

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA

**ARTICULO CIENTÍFICO:**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA  
DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO Y SU RELACIÓN CON EL  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, DURANTE  
EL PERIODO NOVIEMBRE DEL 2010  
A JULIO DEL 2011**

TESIS DE GRADO PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR AL  
TITULO DE LICENCIADA EN ENFERMERIA

AUTORES: Araque Romero Enma Gabriela.  
Huaca Pasquel Dennise Estefanía.

DIRECTORA DE TESIS: Lic. Teresa Daza

**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN CONSULTA EXTERNA  
DEL HOSPITAL SAN LUIS DE OTAVALO Y SU RELACIÓN CON EL  
NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, DURANTE EL  
PERIODO NOVIEMBRE DEL 2010 A JULIO DEL 2011**

\* Araque Romero Enma Gabriela / Interna Rotativa de Enfermería

\* Huaca Pasquel Dennise Estefanía / Interna Rotativa de Enfermería

**RESUMEN**

La calidad de atención de enfermería en el País se ha visto disminuida, debido a la saturación y exigencias de los pacientes que cada día se vuelven más informados de sus derechos, por considerarse los principales usuarios de los sistemas de salud.

Es por eso que en el presente estudio de investigación científica, se analizó las principales determinantes que inciden en la entrega de calidad de atención de enfermería, y a la vez se identificó de acuerdo al criterio de los pacientes si existe o no satisfacción en la atención recibida en el servicio de Consulta Externa del Hospital San Luis de Otavalo.

Se realizó una investigación con metodología descriptiva, prospectiva y analítica que permitió conocer las situaciones, hábitos y actitudes predominantes en cuanto a calidad de atención de enfermería del servicio de Consulta Externa del Hospital San Luis de Otavalo, durante el periodo Noviembre 2010 a Julio 2011.

Los resultados mostraron que; tanto los proveedores (personal de enfermería), como los clientes (usuarios del servicio de Consulta Externa del HSLO). Aceptan el hecho de que la satisfacción del paciente es un resultado importante del trabajo realizado en los servicios de atención de salud.

Además se determinó que el personal de enfermería de la Consulta Externa del HSLO es considerado por los usuarios como: bueno, amable y gentil. Esto se debe a que fundamentalmente la acción de enfermería está enfocada a realizar y explicar bien los procedimientos.

A pesar de los buenos resultados del proceso de investigación es menester recomendar la puesta en práctica de la guía de atención de enfermería con calidad y calidez al usuario de la consulta externa del HSLO, con la finalidad de mantener y mejorar la imagen del servicio que presta la Consulta Externa del Hospital San Luís de Otavalo.

## **SUMMARY**

The quality of nursing attention in the Country has been diminished, due to the saturation and demands of the patients that every day becomes more informed of its rights, to be considered the main users of the systems of health.

It is reason that the present study of scientific investigation, we analyzed the main determinants that affect in the delivery of quality of nursing attention, and at the same time it was identified according to the approach of the patients if it exists or non-satisfaction in the attention received in the service of External Consultation of the Hospital San Luis de Otavalo.

This investigation was performed with descriptive methodology, prospective and analytical that allowed knowing the situations, habits and predominant attitudes as soon as to quality of nursing care in the service of External Consultation of the Hospital San Luis de Otavalo, during the period November 2010 to July 2011.

The results showed that; so much the suppliers (nursing personal), as the customers (users of the External Consultation of the HSLO). Accept the fact that the patient's satisfaction is an important result of the work done in the health care

services. It was also determined that the nursing personal of the External Consultation of the HSLO is considered by the users as: good, kind and gentile. This is due to that fundamentally the infirmary action is focused to carry out and to explain the procedures well.

In spite of the good results of the research process it is necessary to recommend the implementation of the guide of nursing attention with quality and warmth to the user of the External Consultation of the HSLO, with the purpose of maintaining and improving the image of the service that gives the External Consultation Hospital San Luis de Otavalo.

## **INTRODUCCIÓN**

Desde los inicios de la profesión, Florencia Nightingale concluye que las leyes de la enfermedad se ven modificadas de acuerdo al tratamiento y al buen trato que se brinde. Por lo que se puede deducir que los tratamientos terapéuticos

acompañados de afecto y motivación tanto para el paciente como para sus familiares, serán los puntos importantes para lograr el bienestar de las personas en cuanto a salud.

La preocupación por la Calidad en Salud no es algo nuevo, data desde siempre; pero en los últimos años se ha producido un creciente interés por la misma. En la actualidad la sociedad es cada vez más crítica y exigente con referencia a la calidad de atención en los servicios de salud, donde el factor humano desempeña un papel fundamental para el otorgamiento de un servicio de calidad.

Se considera que enfermería es el grupo de profesionales que mantiene mayor contacto con la comunidad y no es ajena a la preocupación sobre qué tipo de servicios le está brindando a los usuarios ante sus problemas de salud reales o potenciales.

La presente investigación aborda varias concepciones relacionadas al concepto de calidad, y satisfacción de los individuos en cuanto a salud. Lo planteado es una forma de explicar si de acuerdo al Grado de Satisfacción de los Usuarios, la Atención de Enfermería en el servicio de Consulta Externa del Hospital San Luis de Otavalo se encuentra dentro de los Estándares de Calidad, para de este modo poder intercambiar los puntos de vista con el equipo de Enfermería de manera que se puedan elaborar y desarrollar en forma crítica y reflexiva estrategias conjuntas para potenciar la Calidad de Atención que se brinda y promover una mayor satisfacción de los usuarios en función de sus expectativas.

## **PERSONAS Y MÉTODOS**

Se realizó un estudio de tipo descriptivo, prospectivo y analítico durante el periodo Noviembre 2010 a Julio del 2011, de 215 usuarios que acudieron al servicio de

Consulta Externa del Hospital San Luis de Otavalo, los cuales fueron encuestados acerca de la percepción que tienen sobre la atención recibida.

Para la obtención de la muestra se revisaron todos los partes diarios de atención durante el tiempo ya nombrado y luego con la aplicación de un muestreo sistemático al azar se obtuvo la muestra de usuarios establecida anteriormente.

Se evaluaron las variables de: Género, Edad, Etnia, Nivel de Instrucción, Nivel de satisfacción, Percepción del usuario, Atención brindada (Tiempo de espera, trato humano), Calidad de Atención, Estrategias utilizadas, Perfil profesional, y Expectativas de los usuarios.

Los datos se procesaron mediante programas de cómputo como Microsoft Word y Excel, en los cuales se expresó los gráficos y tablas estadísticas.

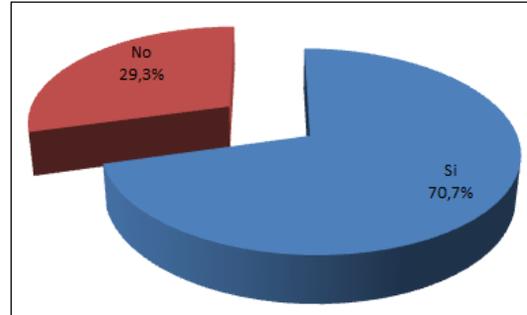
## RESULTADOS

a. En el estudio el 69.8% de los usuarios encuestados fueron mujeres. La edad más comprendida fue de 15 a 25 años con un 36,3%, la etnia mestiza ocupó el 67% de la población encuestada, a pesar de que la ciudad de Otavalo es una Comunidad en la que mayoritariamente existe población indígena.

b. En lo referente a satisfacción de usuario el 70,7% de los usuarios encuestados opina que SI es satisfactoria la atención brindada, mientras que el 29,3% opina que NO.

**Tabla y grafico N° 1.-** Satisfacción de los usuarios en cuanto la atención de enfermería recibida.

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Si	152	70,7%
No	63	29,3%
TOTAL	215	100,0%



Los motivos que más intervinieron para la contestación de esta pregunta fueron:

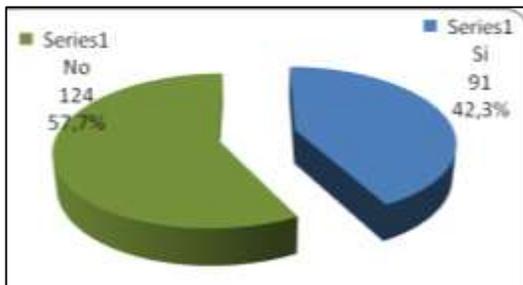
- Son amables y hay buen trato (21,4%).
- Atendieron rápido (6,0%)
- Dan una buena atención (43,3%).
- Mientras que el 29,3%.
- Mucho tiempo de espera (16,7%).
- No hay un buen trato (7,4%).
- Falta profesional de enfermería (1,9%).
- Son impuntuales (2,3%).
- Falta tolerancia y paciencia (0,9%)

c. El espacio físico con el que cuenta el servicio de Consulta Externa del HSLO NO es cómodo y adecuado para un 57,7% de encuestados, mientras que el 42,3% respondió que SI.

- Falta recurso material (1,4%).
- Es incómodo (7,0%).
- Es amplio el (27,0%).
- El espacio es nuevo y amplio (15,3%).
- Es cómodo y adecuado (3,7%).

**Tabla y grafico N° 2.-** Espacio físico que presenta el servicio de Consulta Externa.

Es cómodo	Frecuencia	Porcentaje
No	124	57,7%
Si	91	42,3%
TOTAL	215	100,0%



Para argumentar esto se dieron explicaciones como:

- El espacio físico es antiguo y está deteriorado (10,7%).
- Espacio muy pequeño (35,8%).
- No está limpio y es desordenado (2,8%).

d. Algunos de los inconvenientes que se presentaron durante la atención fueron:

- Mucho tiempo de espera (24.2%).
- Falta de comunicación (5.6%).
- Trato inadecuado (7.9%).
- Desorganización (3.7%).
- No tuvieron inconvenientes el 59.5%.

**Tabla y grafico N° 3.-** Inconvenientes durante la Atención de Enfermería.

Inconvenientes	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	126	58,60%
Mucho tiempo de espera	52	24,20%
Trato inadecuado y grosero	17	7,90%
Falta de comunicación	12	5,60%
Desorganización	8	3,70%
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>100,00%</b>



e. Se categorizó el desempeño laboral del personal de enfermería como:

- Excelente en un 9.3%. Porque: están muy bien capacitadas, explican los procedimientos y brindan una buena atención.
- El 68.4% respondieron que el desempeño es bueno haciendo alusión a que tienen un trato amable, y realizan bien los procedimientos.
- El 21.9% lo califica como regular argumentando que falta capacitación, actualización en conocimientos, agilidad,

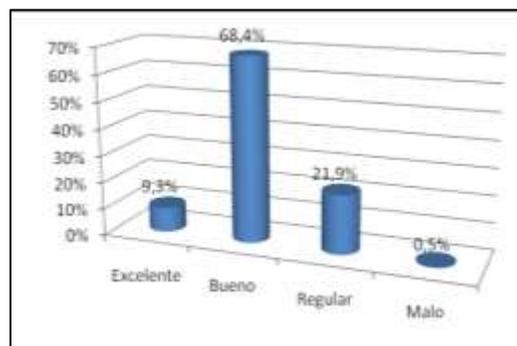
práctica, paciencia y amabilidad.

- Finalmente el 0.5% considera al desempeño laboral como malo sin dar una argumentación lógica.

**Tabla y grafico N° 4.-**

Categorización del personal de enfermería que labora en el servicio de Consulta Externa.

Categorización	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	20	9,3%
Bueno	147	68,4%
Regular	47	21,9%
Malo	1	0,5%
TOTAL	215	100,0%



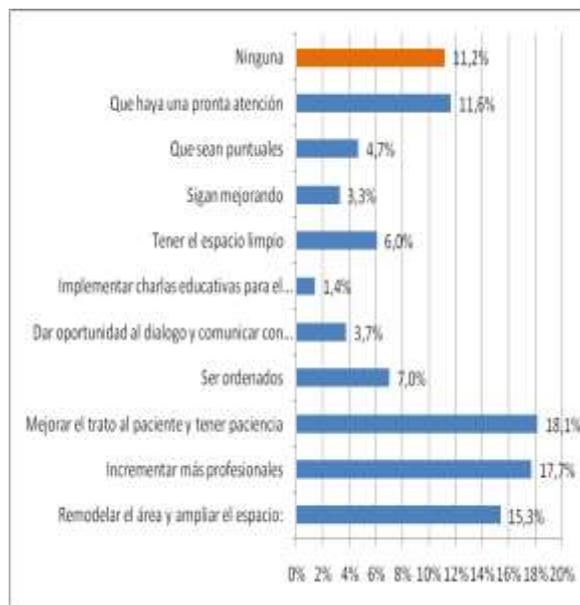
- f. Las recomendaciones realizadas por los usuarios de la consulta externa son extensas, pero dentro de las más significativas tenemos: mejorar

el trato y tener paciencia en un 18.1%; seguido por la necesidad de incrementar profesionales tanto médicos como enfermeras con un 17.7% y la remodelación y ampliación del espacio físico también es una solicitud que ocupa un gran porcentaje 15.3% de toda la población encuestada.

### Tabla y grafico N° 5.-

Recomendación para mejorar la Atención de Enfermería servicio de Consulta Externa

Recomendaciones	Frecuencia	Porcentaje
Mejorar el trato al paciente y tener paciencia	39	18,10%
Incrementar más profesionales	38	17,70%
Remodelar el área y ampliar el espacio	33	15,30%
Que haya una pronta atención	25	11,60%
Ninguna	24	11,20%
Ser ordenados	15	7,00%
Tener el espacio limpio	13	6,00%
Que sean puntuales	10	4,70%
Dar oportunidad al dialogo y comunicar con lenguaje claro y adecuado	8	3,70%
Sigan mejorando	7	3,30%
Implementar charlas educativas para el personal y los usuarios	3	1,40%
<b>TOTAL</b>	<b>215</b>	<b>100,00%</b>



## CONCLUSIONES

- El grupo étnico que acude a la Consulta Externa del Hospital San Luís de Otavalo, está constituido por población mestiza, indígena y afro ecuatoriana, de las cuales la población mestiza presenta una mayor frecuencia de asistencia.
- El personal de enfermería de la Consulta Externa del HSLO es considerado por los usuarios como: bueno, amable y gentil. Esto se debe a que realizan y explican bien los procedimientos.

- ❑ La atención de enfermería brindada en la Consulta Externa del Hospital San Luís de Otavalo, satisface en su mayoría a la población que asiste a este servicio.
  - ❑ El espacio físico de Consulta Externa, es considerado como: pequeño y deteriorado, lo que repercute en la calidad de atención brindada y ven la necesidad de una mejora en su estructura.
  - ❑ Dentro de los factores que disminuyen el nivel de calidad de atención brindada en el servicio de Consulta Externa del HSLO está el tiempo que deben esperar para ser atendidos.
- CONTROL DE CALIDAD, Dale H Besterfield. 8va Edición.
  - MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA, Gerencia y Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de Salud, Quito – Ecuador. 1997
  - RAMÍREZ SÁNCHEZ TJ, NAJERA – AGUILAR, NIGENDA – LOPEZ G. Percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en México: Perspectiva de los usuarios. Salud pública Mex 1998; 40:3-3.
  - REVERE, M. planificación estratégica de Recursos Humanos en Salud. Washington, OPS, OMS, 1993

## **BIBLIOGRAFIA**

- CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD, Humberto Gutiérrez Pulido, 2da Edición.

## **LINCOGRAFÍA**

- *Calidad de atención en enfermería*, Disponible en;

<http://www.hacfsa.gov.ar/es/publicacion.php?publicacion=149>

[http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/doc\\_inter/ise19539.pdf](http://www.minsa.gob.ni/enfermeria/doc_inter/ise19539.pdf)

- *Calidad de los servicios de salud en América latina y el caribe: desafíos para la enfermería*, Disponible en; <http://www.paho.org/spanish/hsp/hso/calidservesp.pdf>
- *Calidad en enfermería*, Disponible en; [http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11\\_1\\_95/enf01195.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11_1_95/enf01195.htm)
- *Diccionario de la lengua española*, Disponible en; <http://www.wordreference.com/definicion/emp%c3%adrico>
- *Indicadores de cuidado*, Disponible en; <http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/enfermeria4101-indicadores.htm>
- *Informe de la reunión de servicios de enfermería en la subregión andina*, Disponible en;
- *La calidad de la atención interpersonal de enfermería*, Disponible en; [http://www.official&channel=s&q=percepcion+calidad+atencion+enfermeria&revid=372508615&ei=gaeps5dpdcmutgepytwhaq&sa=x&oi=revisions\\_inline&resnum=0&ct=broad-revision&cd=2&ved=0cdaq1qioaq](http://www.official&channel=s&q=percepcion+calidad+atencion+enfermeria&revid=372508615&ei=gaeps5dpdcmutgepytwhaq&sa=x&oi=revisions_inline&resnum=0&ct=broad-revision&cd=2&ved=0cdaq1qioaq)
- *Metodología de la investigación*, Disponible en; [http://html.rincondelvago.com/metodologia-de-investigacion\\_1.html](http://html.rincondelvago.com/metodologia-de-investigacion_1.html)
- *Percepción de la calidad de atención por el usuario externo del servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao. Perú*, Disponible en; <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/24/2/percepcion-de-la-calidad-de->

atencion-por-el-usuario-externo-  
del-servicio-de-emergencia-del-  
hospital-nacional-daniel-alcides-  
carrion---callao.-

per%fa.Autor: Lic. Lilliana z.  
Timana yenque

- *Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander*, Disponible en;  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2670465>
- *Relaciones humanas y calidad de atención de enfermería*, Disponible en;  
<http://www.buenastareas.com/ensayos/relaciones-humanas-y-calidad-de-atención/35902.html>
- *Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería en una institución de salud de la ciudad de Cartagena, Colombia*, Disponible en;  
<http://www.encolombia.com/med>

icina/enfermeria/enfermvol1201  
09/

satisfacciondelpacientehospitaliz  
ado.htm

- *Servicios de enfermería y partería para contribuir al logro de la equidad, el acceso, la calidad y la Sostenibilidad de los servicios de salud*, Disponible en;  
<http://www.paho.org/spanish/adths/os/nur-svcs-spa.pdf>
- *Valores y actitudes profesionales estudio de la práctica profesional enfermera en Catalunya Ann*, Disponible en;  
[http://www.tdr.cesca.es/tesis\\_ub/available/tdx-0329106-163645/arj\\_tesis.pdf](http://www.tdr.cesca.es/tesis_ub/available/tdx-0329106-163645/arj_tesis.pdf)