orina, entre otros.
Uso De Mascarilla	Es un elemento indispensable que ayuda a prevenir la transmisión de microorganismos a través de secreciones respiratorias.
Uso De Protectores Oculares	Son anteojos utilizados para evitar la salpicaduras con fluidos corporales que se producen durante una atención.
Uso De Protectores Gabachón	Es una ropa de protección, pudiendo ser una bata o incluso un traje de dos

	piezas, que evita el contacto directo con secreciones.
Uso De Gorro	Es una barrera de protección contra macropartículas que se desprenden del cabello durante un procedimiento quirúrgico, evitando cualquier tipo de infección.

Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Fuente: (Betancourt, 2015, pág 21-37). Guía de medidas universales de bioseguridad.
http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/El_Salvador/SV_Guia_Medidas_Bioseguridad.pdf

4.3. Fundamentación Legal

4.3.1 Constitución política del Ecuador

Sección séptima

Salud

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.

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por carencia de servicios que hayan sido pagados.

4.3.2 Ley orgánica de salud

Capítulo I

Del derecho a la salud y su protección

Art.1.- La presente Ley tiene como finalidad regular las acciones que permitan efectivizar el derecho universal a la salud consagrado en la Constitución Política de la Republica y la Ley. Se rige por los principios de equidad, integralidad, solidaridad, universalidad, irrenunciabilidad, indivisibilidad, participación, pluralidad, calidad y eficiencia; con enfoque de derechos, intercultural, de género, generacional y bioético.

Capitulo III

Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud

Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos:

- a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud;
- b) Acceso gratuito a los programas y acciones de salud pública, dando atención preferente en los servicios de salud públicos y privados, a los grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República;
- c) Vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado y libre de contaminación;
- d) Respeto a su dignidad, autonomía, privacidad e intimidad; a su cultura, sus prácticas y usos culturales; así como a sus derechos sexuales y reproductivos;
- e) Ser oportunamente informada sobre las alternativas de tratamiento, productos y servicios en los procesos relacionados con su salud, así como en usos, efectos, costos y calidad; a recibir consejería y asesoría de personal capacitado antes y después de los procedimientos establecidos en los protocolos médicos. Los integrantes de los pueblos indígenas, de ser el caso, serán informados en su lengua materna;
- f) Tener una historia clínica única redactada en términos precisos, comprensibles y completos; así como la confidencialidad respecto de la información en ella contenida y a que se le entregue su epicrisis;

- g) Recibir, por parte del profesional de salud responsable de su atención y facultado para prescribir, una receta que contenga obligatoriamente, en primer lugar, el nombre genérico del medicamento prescrito;
- h) Ejercer la autonomía de su voluntad a través del consentimiento por escrito y tomar decisiones respecto a su estado de salud y procedimientos de diagnóstico y tratamiento, salvo en los casos de urgencia, emergencia o riesgo para la vida de las personas y para la salud pública;
- i) Utilizar con oportunidad y eficacia, en las instancias competentes, las acciones para tramitar quejas y reclamos administrativos o judiciales que garanticen el cumplimiento de sus derechos; así como la reparación e indemnización oportuna por los daños y perjuicios causados, en aquellos casos que lo ameriten;
- j) Ser atendida inmediatamente con servicios profesionales de emergencia, suministro de medicamentos e insumos necesarios en los casos de riesgo inminente para la vida, en cualquier establecimiento de salud público o privado, sin requerir compromiso económico ni trámite administrativos previos;
- k) Participar de manera individual o colectiva en las actividades de salud y vigilar el cumplimiento de las acciones en salud y la calidad de los servicios mediante la conformación de veedurías ciudadanas u otros mecanismos de participación social; y, ser informado sobre las medidas de prevención y mitigación de las amenazas y situaciones de vulnerabilidad que pongan en riesgo su vida; y,
- l) No ser objeto de pruebas, ensayos clínicos, de laboratorio o investigaciones, sin su conocimiento y consentimiento previo por escrito; ni ser sometida a pruebas o exámenes diagnósticos, excepto cuando la ley expresamente lo determine o en caso de emergencia o urgencia en que peligre su vida.

Art. 8.- Son deberes individuales y colectivos en relación con la salud:

- a) Cumplir con las medidas de prevención y control establecidas por las autoridades de salud;
- b) Proporcionar información oportuna y veraz a las autoridades de salud, cuando se trate de enfermedades declaradas por la autoridad sanitaria nacional como de notificación obligatoria y responsabilizarse por acciones u omisiones que pongan en riesgo la salud individual y colectiva;
- c) Cumplir con el tratamiento y recomendaciones realizadas por el personal de salud para su recuperación o para evitar riesgos a su entorno familiar o comunitario;

- d) Participar de manera individual y colectiva en todas las actividades de salud y vigilar la calidad de los servicios mediante la conformación de veedurías ciudadanas y contribuir al desarrollo de entornos saludables a nivel laboral, familiar y comunitario; y,
- e) Cumplir las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

4.3.3 Ley de derechos y amparo del paciente

CAPITULO II

DERECHOS DEL PACIENTE

Art. 2.- DERECHO A UNA ATENCIÓN DIGNA. - Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.

Art. 3.- DERECHO A NO SER DISCRIMINADO. – Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.

Art. 4.- DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD. – Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

Art. 5.- DERECHO A LA INFORMACIÓN. – Se reconoce el derecho de todo paciente a que, antes y en las diversas etapas de atención al paciente, reciba del centro de salud a través de sus miembros responsables, la información concerniente al diagnóstico de su estado de salud, al pronóstico, al tratamiento, a los riesgos a los que medicamente está expuesto, a la duración probable de incapacitación y a las alternativas para el cuidado y tratamientos existentes, en términos que el paciente pueda razonablemente entender y estar habilitado para tomar una decisión sobre el procedimiento a seguirse.

Art. 6.- DERECHO A DECIDIR. – Todo paciente tiene derecho a elegir si acepta o declina el tratamiento médico. En ambas circunstancias el centro de salud deberá informarle sobre las consecuencias de su decisión.

5. Formulación de la hipótesis

La calidad de atención del personal de enfermería influye en la satisfacción del usuario en tiempos de covid, Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021

5.1. Identificación y clasificación de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO

5.2 Operacionalización de variables

HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS
La calidad de atención del personal de enfermería influye en la satisfacción del usuario en tiempos de covid, Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021	Variable Independiente	Calidad de atención	Gestión del cuidado	<u>Actividades de cuidado directo</u> ✓ Toma signos vitales ✓ Realiza lavado de manos ✓ Realiza procedimientos invasivos ✓ Administra medicación	Observación directa Entrevista informal Encuesta
	Variable Dependiente	Satisfacción del usuario		<u>Actividades de registro de enfermería</u> ✓ Chequea las prescripciones medicas <u>Actividades de educación</u> ✓ Realiza charlas y capacitaciones: Pacientes, Estudiantes, Auxiliares de enfermería y Familia.	
		Medida en relación a la atención sanitaria y el estado de salud del paciente, lo que indica el cumplimiento de las necesidades acorde a sus expectativas.	Calidez	✓ Trato de Enfermería ✓ Intimidad ✓ Privacidad ✓ Comodidad	Observación directa Entrevista informal Encuesta
			Oportunidad Información	✓ Tiempo de espera ✓ Procedimiento a realizarse ✓ Tratamiento que debe seguir ✓ Que hacer para evitar enfermarse	

Elaborado por: Palma Muñoz Wilson (investigador)

CAPÍTULO III

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo retrospectivo, empleando una metodología observacional descriptiva, no experimental, de cohorte transversal.

Es **observacional**, debido a que se enfocará en detallar el problema a investigar, determinando si es que existe una relación entre la calidad de salud del personal de enfermería y la satisfacción del usuario que acuden al centro de salud Monteverde, sin intervenir en los elementos anteriormente mencionados.

Es **descriptiva**; porque se describirá el problema tal cual se presenta, haciendo referencia en este caso a la calidad de salud del personal de enfermería y la satisfacción del usuario que asiste al centro de salud.

Es de cohorte **transversal** ya que estudiaremos a un grupo de personas en un periodo de tiempo determinado, donde obtendremos información para sustentar nuestra investigación.

6.2 Método de investigación

El presente trabajo de investigación tiene una metodología cuantitativa ya que se realizará a través de una encuesta que permite la obtención de datos en relación a nuestras variables, para posteriormente ser interpretados y tabulados en tablas y gráficos estadísticos que reflejan el problema a investigar.

Se utiliza el método analítico, ya que partiremos de la observación de un problema que se presenta en la comunidad y al cual nos dedicaremos a analizar la relación fundamental que presenta el problema para poder determinar aspectos de manera estadística con soporte empírico verificable.

6.3 Población y muestra

6.3.1 Población

El universo o población que comprende nuestro estudio es de 4181 usuarios que acuden a la atención médica en el centro de salud Monteverde, datos registrados por parte del departamento de estadística de la institución mencionada. Usando un muestreo no probabilístico por conveniencia empleando criterios de inclusión y exclusión para la selección de la misma. (Arias & Villacis, 2016)

6.3.2 Muestra

A partir del universo de 4181 usuarios que reciben atención de primera línea en el centro de salud Monteverde, la muestra quedo constituida por 125 usuarios de ambos sexos, con edades comprendidas desde los 20 a 39 años de edad.

6.3.3 Criterios de inclusión

- ✓ Estén de acuerdo en participar.
- ✓ Pacientes que comprendan entre el rango de 20 a 39 años.
- ✓ Que asistan al Centro de Salud Monteverde.
- ✓ Que firmen el consentimiento informado para la aplicación del cuestionario.

6.3.4 Criterios de exclusión

- ✓ Que no estén de acuerdo
- ✓ Pacientes menores a 20 años de edad y pacientes mayores a 39 años de edad
- ✓ Pacientes que rechazan la firma del consentimiento informado para la aplicación del cuestionario.

6.4 Tipo de muestreo

Se determinó la aplicación del muestreo de tipo no probabilístico usando el método intencional debido a que la población seleccionada, cumple los criterios de interés de la investigación, representando un número estadísticamente significativo para el acceso y obtención de resultados.

6.5 Técnicas de recolección de datos

- ✓ Observación sistemática
- ✓ Encuesta
- ✓ Entrevista informal

6.6 Instrumento de recolección de datos

- ✓ Modelo de encuesta de calidad de atención. Metodología ServQual. (Domínguez, N. 2015, p.103)
- ✓ Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención. Satisfacción del paciente. (OPS, 2008, p.62)

6.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos siendo una rama de la moral y la acción humana destacan lo correcto e incorrecto, aportando una base de conocimientos y maneras de actuar. Manteniendo su

relación con procedimientos investigativos. Por ello la aplicación de un instrumento es indispensable para este tipo de estudios.

Para la realización de esta investigación se solicitó a la directora del Centro de Salud Monteverde la autorización para la aplicación de encuesta a los usuarios que acuden al área de consulta externa. De igual manera, empleando el consentimiento informado como un proceso gradual que se caracteriza porque el sujeto de estudio recibe la información necesaria sobre el tema en específico, permitiendo que participación sea libre y voluntaria, recordando que la investigación y resultados proporcionados se operaran con confidencialidad, si ningún otro fin, sino el de esta investigación.

CAPITULO IV

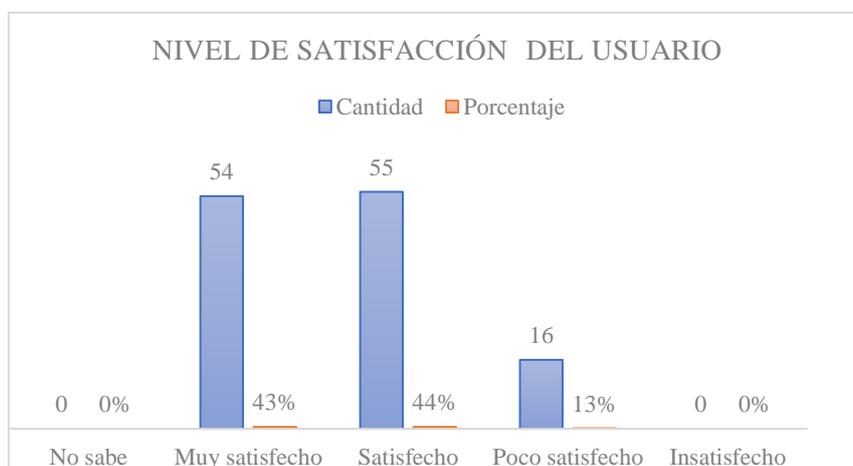
7. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

7.1 Análisis e interpretación de resultados

En este capítulo, se ejecutó la obtención de resultados a través de la metodología aplicada a la recolección de datos, bajo el objetivo principal de la investigación, en donde se determina la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en tiempos de covid, Centro de Salud Monteverde. Una vez analizado los datos se procedió a tabularlos para una interpretación más clara de los resultados, representados en forma de gráficos y tablas en relación a la distribución proporcional basado en porcentaje, permitiendo que la información sea detallada en orientación a nuestras variables.

GRÁFICO 5

Nivel de satisfacción del usuario atendido por el personal de enfermería en tiempos de covid.

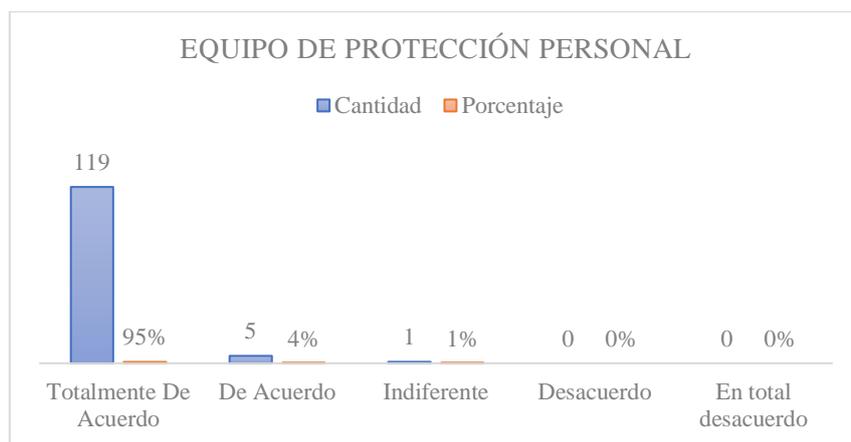


Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Los resultados de la investigación de acuerdo al primer objetivo: Establecer el nivel de satisfacción obtenido por los usuarios atendidos por el personal de enfermería en tiempos de covid, en el gráfico #1, se puede observar que el 43% de usuarios que acuden al Centro de Salud Monteverde manifiestan estar muy satisfechos con la atención brindada, mientras que un 44% satisfechos y un 13% recalca estar poco satisfecho luego de recibir una atención.

GRÁFICO 6

Adecuado uso del equipo de protección personal para la atención del paciente.

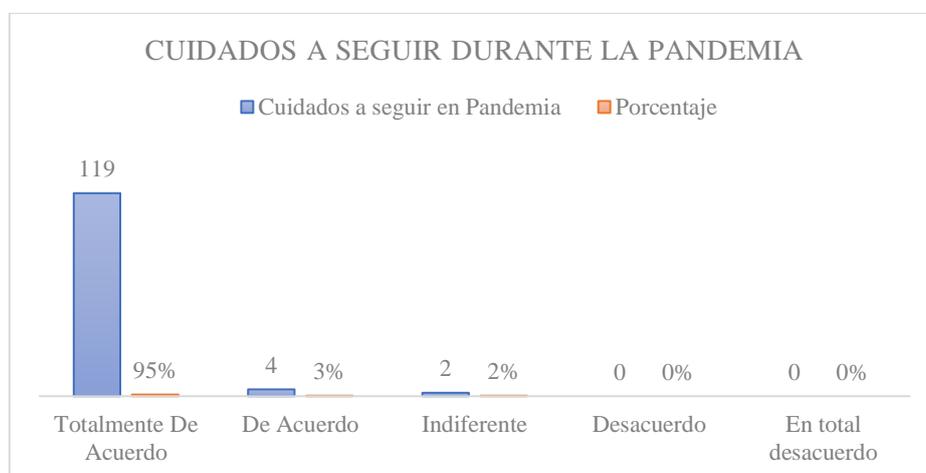


Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

En relación con el segundo objetivo específico, el cual consiste en: Evaluar el adecuado uso de medidas de seguridad y equipos de protección personal para la atención del paciente, según los resultados, podemos visualizar que el 95% de usuarios manifiesta están totalmente de acuerdo en que las medidas de protección son las adecuadas para brindar una atención, un 4% está de acuerdo y un 1% se encuentra indiferente ante la situación.

GRÁFICO 7

El personal de enfermería informa sobre los cuidados a seguir durante la pandemia



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

En base al tercer objetivo específico, el cual consiste en: Valorar la adherencia de las recomendaciones impartidas por el personal de enfermería hacia los pacientes, según los resultados obtenidos, podemos visualizar que el 95% de la población de estudio se encuentra totalmente de acuerdo de que la información impartida por el personal de salud es amplia, clara y necesaria; un 3% comenta estar de acuerdo y un 2% indica que le es indiferente.

7.2 Comprobación de hipótesis

La hipótesis que se abordó dentro del estudio de investigación hace referencia a que existe una correlación entre la calidad de atención en salud que ofrece el personal de enfermería y la satisfacción del usuario. Por esa razón, al efectuarse la recolección de información se logró identificar que la población que asiste al Centro de Salud “Monteverde” manifiesta que su nivel de satisfacción se ve afectada por diversas causas como: el tiempo en ser atendidos, información poco clara al momento de ser emitida, comunicación entre el personal de salud y el paciente; de esta manera determinamos que, dentro del grupo de estudio, la hipótesis es confirmatoria.

7.3 Conclusiones

Posterior al análisis de datos obtenidos del presente estudio de investigación sobre calidad de atención del personal de enfermería en tiempos de covid, centro de salud Monteverde, Santa Elena, 2021, se concluye lo siguiente:

- ✓ La calidad de atención de salud que brinda la unidad operativa se encuentra afectada debido a que no cuentan con buenas instalaciones y equipos para brindar una atención optima a la población, que busca cubrir sus necesidades; por ello se ve propensos a derivar pacientes a las diversas casas de salud más cercanas.
- ✓ Con respecto a la percepción del usuario en la calidad de atención de enfermería pudimos concluir que la mayoría de los usuarios no se sienten totalmente satisfechos ya que consideran que el trato es regular, un grupo considerable manifiesta que respetaron su intimidad. En relación al tiempo de espera, la población de estudio menciona que se le atendió de una manera inmediata. Sin embargo, algunos recalcan que se demoraron en 1 a 2 minutos, incluso hasta más de dos minutos y que en ocasiones no respondían.
- ✓ Dentro de las medidas de protección ante la pandemia por el covid-19, los usuarios encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo que el personal de enfermería utiliza el equipo de protección personal para recibir al paciente que acude a la unidad, mientras tanto un número de pacientes revelan que están de acuerdo y otros se muestran indiferente.

7.4 Recomendaciones

En base a las conclusiones obtenidas del estudio investigativo acerca de la calidad de atención del personal de enfermería en tiempos de covid, centro de salud Monteverde, Santa Elena, 2021; se recomienda lo siguiente:

- ✓ Que la institución implemente equipos necesarios para lograr brindar una calidad de atención de salud optima, con fines de cubrir las necesidades de los usuarios que acuden al centro de salud.
- ✓ Que la gestión de enfermería establezca e implemente modelos de trabajo basado en teorías. Reflejados en el proceso de atención de enfermería que busca mejorar la capacidad técnica, intelectual y de relación, logrando un desempeño profesional de acuerdo a los estándares del usuario.
- ✓ Que la gestión de enfermería mantenga el cumplimiento de protocolos y procedimientos dentro de la unidad operativa, de igual manera el uso de las medidas de protección ante la pandemia, priorizando la salud del paciente como la del personal de salud.

8. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Álvarez, F. (2012). Calidad y Auditoría en Salud. Editorial: ECOE. Ediciones, Segunda Edición, p. 106-107. ISBN: 978-958-648-494-7. Obtenido de: <https://booksmedicos.org/calidad-y-auditoria-en-salud/#more-137883>

Arias, J., Keever, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista alegría Mexico, 7. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Betancourt, H. (2015). Guía de medidas universales de bioseguridad. Ministerio de Salud y Asistencia Social. El Salvador. Obtenido de: http://www.vertic.org/media/National%20Legislation/El_Salvador/SV_Guia_Medidas_Bioseguridad.pdf

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la república del Ecuador 2008. Registro oficial 449 20 Oct 2008 [Internet]. 2011 Obtenido de <https://www.cosedec.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

Del Salto, E (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. Obtenido de: <http://200.12.169.19/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>

Elorza, G. (2019). Manual de Enfermería. Bogotá D.C. Colombia. Ediciones Zamora, p. 6. ISBN: 958-677-364-7

Fondahn, E., & Lane, M. (2018). Manual Washington de calidad en la atención y seguridad del paciente. Barcelona. España. Ediciones WK. Primera Edición, p. 32. ISBN: 978-84-16781-21-8. Obtenido de: <https://booksmedicos.org/manual-washington-de-calidad-en-la-atencion-y-seguridad-del-paciente/#more-135837>

García-Roco Pérez, Oscar, Castañeda González, Nancy, Pérez González, Zoila, & Labrada Iribarren, Hilda. (2002). La Salud Pública en América Latina y El Caribe. *Humanidades Médicas*, 2(2) Recuperado en 22 de abril de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202002000200003&lng=es&tlng=es.

González Gómez, Ana, Montalvo Prieto, Amparo, & Herrera Lian, Arleth. (2017). Comodidad de los pacientes hospitalizados en unidades de cuidado intensivo e intermedio. *Enfermería Global*, 16(45), 266-294. Epub 14 de diciembre de 2020. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.1.260101>

Hernández, R., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. Obtenido de https://ava.upse.edu.ec/pluginfile.php/200804/mod_resource/content/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20TA%20EDICION%203N.pdf

Ley de Derechos y Amparo del Paciente. (1995). Ley Orgánica de Derechos y Amparo del Paciente 1995. Registro oficial 626 03 Feb 1995. [Internet]. 1995. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>

Ley Orgánica de la Salud. (2006). Ley Orgánica de la Salud 2006. Registro oficial 423 22 Dic 2006. [Internet]. 2015. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>

Medina, J., & Ballester, M. (1988). Juran y la planificación para la calidad. Madrid. Ediciones Díaz De Santos, S.A. p. 13. ISBN: 84-87189-37-7. Obtenido de https://books.google.com.ec/books/about/Juran_y_la_planificaci%C3%B3n_para_la_calida.html?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Organización Mundial de la Salud (2020). Enfermedad por el Coronavirus. Obtenido de: <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses#:~:text=síntomas>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de calidad. Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Panamericana de la Salud (2020). Enfermedad por el Coronavirus (COVID-19). Obtenido de: <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Organización Panamericana de la Salud (2020). La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas. Obtenido de: <https://www.paho.org/es/noticias/17-6-2020-covid-19-afecto-funcionamiento-servicios-salud-para-enfermedades-no>

Organización Panamericana de la Salud (2020). La enfermería en tiempos de la COVID-19: un relato de dos enfermeros de práctica avanzada desde el frente de la pandemia. Obtenido de: <https://www.paho.org/es/historias/enfermeria-tiempos-covid-19-relato-dos-enfermeros-practica-avanzada-desde-frente-pandemia>

Parra, G., & Gonzabay, J. (2012). Calidad de atención de enfermería del área de hospitalización del Hospital Dr. Rafael Serrano López, La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/595/1/BELEN%20PARRA-Calidad%20de%20atenci%C3%B3n%20en%20enfermer%C3%ADA.pdf>

Ruano, M. (2015). La calidad del servicio y la satisfacción de las pacientes del área de ginecología del Hospital Luis G. Dávila de la ciudad de Tulcán. Obtenido de <http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/305/1/243%20La%20calidad%20de%20servicio%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20las%20pacientes%20del%20%C3%A1rea%20de%20ginecolog%C3%ADA%20del%20Hospital%20Luis%20G.%20D%C3%A1vila%20de%20la%20ciudad%20de%20Tulc%C3%A1n.%e2%80%9d.pdf>

Massip Pérez, Coralía, Ortiz Reyes, Rosa María, Llantá Abreu, María del Carmen, Peña Fortes, Madai, & Infante Ochoa, Idalmis. (2008). La evaluación de la satisfacción

en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 34(4) Recuperado en 10 de marzo de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013&lng=es&tlng=es

Urzúa, Alfonso, Vera-Villaruel, Pablo, Caqueo-Úrizar, Alejandra, & Polanco-Carrasco, Roberto. (2020). La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. *Terapia psicológica*, 38(1), 103-118. Revista Scielo. Obtenido de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-48082020000100103&lng=en&nrm=iso&tlng=en

9. ANEXOS

Anexo 1. Aprobación del Centro de Salud Monteverde.



Santa Elena, 20 de Mayo del 2021

En su despacho.
Dra. Laura Saltos
**DIRECTORA DEL CENTRO DE SALUD
MONTEVERDE**

Presente.

En primera instancia reciba un cordial y atento saludo. A través de la presente solicito a usted, muy comedidamente le brinde las facilidades al estudiante **PALMA MUÑOZ WILSON JOEL**, con cédula de identidad N° 245029207-9, realizar el proyecto de investigación en el Centro de Salud Monteverde, con el tema: **"CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID, CENTRO DE SALUD MONTEVERDE, SANTA ELENA, 2021"**.

Por la atención que se digne dar a la presente solicitud, le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente.


Palma Muñoz Wilson Joel
C.I. 245029207-9



Recibido
20/05/2021
Dra. Laura Saltos Sotórzano
MEDICA CIRUJANA
REG. SENESCYT: 102267-1893704
C.I. 0802836742

Anexo 2. Consentimiento Informado del Paciente.



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO
PARA PARTICIPANTES DE INVESTIGACIÓN**

Información para pacientes

Estimado paciente / estimados padres:

Me gustaría pedirle su consentimiento para participar en el proyecto de investigación. *“Calidad de atención del personal de enfermería en tiempos de covid, Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021”* tiene como objetivo; determinar la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en tiempos de Covid en el Centro de Salud Monteverde, Santa Elena 2021.

Este trabajo de investigación me permite graduarme de Licenciado En Enfermería.

CONSENTIMIENTO

- * YO _____ me he informado clara e íntegramente sobre la naturaleza, el alcance y los objetivos del proyecto de investigación. He leído con atención y he comprendido el consentimiento informado. Asimismo, el Centro de Salud que me atiende ha respondido a las interrogantes que le he planteado sobre el registro.

Se me ha informado de que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento de la investigación y que mis datos se convertirán en completamente anónimo si así lo solicito. Soy consciente de que los datos que se proporcionen en este trabajo, no se pueden eliminar.

He recibido una copia del formulario de consentimiento informado del paciente y estoy de acuerdo con lo anteriormente manifestado.

Sr. (Sra.) _____

Firma

CI.

Mayor comunicación comunicarse a:

❖ Palma Muñoz Wilson Joel
wilsonpj25@gmail.com

Teléf. 0960621362

Correo:

Anexo 3. Encuesta Aplicada en la institución de salud.



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA



ENCUESTA
INSTRUMENTO PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCIÓN

Tema: Calidad de atención del personal de enfermería en tiempos de covid, Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021.

Objetivo: Determinar la calidad de atención proporcionada por el personal de enfermería en tiempos de Covid, Centro de Salud Monteverde, Santa Elena, 2021.

El presente instrumento es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de la investigación. Por favor conteste marcando con una X.

Fecha:

Nº.

DATOS DEMOGRÁFICOS

SEXO: Femenino _____ Masculino _____

EDAD:

20 - 25 31 - 35
26 - 30 36 - 39

ESTADO CIVIL:

Soltero/a Viudo/a
Casado/a Unión Libre
Divorciado/a

ESCOLARIDAD:

Primaria o menos
Secundaria Terminada
Bachillerato Terminado
Licenciatura Terminada

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Marque del 1 al 5, según la siguiente escala:

En total desacuerdo (1), Desacuerdo (2), Indiferente (3), De Acuerdo (4) y Totalmente De Acuerdo (5)

1. ¿Considera que la ubicación del Centro de Salud es el adecuado? _____
2. ¿El personal donde lo atendieron se encuentra bien uniformado? _____
3. ¿El centro de salud tiene buenas instalaciones y equipos? _____
4. ¿El personal de enfermería, administra medicamento manteniendo equipo de protección personal? _____
5. ¿El personal de enfermería realiza lavado de manos antes de realizar un procedimiento? _____
6. ¿Considera que es importante el uso de mascarilla? _____
7. ¿Considera que las medidas de protección ante la pandemia son las correctas?
8. ¿Le han explicado cómo seguir cuidándose durante la pandemia? _____
9. ¿Considera necesario evitar aglomeración y lugares cerrados durante la atención?

10. ¿El personal de enfermería le indica el tratamiento médico que debe seguir? _____
11. ¿Es cómodo para usted el horario de atención del Centro de Salud? _____
12. ¿El personal de enfermería realiza charlas educativas? _____

Fuente: (Domínguez, N. 2015, p.103) Modelo de encuesta de calidad de atención.
Metodología ServQual.

Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel (investigador)

INSTRUMENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1. Cuando usted solicito la atención de la enfermera, la recibí:
De inmediato
1 a 2 minutos
Más de 2 minutos
No respondía
Tarde y a disgusto

2. La enfermera que la atendió fue:
Muy amable
Amable
Seria
Indiferente
A disgusto

3. La enfermera respeto su intimidad en todo momento:

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Le causaron problemas
4. Los cuidados que le dio la enfermera cubrió sus necesidades:
- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- Le causaron problemas
5. La enfermera se presentó con usted y le llamó por su nombre:
- Siempre
- Casi siempre
- Algunas veces
- Nunca
- No mostraron interés
6. La información de su enfermera acerca de los cuidados que debería tener fue:
- Amplia y clara
- Suficiente
- Superficial
- Nula
- Confusa
7. ¿Qué le parece la manera en que lo han atendido o están atendiendo?
- No sabe, no contesta
- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Insatisfecho
8. ¿Está tranquilo(a) con su condición o está preocupado(a)?
- Tranquilo(a). Preocupado(a)

Elaborado: Palma Muñoz Wilson Joel (investigador)

Fuente: (OPS, 2008, p.62). Guías e instrumentos para evaluar la calidad de la atención.
<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/31151/TC-0159.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 4. Tablas y figuras.

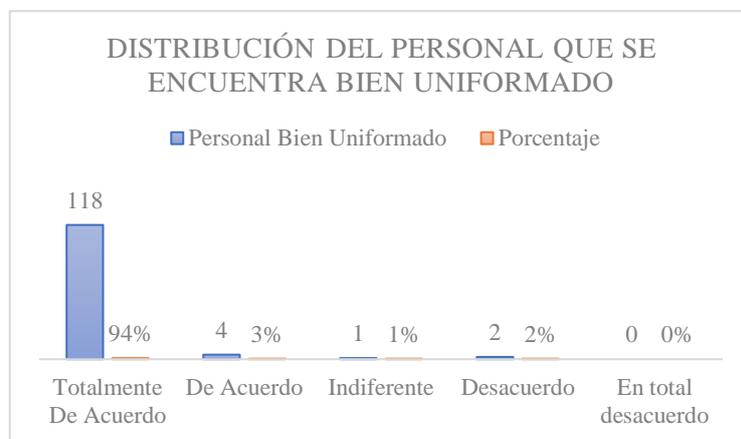
TABLA 5

Distribución porcentual del personal que se encuentra bien uniformado.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	118	94%
DE ACUERDO	4	3%
INDIFERENTE	1	1%
DESACUERDO	2	2%
EN TOTAL DESACUERDO	0	0%
TOTAL	125	100%

GRÁFICO 8

Distribución del personal que se encuentra bien uniformado.

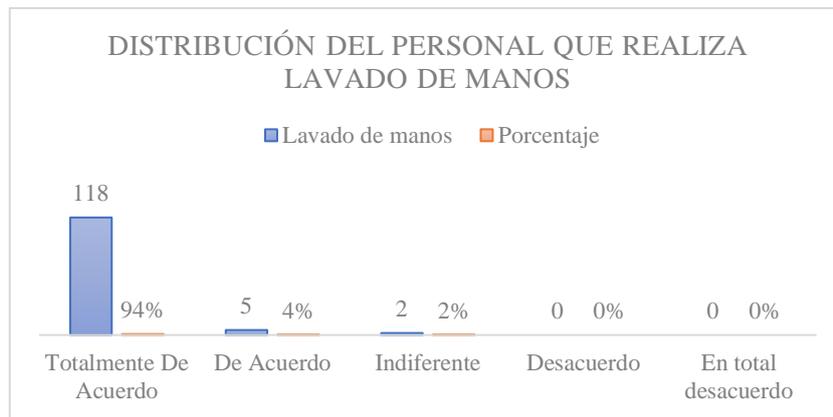


Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel.

Análisis: Se determinó con un 94% que los usuarios que reciben atención en el Centro de Salud Monteverde están totalmente de acuerdo de que el personal de enfermería se encuentra bien uniformado, un 3% manifiesta estar de acuerdo, un 1% le es indiferente y un 2% indica estar en desacuerdo; es decir, desde la perspectiva del usuario el personal de salud no se encuentra bien uniformado.

TABLA 6*Distribución porcentual del personal que realiza lavado de manos.*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	118	94%
DE ACUERDO	5	4%
INDIFERENTE	2	2%
DESACUERDO	0	0%
EN TOTAL DESACUERDO	0	0%
TOTAL	125	100%

GRÁFICO 9*Distribución del personal que realiza lavado de manos.***Elaborado por:** Palma Muñoz Wilson Joel

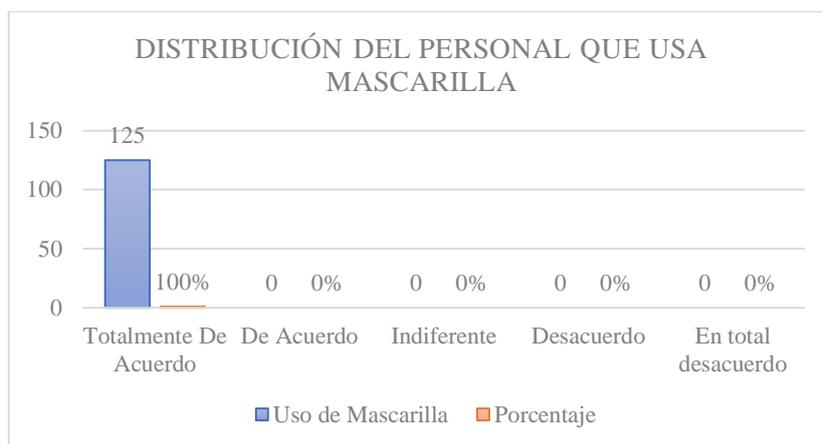
Análisis: Se determinó con un 94% que los usuarios atendidos en el Centro de Salud Monteverde están totalmente de acuerdo en que el personal de enfermería realiza lavado de manos antes de realizar un procedimiento, un 4% está de acuerdo, y un 2% indica que es indiferente; es decir, asegura que el personal de salud pocas veces lo ejecuta.

TABLA 7*Distribución porcentual del personal que utiliza mascarilla*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	125	100%
DE ACUERDO	0	0%
INDIFERENTE	0	0%
DESACUERDO	0	0%
EN TOTAL DESACUERDO	0	0%
TOTAL	125	100%

GRÁFICO 10

Análisis del personal de enfermería que usa mascarilla



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó con un 100% que los usuarios están totalmente de acuerdo de que el personal de enfermería hace uso de mascarilla durante su estancia en el Centro de Salud.

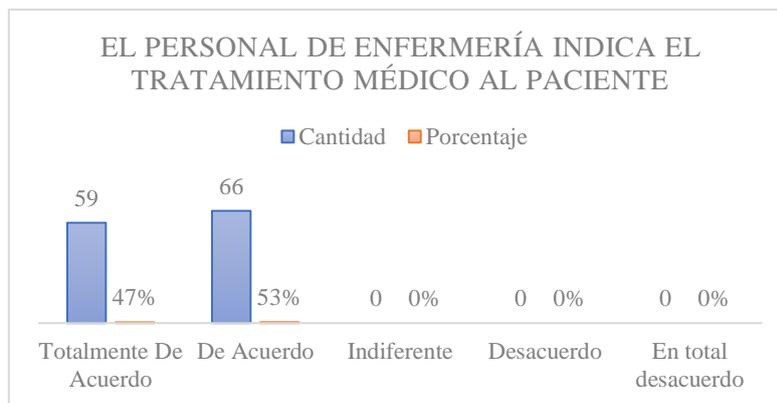
TABLA 8

Distribución porcentual del personal que indica el tratamiento que debe seguir el paciente.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	59	47%
De Acuerdo	66	53%
Indiferente	0	0%
Desacuerdo	0	0%
En total desacuerdo	0	0%
Total	125	100%

GRÁFICO 11

Análisis del personal que indica el tratamiento médico al paciente.



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó con un 47% de los usuarios manifiestan estar totalmente de acuerdo de que el personal de enfermería indica el tratamiento médico adecuado, mientras que un 53% indica estar de acuerdo.

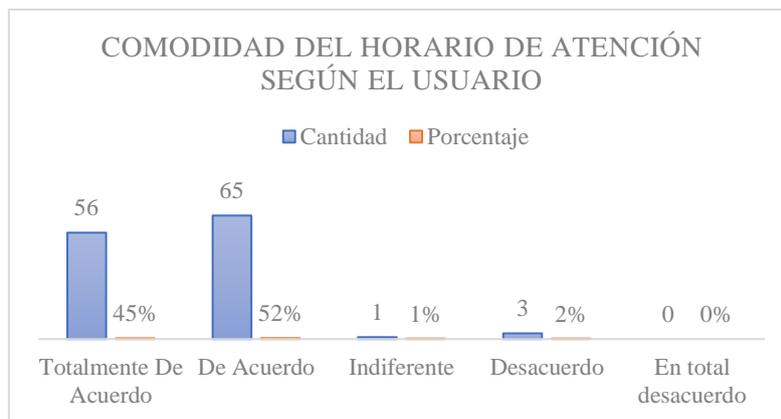
TABLA 9

Distribución porcentual acerca de la comodidad del horario de atención según el usuario.

	Cantidad	Porcentaje
Totalmente De Acuerdo	56	45%
De Acuerdo	65	52%
Indiferente	1	1%
Desacuerdo	3	2%
En total desacuerdo	0	0%
Total	125	100%

GRÁFICO 12

Análisis de datos acerca de la comodidad del horario de atención según el usuario.



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó que el 52% de los usuarios indican estar de acuerdo en el horario de atención del Centro de Salud es cómodo, un 45% está totalmente de acuerdo, un 1% se encuentra indiferente, mientras que un 2% en desacuerdo.

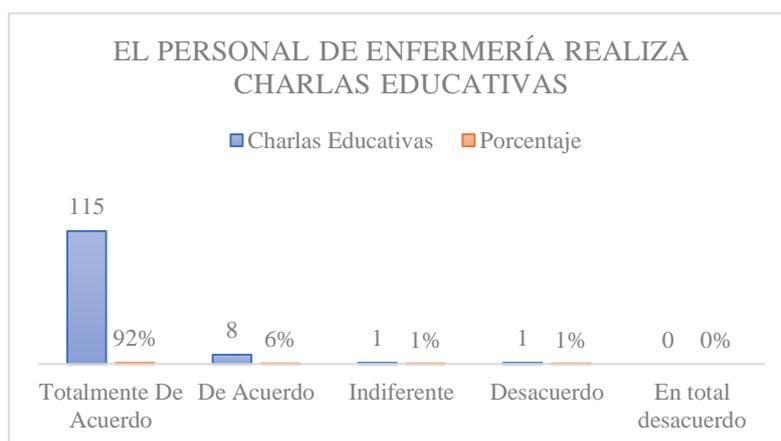
TABLA 10

Distribución Porcentual del Personal que Realiza Charlas Educativas

	CHARLAS EDUCATIVAS	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	115	92%
DE ACUERDO	8	6%
INDIFERENTE	1	1%
DESACUERDO	1	1%
EN TOTAL DESACUERDO	0	0%
TOTAL	125	100%

GRÁFICO 13

Análisis del personal que realiza charlas educativas



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó que un 92% de los usuarios manifiesta que están totalmente de acuerdo en que el personal de enfermería realiza charlas educativas, un 6% menciona que está de acuerdo, un 1% le es indiferente y un 1% indica desacuerdo; es decir, que no realizan charlas promocionales.

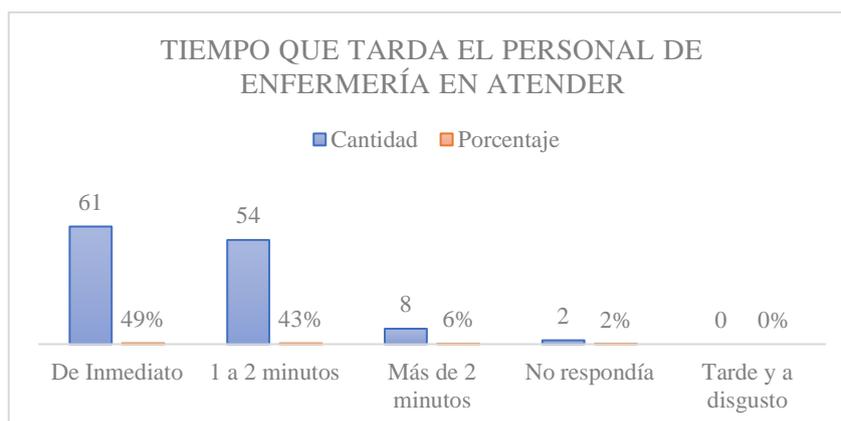
TABLA 11

Distribución porcentual del tiempo de atención que el personal de enfermería se tarda en atender.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
DE INMEDIATO	61	49%
1 A 2 MINUTOS	54	43%
MÁS DE 2 MINUTOS	8	6%
NO RESPONDÍA	2	2%
TARDE Y A DISGUSTO	0	0%
TOTAL	125	100%

GRÁFICO 14

Análisis del tiempo que tarda el personal de enfermería en atender

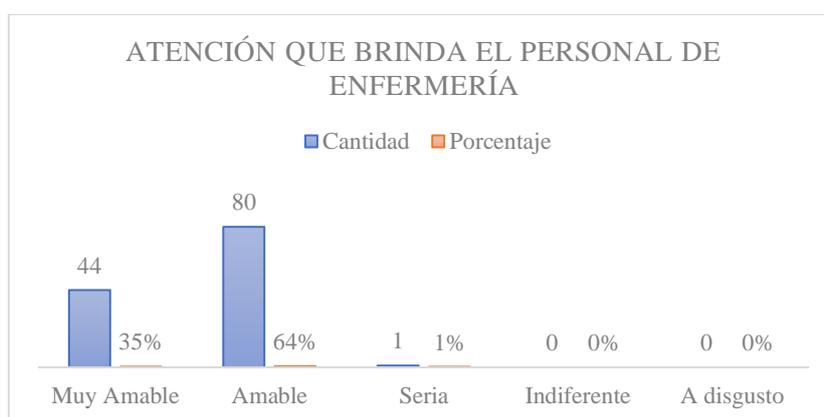


Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó que un 49% de los usuarios mencionan que la atención que reciben por parte del personal de enfermería es de inmediato, un 43% manifiesta que se tarda de 1 a 2 minutos en ser atendidos, un 6% indica más de 2 minutos y un 2% recalca que no respondían a su llamado.

TABLA 12*Distribución porcentual del trato que brinda el personal de enfermería.*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
MUY AMABLE	44	35%
AMABLE	80	64%
SERIA	1	1%
INDIFERENTE	0	0%
A DISGUSTO	0	0%
TOTAL	125	100%

GRÁFICO 15*Análisis del trato que brinda el personal de enfermería al usuario.***Elaborado por:** Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó que el 35% de la población considera que el personal de enfermería lo trata de una manera muy amable, un 64% menciona que es amable y un 1% indica que lo atienden de una forma seria.

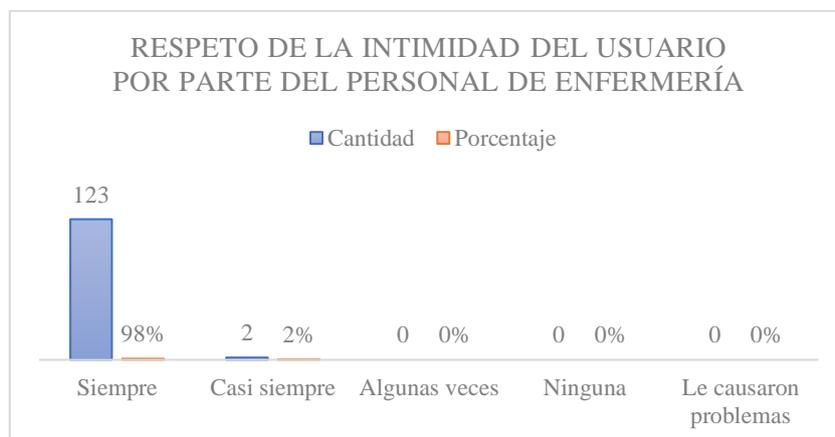
TABLA 13

Distribución porcentual de que el personal de enfermería respeto la intimidad del usuario.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	123	98%
CASI SIEMPRE	2	2%
ALGUNAS VECES	0	0%
NINGUNA	0	0%
LE CAUSARON PROBLEMAS	0	0%
TOTAL	125	100%

GRÁFICO 16

Análisis de datos según respeto de intimidad del personal de enfermería hacia el usuario



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó que el 98% de los usuarios manifiestan que siempre se respetó su intimidad en todo momento, mientras que el 2% indica que casi siempre lo realizaban.

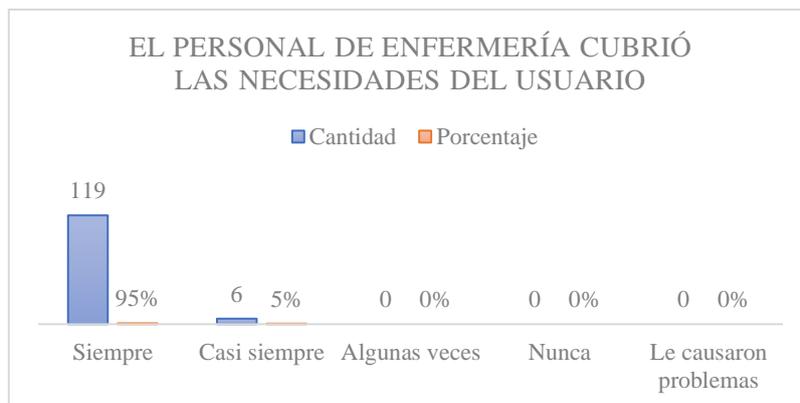
TABLA 14

Distribución porcentual de los cuidados que brindó el personal de enfermería cubriendo las necesidades del usuario.

	CANTIDAD	PORCENTAJE
SIEMPRE	119	95%
CASI SIEMPRE	6	5%
ALGUNAS VECES	0	0%
NUNCA	0	0%
LE CAUSARON PROBLEMAS	0	0%
TOTAL	125	100%

GRÁFICO 17

Análisis de datos según los cuidados que brindó el personal de enfermería cubriendo las necesidades del usuario.



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó que el 95% de los pacientes mencionan que el personal de enfermería siempre cubrió sus necesidades, mientras que un 5% indica que casi siempre el profesional lo realizó.

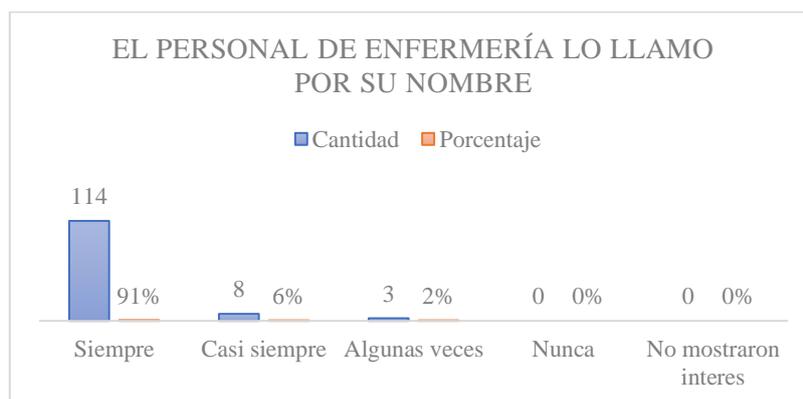
TABLA 15

Distribución porcentual de que el personal de enfermería lo llamo por su nombre

	Cantidad	Porcentaje
Siempre	114	91%
Casi siempre	8	6%
Algunas veces	3	2%
Nunca	0	0%
No mostraron interés	0	0%
Total	125	100%

GRÁFICO 18

Análisis de datos según la relación que el personal de enfermería mantuvo con el usuario.



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó que el 91% de los usuarios manifiestan que el personal de enfermería siempre lo llamó por su nombre, un 6% comenta que casi siempre lo realizan y un 2% algunas veces.

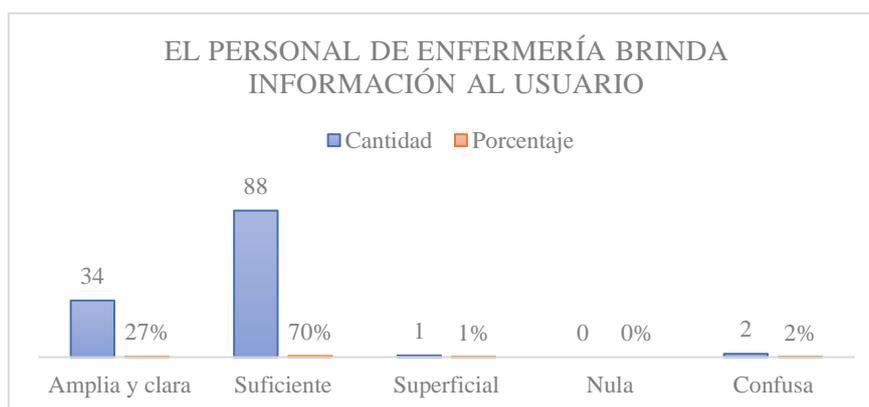
TABLA 16

Distribución porcentual de como el personal de enfermería brinda información al usuario.

	Cantidad	Porcentaje
Amplia y clara	34	27%
Suficiente	88	70%
Superficial	1	1%
Nula	0	0%
Confusa	2	2%
Total	125	100%

GRÁFICO 19

Análisis de datos según la información que brinda el personal de enfermería al usuario.



Elaborado por: Palma Muñoz Wilson Joel

Análisis: Se determinó que un 70% de los pacientes indican que el personal de enfermería brinda información suficiente, un 27% recalca que fue amplia y clara, un 1% menciona que fue superficial y un 2% manifiesta que fue confusa.

Anexo 5. Evidencias fotográficas

Ilustración 1

Socialización e instrucciones generales sobre el llenado de la encuesta en el Centro de Salud Monteverde.



Ilustración 2

Aplicación del instrumento a la Comunidad de Monteverde.



Anexo 6. Certificado antiplagio.

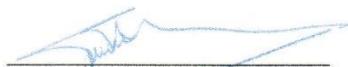
La Libertad, 31 de mayo del 2021

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado **CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE COVID, CENTRO DE SALUD MONTEVERDE, SANTA ELENA, 2021.**, elaborado por el(s) señor **PALMA MUÑOZ WILSON JOEL**, estudiante de la Carrera de Enfermería. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud perteneciente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Enfermería, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto de investigación ejecutado, se encuentra con el **4%** de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



Ing. Juan Enrique Fariño Cortes, PhD
DOCENTE TUTOR