



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



**TEMA:**

**“GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA, EN LOS HOSPITALES PÚBLICOS, DE LA PROVINCIA DE IMBABURA PERIODO 2014- 2015”**

**AUTORAS:**

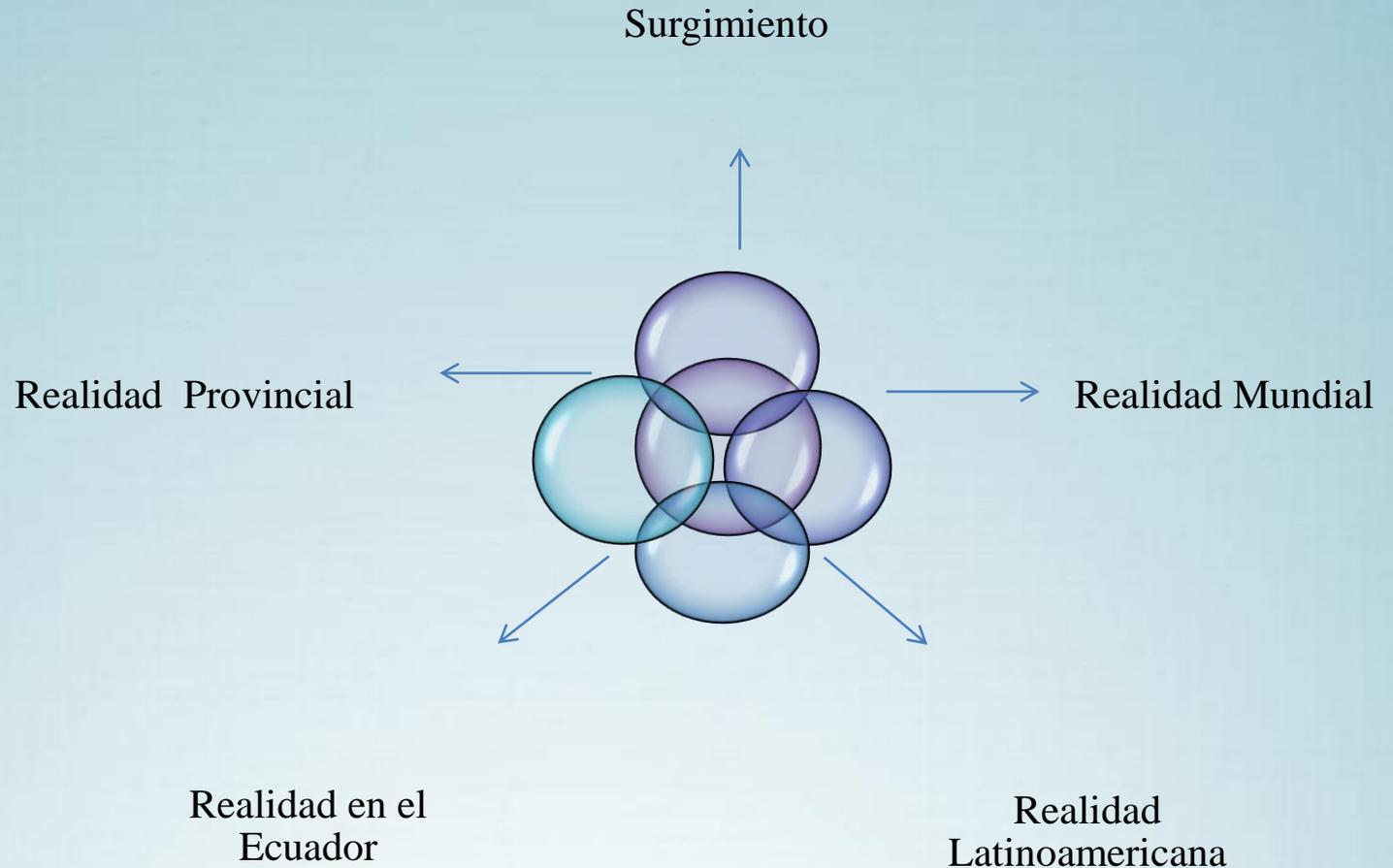
**DIANA YOMAIRA MEJÍA CADENA  
ELVIA ALEXANDRA PERUGACHI ORTIZ**

**DIRECTORA DE TESIS:**

**MSc. Janeth Vaca A.**

**Ibarra- Ecuador 2015**

# Planteamiento del problema



---

# Formulación del Problema

---

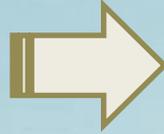


---

¿Cuál es la Gestión de la Calidad de los Cuidados de Enfermería, en los Hospitales Públicos de la Provincia de Imbabura?

# Objetivos

## General



Evaluar la Gestión de la calidad de los cuidados de enfermería, con estándares internacionales de calidad, utilizando el cuestionario Practice Enviroment Scale of Nursing Work Index (PES-NWI)

---

1. Identificar las características sociodemográficas de la población estudiada.

## Específicos

---

2. Comprobar la participación de la enfermera en asuntos del Hospital.

---

3. Valorar el grado de aplicación del fundamento enfermero en la práctica asistencial.

---

# Objetivos

---

4. Reconocer el grado de liderazgo y apoyo de los gestores enfermeros.

## Específicos

---

5. Señalar si la adecuación del personal de enfermería en las instituciones de salud es la necesaria para brindar cuidados de calidad.

---

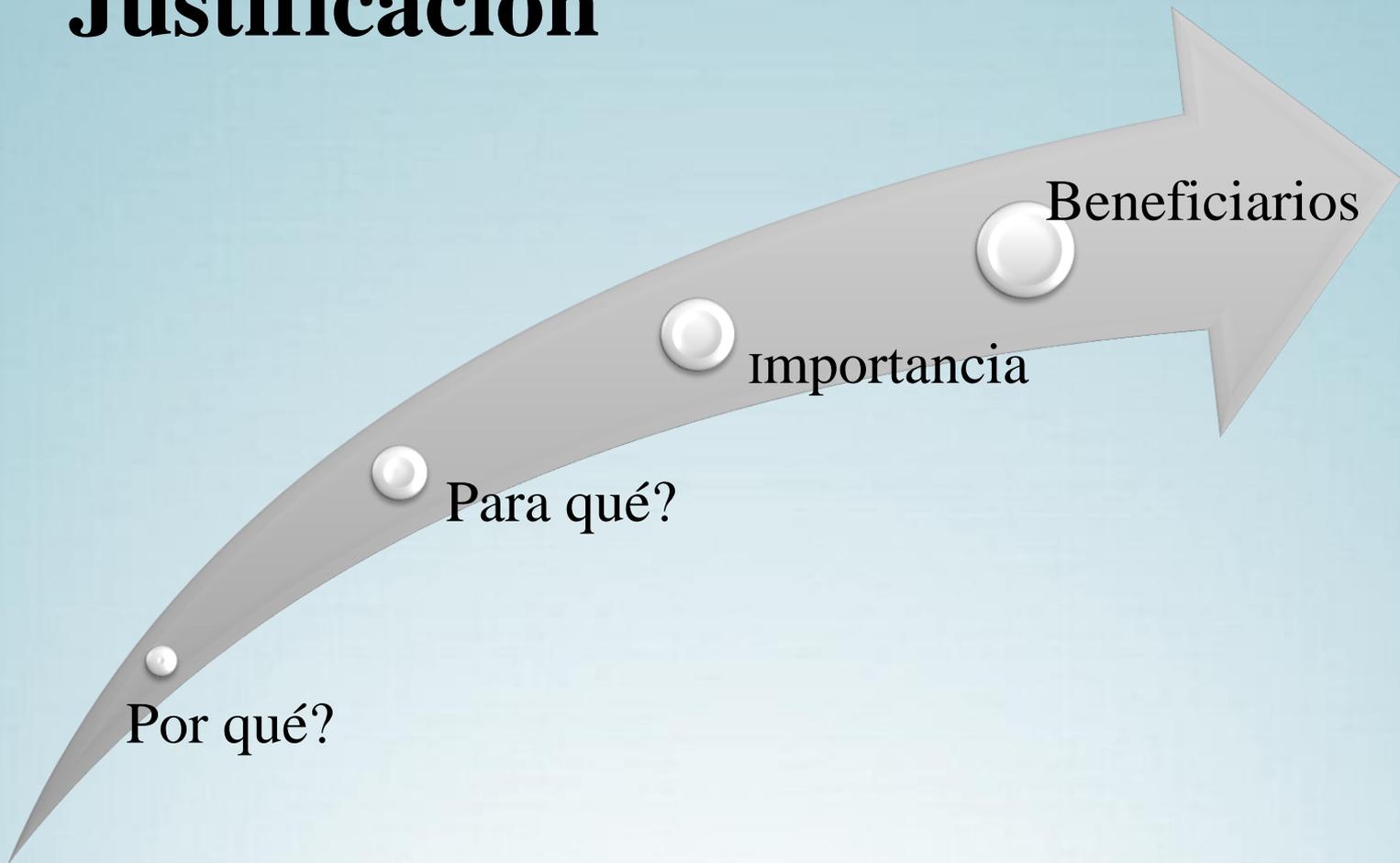
6. Enunciar la relación profesional existente entre médicos y enfermeras en la práctica asistencial.

---

7. Promover el liderazgo y el trabajo en equipo con la elaboración de un video.

---

# Justificación



# Marco Teórico

- Declaración de Helsinki
- Consentimiento Informado

Marco Ético

Marco Contextual

Caracterización de los Hospitales Públicos de la Provincia de Imbabura

Marco Referencial

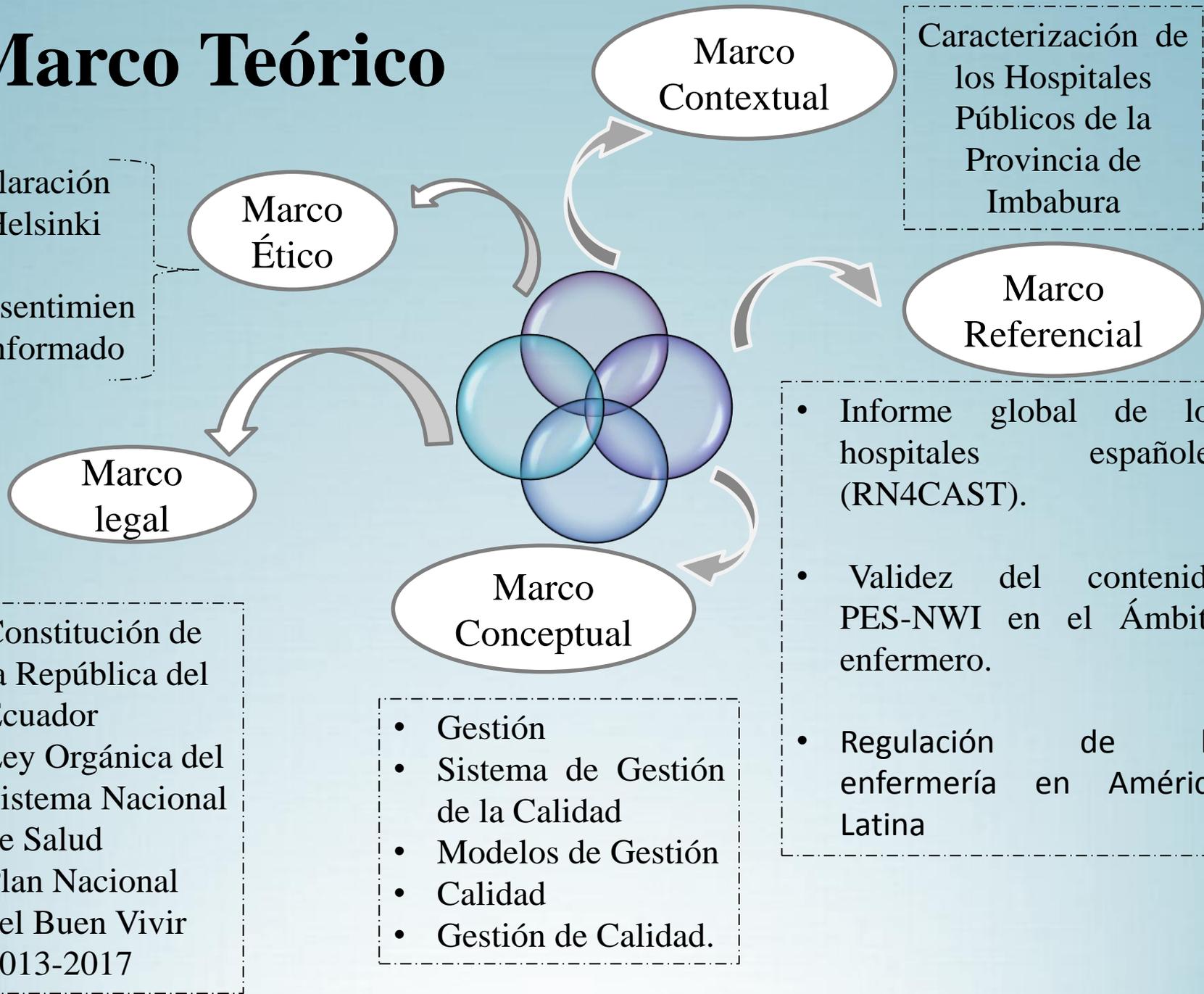
Marco legal

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud
- Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

Marco Conceptual

- Gestión
- Sistema de Gestión de la Calidad
- Modelos de Gestión
- Calidad
- Gestión de Calidad.

- Informe global de los hospitales españoles (RN4CAST).
- Validez del contenido PES-NWI en el ámbito enfermero.
- Regulación de la enfermería en América Latina



# Metodología

## – Tipo y Diseño de estudio

La investigación fue correlacional, en la medida que permite evaluar la relación entre las variables: Participación de la enfermera en asuntos de gestión y cuidados hospitalarios, Fundamento enfermero en la calidad de los cuidados, capacidad, liderazgo y apoyo a las enfermeras por parte de los gestores enfermeros, dimensión y adecuación de los recursos humanos y relación profesional médico-enfermera. En el contexto de la investigación es de corte transversal porque permitió evaluar el objeto de investigación en un punto específico de tiempo y de enfoque cuantitativo ya que la recolección, análisis de datos y procesamiento de la información se realizó, a través de la encuesta cuantitativa PES-NWI.

## – Ubicación del estudio

El estudio fue realizado en los 4 hospitales de la Provincia de Imbabura en diferentes cantones.

# Metodología

## **Población en estudio**

### **Universo**

- 242 profesionales de enfermería, pertenecientes a los 4 Hospitales en estudio.

### **Muestreo**

- Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los profesionales de enfermería que estuvieron de acuerdo y dispuestos a ser estudiados.

### **Muestra**

- La muestra de este estudio consta de 122 profesionales de enfermería pertenecientes a los cuatro hospitales en estudio.

# Metodología

## **Criterio de Inclusión.**

- Enfermeras/os que aceptaron voluntariamente participar en el estudio.

## **Criterio de Exclusión.**

- Personal de enfermería que se negaron o no respondieron la encuesta solicitada.
- Médicos
- Auxiliares de enfermería
- Personal administrativo

# Metodología

## Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

- ✓ Revisión de Literatura Científica
- ✓ Encuesta y cuestionario PES-NWI

## Procedimiento y análisis de resultados

- El procesamiento de los datos, se lo realizó de forma electrónica a partir de la base de datos estadísticos en el programa SPSS V.22
- Para la interpretación de los resultados se utilizó tablas de contingencia y correlaciones bivariadas.

## Validez y Confiabilidad

El promedio modifíco

coeficiente kappa, que es el instrumento de fiabilidad de las mediciones clínicas en los análisis de concordancia para variables numéricas; de los 31 ítems fue de 0,80 con una calificación de “excelente”. Además, es un instrumento que fue validado por el juicio de expertos, en este caso por: Prometeo Jesús Molina, investigador español.

# Análisis y discusión de resultados



<b>Género</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Hombre	3	2,5
Mujer	119	97,5
<b>Edad</b>		
20-29 años	17	11
30-39 años	22	17
40-49 años	66	54,1
50-59 años	15	12,2
60-69 años	2	1,6
<b>Años en el Servicio</b>		
0-5	71	58,2
6-10	20	16,4
>10	32	26,2
<b>Años en el Hospital</b>		
0-5	26	21,3
6-10	19	15,6
>10	77	63,1
<b>Años de Profesión</b>		
0-5	24	19,7
6-10	17	13,9
>10	81	66,4
Total	122	100

**Tabla 1**  
**Distribución porcentual de**  
**los datos sociodemográficos**  
**de la población**

<b>Género</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Hombre	3	2,5
Mujer	119	97,5
<b>Edad</b>		
20-29 años	17	11
30-39 años	22	17
40-49 años	66	54,1
50-59 años	15	12,2
60-69 años	2	1,6
<b>Años en el Servicio</b>		
0-5	71	58,2
6-10	20	42,8%
>10	32	28,2
<b>Años en el Hospital</b>		
0-5	26	21,3
6-10	19	15,6
>10	77	63,1
<b>Años de Profesión</b>		
0-5	24	19,7
6-10	17	13,8
>10	81	80,3%
<b>Total</b>	<b>122</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Encuesta PES- NWI

\*PES-NWI (Practice environment scale of nursing work index- Escala de medición del ambiente e índice de la práctica de enfermería)

## Tabla 2

### Participación de la enfermera en asuntos del Hospital

ítem	Totalmente de acuerdo		Algo de acuerdo		Algo en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Enfermeras involucradas en la gestión interna del Hospital	23	18,9	44	36,1	42,6%			
Oportunidades para participar en las decisiones del Hospital	14	11,5	40	32,8	50%			
Oportunidades de desarrollo profesional	34,8%				38	31,1	37	30,3
La dirección escucha y resuelve asuntos de los empleados	8	6,6	43	12,3%				23
El director de enfermería es accesible y fácilmente visible	55,8%				37	30,3	16	13,1
Desarrollo de carrera profesional y ascenso	9	7,4	33	27	63,1%			
Los gestores enfermeros consultan con las enfermeras	56,1%				35	28,7	26	21,3
Oportunidades para participar en comisiones	26	21,3	13,1%				0	8,2
Los directivos enfermeros están al mismo nivel de poder y autoridad	12	9,8	34	27,9	61,4%			

**Fuente:** Encuesta PES- NWI

\*PES-NWI (Practice environment scale of nursing work index- Escala de medición del ambiente e índice de la práctica de enfermería)

# Correlaciones lineales de Pearson categoría Participación de la enfermera en asuntos del Hospital

## 1. Participación del personal de enfermería en la gestión interna del hospital

2. Participación en toma de decisiones

3. Desarrollo profesional

4. Dirección escucha y da respuesta

5. Dirección accesible y fácilmente visible

6. Desarrollo de carrera profesional/oportunidades de ascenso

7. Gestores enfermeros consultan problemas

8. Oportunidades de participar en comisiones del hospital y del departamento de enfermería

9. Directivos y enfermeros están al mismo nivel de poder y autoridad

		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Correlación de Pearson	1			,191*	,580*			,318**	
	Sig. (bilateral)				,040	,032			,001	
2	Correlación de Pearson		1							
	Sig. (bilateral)									
3	Correlación de Pearson			1			,317**			,634*
	Sig. (bilateral)						,001			,012
4	Correlación de Pearson	,191*			1	,212*		,211*		
	Sig. (bilateral)	,040				,023		,024		
5	Correlación de Pearson	,580*			,212*	1	,556**			
	Sig. (bilateral)	,032			,023		,006			
6	Correlación de Pearson			,317**		,556**	1	,279**		
	Sig. (bilateral)			,001		,006		,003		
7	Correlación de Pearson				,211*		,279**	1		
	Sig. (bilateral)				,024		,003			
8	Correlación de Pearson	,318**							1	
	Sig. (bilateral)	,001								
9	Correlación de Pearson			,634*						1
	Sig. (bilateral)			,012						

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

## Tabla 4

### Fundamento enfermero de la Calidad de los Cuidados

ítem	Totalmente de acuerdo		Algo de acuerdo		Algo en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Empleo de diagnósticos enfermeros	27	22,1	26	21,3	<b>52,5%</b>			
Programa activo para la mejora de la calidad	<b>66,4%</b>		26	21,3	12	9,8		
Programa de acogida de enfermeras de nuevo ingreso	17	13,9	42	<b>0,9%</b>		21,3		
Cuidados según modelo enfermero, no biomédico	21	<b>49,2%</b>		30,3	17	13,9		
Asignación pacientes VS continuidad de cuidados	25	20,5	34	27,	<b>0,9%</b>		),5	
Filosofía enfermera bien definida	<b>56%</b>		36	29,5	8	<b>6,6%</b>		
Planes de cuidados escritos y actualizados	17	13,9	30	24,6	<b>59,8%</b>			
El centro espera altos estándares de cuidados	<b>64%</b>		26	21,3	12	9,8		
Programas de formación continuada	17	13,9	36	29,5	<b>53,2%</b>			
Competencia clínica adecuada	<b>59%</b>		36	29,5	11	<b>9%</b>		

**Fuente:** Encuesta PES- NWI

\*PES-NWI (Practice environment scale of nursing work index- Escala de medición del ambiente e índice de la práctica de enfermería)

# Correlación lineal de Pearson de la categoría Fundamentos Enfermero de la Calidad de los Cuidados

1. Empleo de diagnósticos enfermeros

2. Programa activo de mejora de la calidad

3. Existencia de programa de acogida y tutelaje

4. Cuidado enfermero basado en modelo enfermero, no biomédico

5. Asignación de pacientes favorece continuidad

6. Filosofía de enfermería bien definida

7. Planes de cuidados escritos y actualizados

8. Administración del centro espera altos estándares en los cuidados

9. Programas de formación continuada

10. Trabajo con enfermeras que tienen competencia clínica adecuada

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1				,271**			,249*		,294*
					,004			,008		,002
2 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		1	,207*	,619**	,283**		,290**	,310*		
			,029	,001	,002		,002	,001		
3 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		,207*	1				,321**			
		,029					,001			
4 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		,619*		1	,249**			,259*	,320*	,517*
		,001			,008			,006	,001	,001
5 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,271**	,283**	,249**		1		,265**			,314*
	,004	,002	,008				,005			,001
6 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)						1	,195*	,279*		
							,039	,003		
7 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,384**	,290**	,321**	,416**	,265**	,195*	1			
	,000	,002	,001	,000	,005	,039				
8 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,249**		,259**			,279**		1		
	,008		,006	,526	,003					
9 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)		,310**	,320**						1	,542*
		,001	,001							,010
10 Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,294**		,517**	,314**				,542*		1
	,002		,001	,001				,010		

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas)

**Tabla 6**  
**Capacidad, liderazgo y apoyo a las enfermeras por parte de los gestores enfermeros**

Ítem	Totalmente de acuerdo		Algo de acuerdo		Algo en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Líder buen gestor	34			1,7%		1,1	18	14,8
Líder respalda las decisiones de las enfermeras		50,8%	24	19,7	32	26,2		
El líder usa los errores como oportunidades de aprendizaje	22			2,4%	32	19	15,6	
Los líderes dan apoyo a las enfermeras	19	1		3,3%		27,9	22	18
Se reconoce y elogia el trabajo bien hecho	15	12,3	34	27,9		57,7%		

**Fuente:** Encuesta PES- NWI

\*PES-NWI (Practice environment scale of nursing work index- Escala de medición del ambiente e índice de la práctica de enfermería)

**Tabla 7**

**Correlaciones lineales de Pearson de la clase Capacidad, liderazgo y apoyo a las enfermeras por parte de los gestores enfermeros.**

		Supervisor buen gestor y líder	Supervisor de enfermería respalda al profesional de planta en sus decisiones	Supervisores utilizan errores como oportunidades de aprendizaje	El/la supervisor/a de planta da apoyo a las enfermeras	Se reconoce y elogia el trabajo bien echo
Supervisor buen gestor y líder	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,706** ,000	,564** ,000	,507** ,000	,407** ,000
Supervisor de enfermería respalda al profesional de planta en sus decisiones	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,706** ,000	1	,619** ,000	,624** ,000	,559** ,000
Supervisores utilizan errores como oportunidades de aprendizaje	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,564** ,000	,619** ,000	1	,636** ,000	,541** ,000
El/la supervisor/a de planta da apoyo a las enfermeras	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,507** ,000	,624** ,000	,636** ,000	1	,598** ,000
Se reconoce y elogia el trabajo bien echo	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,407** ,000	,559** ,000	,541** ,000	,598** ,000	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Encuesta PES- NWI

\*PES-NWI (Practice environment scale of nursing work index- Escala de medición del ambiente e índice de la práctica de enfermería)

**Tabla 8**  
**Dimensión y adecuación de los recursos humanos**

ítem	Totalment e de acuerdo		Algo de acuerdo		Algo en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Suficiente personal para un trabajo adecuado	12	9,8	34	27,9	32	26,2	40	32,8
Suficiente número de enfermeras para cuidados de calidad	8	6,6	34			<b>3,9%</b>		3,6
Existen servicios de apoyo para pasar tiempo con el paciente	10	8,2	27	22,1		<b>61,8%</b>		
Tiempo suficiente y oportunidad para discutir problemas de cuidados	11	9	38	31,1		<b>58,2 %</b>		

**Tabla 9**  
**Correlaciones lineales de Pearson de la clase Dimensión y adecuación de los recursos humanos**

		Suficiente número de enfermeras diplomadas, cuidados de calidad	Tiempo suficiente y oportunidad para discutir los problemas del cuidado
Suficiente número de enfermeras diplomadas, cuidados de calidad	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,296** ,002
Tiempo suficiente y oportunidad para discutir los problemas del cuidado	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,296** ,002	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta PES-NWI

\*PES-NWI (Practice Environment Scale of Nursing Work Index- Escala de medición del ambiente del índice del trabajo de enfermera)

## Tabla 10

### Relación médico-enfermera

ítem	Totalmente de acuerdo		Algo de acuerdo		Algo en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Trabajo en equipo	18	14,8	39	31,5	31	25,4	14	11,5
Buenas relaciones médico-enfermera	21	17,2	39	31,5	31	25,4	14	11,5
Colaboración equilibrada	21	17,2	39	31,5	31	25,4	14	11,5

## Tabla 11

### Correlaciones lineales de Pearson de la clase Relaciones entre médicos y enfermeras

		Hay mucho trabajo en equipo entre médicos y enfermeras	Médicos y enfermeras tienen buenas relaciones	Práctica entre enfermeras y médicos basada en colaboración equilibrada
Hay mucho trabajo en equipo entre médicos y enfermeras	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	,476** ,000	,487** ,000
Médicos y enfermeras tienen buenas relaciones	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,476** ,000	1	,735** ,000
Práctica entre enfermeras y médicos basada en colaboración equilibrada	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	,487** ,000	,735** ,000	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Encuesta PES-NWI aplicada al personal de enfermería

\*PES-NWI (Practice Environment Scale of Nursing Work Index- Escala de medición del ambiente del índice del trabajo de enfermera)

# Conclusiones

- 1.-** El personal de enfermería que intervino en el estudio son de sexo femenino en un 72, 1% a diferencia del 2,5% de sexo masculino, los mismos que en su mayoría pertenecen al rango de edad adulto joven o económicamente productivos.
- 2.-** La enfermera considera que su participación es de forma parcial, en las decisiones que se toman respecto al funcionamiento de los hospitales donde laboran.
- 3.-** En cuanto al fundamento enfermero de la calidad de los cuidados, las /os enfermeras/os refieren que no utilizan una adecuada metodología a la hora de trabajar, prueba de ello es que no se realizan planes de cuidado, actualizados y por escrito en todos los pacientes.

# Conclusiones

- 4.- La variable capacidad, liderazgo y apoyo a las enfermeras, indica la insuficiencia de aptitudes de liderazgo por parte de los gestores enfermeros.
5. -La variable que más desacuerdo presenta respecto a los ítems planteados es la “Dimensión y adecuación de los recursos humanos”, lo que indica un grado de insatisfacción, respecto a la distribución de dichos recursos, lo que conlleva que no se brinde cuidados de calidad.
6. -Las relaciones profesionales entre médicos y enfermeras, son deficientes, razón por la cual impiden el logro de los objetivos del equipo sanitario.

# Recomendaciones

- 1.- Aunar esfuerzos entre autoridades, personal docente, administrativo y estudiantes, con el objetivo de no solo ser una de las mejores carreras, sino también demostrar que la UTN continúe formando profesionales de excelencia, que se refleja en la práctica clínica con calidad.
- 2.- Los profesionales enfermeros deben participar en los asuntos de los hospitales, ya que son el más importante transmisor en cada uno de ellos, logrando así la mejora continua.
- 3.- Los líderes de los servicios deben mejorar la capacidad de liderazgo, gerencia, gestión y coordinación, haciendo de la práctica profesional de enfermería un ejercicio cotidiano de la gestión de la calidad del cuidado, logrando el cambio hacia la excelencia y la PBE.

# Recomendaciones

**4.-** Los Hospitales deben contar con el adecuado número de enfermeras/os con una preparación adecuada y actualizada, que promueva cuidados de calidad.

**5.-** Las autoridades de los hospitales inmersos en el estudio, deben planificar programas frecuentes de capacitaciones de compañerismo y trabajo en equipo, entre médico-enfermera que generen confianza y apoyo mutuo.

**6.-** Se recomienda difundir y socializar el video a los profesionales y estudiantes de la carrera de enfermería.

# PROPUESTA





*¡Gracias por su atención !*