



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

Trabajo de grado, previo a la obtención del título de Licenciadas en Enfermería

**“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL SUBCENTRO DE SALUD
SAN PABLO Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL
DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO,
DURANTE EL PERIODO 2011-2012”**

ARTICULO CIENTÍFICO

AUTORAS:

Cañarejo Andrango Andrea Estefanía
Pabón Jurado Paola Fernanda

TUTORA:

Lic. Msc. Aída Guzmán B.

Ibarra, 2013

RESUMEN

La presente investigación se refiere a la calidad de atención que presta el personal de enfermería hacia el usuario, al momento de ser atendido en el Subcentro de salud de "San Pablo", constituyéndose así el personal de enfermería en el principal reflejo, para ser calificado el Subcentro como una área de salud que presta atención de calidad y calidez.

El tipo de estudio fue descriptivo con un diseño transversal, es decir, los datos proporcionados por los usuarios, permitieron describir la situación actual de la atención de enfermería, tal y como aparece en la realidad en este caso, cómo se desarrolla en la actualidad.

ABSTRACT

The present investigation concerns the quality of care provided by the nursing staff to the user, upon treatment at the health sub-center "San Pablo", making it the main nurses reflection, sub-center to qualify an area of quality in the humanities and in scientific knowledge, and this research is based on recognizing the nurse as an entity that demonstrates ethical and moral values when providing care.

The type of study was descriptive and cross-sectional design with a purpose, the data provided by users, allowed to describe the current situation of nursing care, as it appears in the reality in this case, how it develops in the present.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de salud ha llevado a numerosos autores a realizar estudios acerca de la calidad de la atención de enfermería desde el inicio de la profesión.

En nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los usuarios y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios.

Así mismo el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica.

Por esta razón es necesario intervenir para que a partir de la Ley Del Sistema Único De Salud y la Ley de Ejercicio Profesional de las Enfermeras y Enfermeros Del Ecuador, los profesionales de enfermería actúen de manera correcta.

PROBLEMA

¿Cuál es la calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012?.

OBJETIVO GENERAL

Determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012?.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diagnosticar las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención del profesional de enfermería del subcentro de salud San Pablo
- Identificar las actividades del profesional de enfermería que intervienen en el grado de satisfacción de los usuarios referente a la calidad de atención de enfermería.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Subcentro de Salud San Pablo sobre la calidad de atención del personal de enfermería.
- Aplicar una guía de información sobre la calidad de atención que debe brindar el personal enfermería para satisfacer al usuario.

El presente trabajo de investigación se sustenta en la teoría de la percepción, calidad del cuidado de enfermería, y la satisfacción del usuario.

A nivel mundial se considera que la calidad de enfermería en todos sus ámbitos siempre ha tenido dificultades a pesar de su variabilidad, es así que se hace lo posible por actuar correctamente dentro de la Atención al usuario, por lo que en gran medida la calidad de atención de enfermería es un problema complejo originado por la demanda, oferta, proceso, resultados e impacto, por ende la evaluación se puede realizar al final de la cadena mencionada utilizando el nivel de satisfacción de los usuarios como indicador de impacto de la calidad de la asistencia recibida.

PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Cuáles son las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención del profesional de enfermería en el área de estudio?
- ¿Qué actividades del profesional de enfermería intervienen en el grado de satisfacción de los usuarios referente a la calidad de atención de enfermería?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al subcentro de salud San Pablo sobre la calidad de atención de la personal enfermería?
- ¿De qué manera se debe brindar la atención de enfermería para satisfacer al usuario.

II. METODOLOGIA

El tipo de investigación es descriptivo, propositivo y transversal ya que se realizó en un tiempo determinado que comprende al año 2012.

La población considerada es de 2400 usuarios, datos obtenidos durante los meses de Junio, Julio y Agosto.

Para la aplicación de la encuesta se calculó la muestra con la formula respectiva siendo así un valor de 343 usuarios.

Variable Independiente:

Sociodemográfico:

Es el análisis, estudio y obtención de datos y conclusiones sobre un grupo social determinado, obteniendo un perfil que señale la dinámica y características actuales de la población en el sector grupal elegido.

Calidad de atención:

Capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas y las necesidades y las demandas en salud del usuario.

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario: Es el grado con la atención brindada satisface las necesidades y expectativas del paciente.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, con varias interrogantes aplicadas a los usuarios que acudieron al subcentro de salud “San Pablo”. Además se realizó la revisión bibliográfica (textos, manuales) y linografía que son usadas para el desarrollo teórico-práctico.

Para el procesamiento de datos y los cálculos se hizo uso del programa estadístico. Los análisis ejecutados para las variables en estudio fueron:

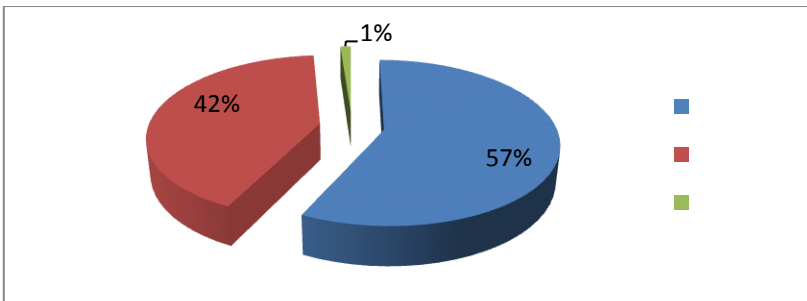
- Análisis descriptivo de las variables: Tabla y Figura de frecuencias en porcentaje y cantidad para los ítems individuales.
- Tabla y figura de contingencia o cruzada.
- La prueba Chi-cuadrado, en el contraste de independencia de variables aleatorias cualitativas, con el 95% de significancia.

El análisis se realizó en dos etapas: la primera, describiendo cada variable de estudio determinando frecuencias, magnitudes, proporciones; en la segunda se hizo un análisis estadístico con la prueba de χ^2 , con el 95% de significancia.

III. RESULTADOS**IV. ANALISIS**

TABLA Y GRAFICO 5

En el momento de la preparación; el personal de enfermería realiza el control de los signos vitales (temperatura, pulso, respiración y presión arterial); peso y talla durante el periodo 2011-201.



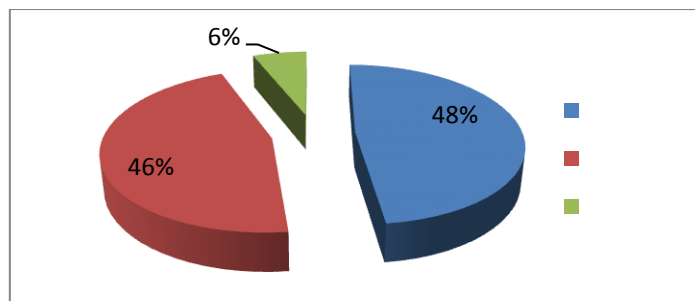
FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.

Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

Esto se debe a que los signos vitales son tomados por las Técnicas de Atención Primaria (TAPS) y el personal auxiliar de enfermería, debido a la falta del profesional de enfermería y la alta demanda de usuarios.

TABLA Y GRAFICO N° 7

Interés que presta el personal de enfermería a los problemas y necesidades de los usuarios durante el periodo 2011-2012.



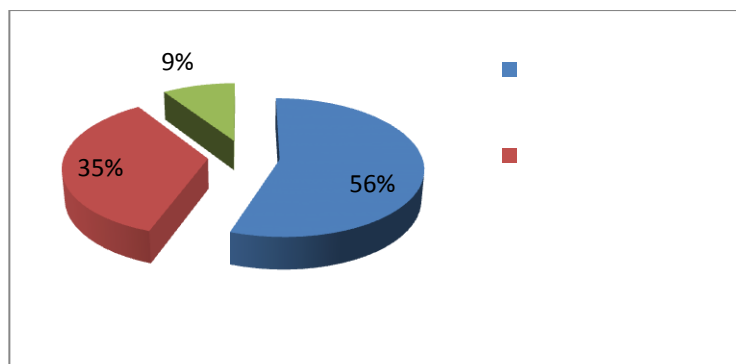
FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.

Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

Es importante dar una atención integral enfocada en la calidad y calidez por parte del personal de enfermería quien es el que está inmersamente relacionado con el usuario, son quienes más contacto tiene con el usuario y puede hacer una relación de confianza que permita mejorar las condiciones de vida y salud .

TABLA Y GRAFICO N° 16

Sugerencias que brindan los usuarios para recibir una mejor atención en el sub-centro de salud san pablo.



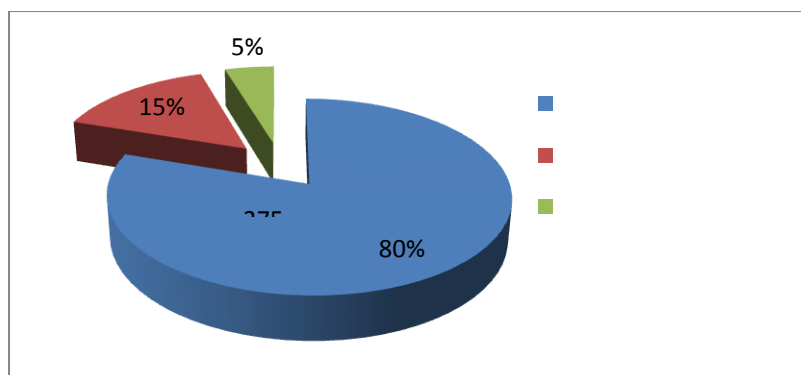
FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.

Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

Al aumentar el personal se mejoraría la agilidad en la atención, pero la amabilidad debe ser promovida en todo el personal de salud para que la percepción del usuario mejore.

TABLA Y GRAFICO N° 17

Como se siente usted por la atención recibida por parte del personal de enfermería del sub-centro de salud san pablo.



FUENTE: Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.

Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

En si el usuario satisfecho, por lo general, vuelve a unidad de salud. Por tanto, esta unidad de salud obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de que los usuarios acudan en el futuro.

V. CONCLUSIONES

- ⊙ La calidad de atención de enfermería en el sub-centro de salud San Pablo es aceptable aunque exista una gran demanda de usuarios y poco personal de enfermería, ya en las encuestas proyectan un resultado satisfactorio de la atención que reciben en esta unidad de salud.
- ⊙ Los usuarios que acuden al sub-centro de salud San Pablo no se sienten tan satisfechos por la atención recibida en el momento de que el personal de enfermería no presta interés a los problemas y necesidades de salud.
- ⊙ Las enfermeras que laboran en las diferentes unidades de salud deben disponer del talento humano, debidamente capacitadas en los conocimientos referentes a la calidad de atención hacia el usuario, con el fin de brindar atención humanizada y de calidad, que garanticen intervenciones eficientes, oportunas y adecuadas.
- ⊙ Garantizar la calidad del cuidado exige a la enfermera(o) una reflexión permanente sobre los valores, conocimientos, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno. Sin duda, tal reflexión estimula las acciones y orienta el ejercicio profesional hacia la búsqueda del mejoramiento continuo, como condición para el diseño y ejecución de estrategias que privilegien cuidar con calidad y calidez las necesidades del usuario.
- ⊙ Además se llegó a la conclusión que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa en la premisa de la simple mejora de los

productos o servicios que se brindan el Subcentro de Salud, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario

- Al desarrollar esta guía se pretende enfocar atención de enfermería con calidad y calidez a través de la percepción del usuario en base la satisfacción de los mismos.

BIBLIOGRAFIA.

- Atención al cliente, Tos Kelo, 2003, Palomino Libro.
- Cuidado y practica de enfermería, Barrera Ortiz Lucy. (2006). Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- Calidad de eficiencia y atención, Paganin Jose Maria, 2006, OPS, Libro.
- Calidad del cuidado de enfermería; Claudia Ariza Olarte y Rosita Daza de Caballero; Julio de 2008 Editorial: Pontificia Universidad Javeriana.
- Enfermería en el rol de gestora de los cuidados; Silvana estefo agüero; 2010. Edición OPS.
- Evaluación integral para implatar modelos de calidad, Fleitman Jack, 2007, Pax Mexico libro.
- Fajardo Dolco German Ramos Eleuterio (2008(. Dirección de hospitales. Editorial. El manual moderno.
- MSP. (2008). Manual para la programación local en el nivel de atención básica. Editorial autor
- Federación de enfermeras y enfermeros, Las enfermeras y la atención primaria de Salud, 2009, edición Pax Mexico.

- Perspectivas de la Gestión de Calidad Total, en los servicios de Salud, Posso Nogueira, 2007, Editorial OPS.

LINCOGRAFÍA

- Calidad de Atención en Enfermería – la Lic. Elizabeth Molina-Unidad de Gestión de Enfermería, <http://www.hacfsa.gov.ar/es/publicacion.php?Publicacion=149>
- Calidad De Atención De Enfermería; Álvarez Cano Lina María, Barrera A. Marisol, Ramírez M. Cristina; Programa Auditoria En Servicios De Salud realizado en 2007; pág. 9; ensayo; disponible en; <http://www.clubensayos.com/imprimir/Calidad-De-Atencion-De-Enfermeria/6637.html>
- Calidad De Atención De Enfermería, disponible en <http://www.buenastareas.com/ensayos/Calidad-De-Atención-De-Enfermería/1363359.html>
- Calidad de Atención en los Servicios De Enfermería publicado por elizabeth cortez valenzuela ; etiquetas: calidad de atención de enfermería; disponible en <http://docenciaen.enfermería.blogspot.com/2008/09/calidad-de-atencion-en-los-servicios-de.html>
- Factores que influyen en la interacción humana del cuidado de Enfermería, OSCAR ALBERTO, Beltrán Salazar..Invest. educ. enferm [online]. 2006, vol.24, n.2 [citado 2011-06-20], pp. 144-150 Disponible en: <http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072006000200016&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0120-5307.

- Humanismo en Enfermería; Graciela Arroyo de Cordero* * Subsecretaría de Coordinación Sectorial de la Secretaría de Salud; Editorial Ditorial; disponible en:<<http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/281BAD79-3813-45C7-B2DA-24815432C59E/0/20006163.pdf>.
- Nivel de Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico Juan Pablo II, Corrientes. Cátedra Enfermería Maternoinfantil, UNNE; Galeano, Humberto - Furlán, Claudia - Auchter, Mónica Balbuena, Mirtha - Zacarías, Gladis - Zacarías, Lidia, Corrientes, Argentina, disponible en disponible en:<http://www.unne.edu.ar/Web/cyt/cyt2006/03-Medicas/2006-M-134.pdf>
- La Calidad de la Atención Interpersonal de Enfermería; Lic. Enf. Paula Leticia Galicia Vargas; U 505 Pediatría; disponible en http://hgm.salud.gov.bo/descargas/pdf/enfermeria/arti_17.pdf
- La Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros; CODIGO DE ETICA; QUITO-ECUADOR; 2001; <http://www.fenfermerasecuador.org/html/codigoetica.html>
- La percepción del cuidado en profesionales de enfermería; M.Sc. Lázaro Luis Hernández Vergel; M.Sc. Dulce María Zequeira Betancourt II; M.Sc. Amauri de Jesús Miranda Guerra; Rev Cubana Enfermer v.26 n.1 Ciudad de la Habana ene.-mar. 2010; disponible en revistaenf@infomed.sld.cu
- Ley de Derechos y Amparo del Paciente, http://www.aaug.com.ec/nw/index.php?option=com_content&view=article&id=59&Itemid=81.
- Ley del ejercicio del profesional de enfermería <http://www.fenfermerasecuador.org/html/leyejercicio.html>

- Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander; Luz Marina Bautista Rodríguez.
- Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria; ;dra. Martha morales rivas - médico familiar del policlínico no 32 caja nacional de salud. Dra. Carola f. Carvajal garcés. - residente ii medicina familiar C.N.S. Rev. Méd. (cochabamba) v.19 n.29 cochabamba jul. 2008; disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1132-12962008000400002&script=sci_arttext
- Recomendaciones para mejorar la atención de enfermería, disponible en <http://codamedy.ssy.gob.mx/wp-content/uploads/monografia-nfermeria.pdf> Comisión Nacional de Arbitraje Médico