



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

INFORME DE INVESTIGACIÓN SOBRE:

"CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA EN EL PERÍODO OCTUBRE 2014 - MARZO 2015"

Requisito previo para optar por el Título de Licenciada en Enfermería

Autora: Arcos Ortiz, Tannia Patricia

Tutor: Dr. Mg. Urrutia Ortega, Marco Antonio

Ambato – Ecuador

Marzo, 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Investigación sobre el tema:

"CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA EN EL PERÍODO OCTUBRE 2014 - MARZO 2015" de Arcos Ortiz Tannia Patricia, estudiante de la Carrera de Enfermería, considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometidos a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo, de la Facultad de Ciencias de la Salud.

Ambato, Febrero 2015

EL TUTOR

.....
Dr. Mg. Urrutia Ortega Marco Antonio

AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO

Los criterios emitidos en el Trabajo de Investigación "**CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA EN EL PERÍODO OCTUBRE 2014 - MARZO 2015**", como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuesta son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.

Ambato, Febrero del 2015

LA AUTORA

.....
Arcos Ortiz Tannia Patricia

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Febrero del 2015

LA AUTORA

.....

Arcos Ortiz Tannia Patricia

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Informe de Investigación, sobre el tema: "**CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA EN EL PERÍODO OCTUBRE 2014 - MARZO 2015**", de Tannia Patricia Arcos Ortiz, estudiante de la Carrera de Enfermería.

Ambato, Febrero del 2015

Para constancia firman

.....

PRESIDENTE/A

.....

1^{er} VOCAL

.....

2^{do} VOCAL

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a la digna y honorable Universidad Técnica de Ambato y en especial a la carrera de Enfermería de la cual formo parte orgullosamente, a sus autoridades, personal docente y administrativo por su contribución en mi formación académica.

Al Hospital Provincial General de Latacunga y de manera profunda al personal que labora en el servicio de centro obstétrico por su apertura para realizar esta investigación.

Un agradecimiento especial al Dr. Marco Urrutia por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación apoyo a la culminación de mis estudios con éxito.

Tannia Arcos

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación al único ser del universo a Dios, a ti Padre bueno y bondadoso que me diste la oportunidad de vivir y tener una familia maravillosa, por haberme guiado y permitido que culmine una parte de mi vida profesional.

A los pilares fundamentales en mi vida, mis padres Víctor y Beatriz, con amor y gratitud por todo su esfuerzo, dedicación, sacrificio y confianza, ya que estuvieron siempre apoyándome y motivándome para poder culminar mis estudios y poder realizarme como profesional.

A mi hermano Lenin quien forma parte de mi motivación diaria para seguir adelante y a mis compañeras, más que eso amigas por regalarme siempre una sonrisa y acompañarme en este arduo camino.

A mi novio, Carlos, por apoyarme siempre, brindándome su amor, cariño y comprensión, formando parte a mi lado de un OK.

Tannia Arcos

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADO	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
RESUMEN.....	XV
SUMMARY	XVII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN.....	2
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO	7
1.2.3. PROGNOSIS	8
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES	9
1.2.6 DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	9
1.3. JUSTIFICACIÓN	10
1.4. OBJETIVOS	11
1.4.1. GENERAL.....	11
1.4.2. ESPECÍFICOS.....	11
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO	12
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	12

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	15
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	15
2.3.1 RÉGIMEN DEL BUEN VIVIR - INCLUSIÓN Y EQUIDAD	15
2.3.2 DERECHOS - DERECHOS DE LAS PERSONAS Y GRUPOS DE ATENCIÓN PRIORITARIA	16
2.3.3. LEY DE EJERCICIO PROFESIONAL DE LAS ENFERMERAS Y ENFERMEROS DEL ECUADOR - DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES- CAPITULO III	17
2.3.4 EL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA FEDERACIÓN ECUATORIANA DE ENFERMERAS Y ENFERMEROS: TÍTULO I	18
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	20
2.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	21
2.5.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.- CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA.....	21
2.5.2 VARIABLE DEPENDIENTE.- NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	39
2.6. HIPÓTESIS.....	55
2.7. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	55
CAPÍTULO III.....	56
METODOLOGÍA	56
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	57
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	58
3.4.1 POBLACIÓN	58
3.4.2 MUESTRA	58
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	60
3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	63
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	64
3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	64

CAPÍTULO IV	66
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	66
4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA ENCUESTA APLICADA A LAS USUARIAS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO.	66
4.2 GUÍA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDA AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA.	85
4.3 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	88
4.3.1 PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS.....	88
4.3.2 DEFINICIÓN DEL NIVEL DE SIGNIFICACIÓN	89
4.3.3 ELECCIÓN DE LA PRUEBA ESTADÍSTICA	89
4.3.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS	89
CAPÍTULO V	93
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	93
5.1 CONCLUSIONES	93
5.2 RECOMENDACIONES	95
CAPÍTULO VI	96
PROPUESTA	96
6.1 DATOS INFORMATIVOS	96
6.1.1 TÍTULO.....	96
6.1.2 INSTITUCIÓN EJECUTORA.....	96
6.1.3 BENEFICIARIOS DIRECTOS	96
6.1.4 BENEFICIARIOS INDIRECTOS	96
6.1.5 UBICACIÓN	96
6.1.6 TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN.....	96
6.1.7 EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE	97
6.1.8 COSTO.....	97
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	97
6.3 JUSTIFICACIÓN	98
6.4 OBJETIVOS	99
6.4.1 OBJETIVO GENERAL	99

6.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	99
6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	100
6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO - TÉCNICA	100
6.7 PLAN OPERATIVO DE LA PROPUESTA	115
6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	117
6.9 RECURSOS	117
6.9.1 RECURSOS INSTITUCIONALES	117
6.9.2 RECURSOS HUMANOS	117
6.9.10 RECURSOS MATERIALES	118
6.10 PRESUPUESTO	118
6.11 CRONOGRAMA	119
6.12 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	119
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	121
BIBLIOGRAFÍA	121
CITAS BIBLIOGRÁFICAS – BASE DE DATOS UTA	124
ANEXOS	126
ANEXO N.- 1.- ÁRBOL DE PROBLEMAS	127
ANEXO N.- 2	128
ANEXO N.- 3	129
ANEXO N.- 4	130
ANEXO N.- 5	133
ANEXO N.- 6	147
ANEXO N.- 7	155
ANEXO N.- 8	156

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO # 1.- CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	21
GRÁFICO # 2.- EDAD	68
GRÁFICO # 3.- INSTRUCCIÓN	70
GRÁFICO # 4.- GRUPO CULTURAL	71
GRÁFICO # 5.- DOMICILIO	72
GRÁFICO # 6.- TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	73
GRÁFICO # 7.- SALUDO Y CORDIALIDAD	74
GRÁFICO # 8.- VOCABULARIO ENTENDIBLE	75
GRÁFICO # 9.- VALORACIÓN COMPLETA	76
GRÁFICO # 10.- INTERÉS	77
GRÁFICO # 11.- ATENCIÓN RÁPIDA	78
GRÁFICO # 12.- DISCRIMINACIÓN Y MALTRATO	79
GRÁFICO # 13.- PRIVACIDAD	80
GRÁFICO # 14.- APOYO Y EDUCACIÓN	81
GRÁFICO # 15.- ATENCIÓN CONTINUA	82
GRÁFICO # 16.- ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	83
GRÁFICO # 17.- INSTALACIONES SEGURAS	84
GRÁFICO # 18.- SATISFACCIÓN DE LA USUARIA	85
GRÁFICO # 19.- EXPECTATIVAS	86

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA # 1.- DIMENSIÓN DE CALIDAD	26
TABLA # 2.- TABULACIÓN DE LA POBLACIÓN DE ESTUDIO	58
TABLA # 3.- OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	62
TABLA# 4.- RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	63
TABLA #5.- EDAD	66
TABLA # 6.- INSTRUCCIÓN	68
TABLA # 7.- GRUPO CULTURAL	69
TABLA # 8.- DOMICILIO	70
TABLA # 9.- TIEMPO DE ESPERA ADECUADO	71
TABLA # 10.- SALUDO Y CORDIALIDAD	72
TABLA # 11.- VOCABULARIO ENTENDIBLE	73
TABLA # 12.- VALORACIÓN COMPLETA	74
TABLA # 13.- INTERÉS	75
TABLA # 14.- ATENCIÓN RÁPIDA	76
TABLA # 15.- DISCRIMINACIÓN Y MALTRATO	77
TABLA # 16.- PRIVACIDAD	78
TABLA # 17.- APOYO Y EDUCACIÓN	79
TABLA # 18.- ATENCIÓN CONTINUA	80
TABLA # 19.- ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	81
TABLA # 20.- INSTALACIONES SEGURAS	82
TABLA # 21.- SATISFACCIÓN DE LA USUARIA	83
TABLA # 22.- EXPECTATIVAS	84
TABLA # 23.- FICHA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDA AL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE CENTRO OBSTÉTRICO	85
TABLA # 24.- FRECUENCIAS OBSERVADAS	90
TABLA # 25.- FRECUENCIAS ESPERADAS	90
TABLA # 26.- CALCULO DEL CHI CUADRADO	91
TABLA # 27.- COSTOS	97
TABLA # 28.- MODELO OPERATIVO	116
TABLA # 29.- PRESUPUESTO	118

TABLA # 30.- CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	119
TABLA # 31.- PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA	120

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE ENFERMERÍA

"CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA EN EL PERÍODO OCTUBRE 2014 - MARZO 2015"

Autora: Arcos Ortiz, Tannia Patricia

Tutor: Dr. Mg. Urrutia Ortega, Marco Antonio

Fecha: Ambato, Febrero del 2015

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la calidad de atención que presta el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga, considerándose que la opinión de las mismas forman parte fundamental para la valoración general de la institución, constituyéndose así el personal de enfermería en el principal reflejo para que esta sea considerada como una área de salud que presta atención de calidad y calidez.

La investigación aplica una metodología científica cuali-cuantitativa, de campo, documental, bibliográfica, exploratoria, descriptiva correlacional. La población de estudio la conformaron 422 usuarias. Para la cual se aplicó un muestreo probabilístico con una fórmula matemática para población finita, la misma que arrojó como resultado 201 usuarias, a quienes se aplicó el instrumento de la encuesta y 8 licenciadas en Enfermería con las cuales se realizó la ficha de observación, que nos permitieron describir la situación actual de la atención brindada. Además se procedió a realizar y aplicar como propuesta de esta

investigación, una guía de atención de calidad del profesional de enfermería para la paciente obstetra, buscando que se ponga en práctica en sus labores diarias toda la información otorgada en el mismo, cuyo fin es encontrar el bienestar y la satisfacción completa tanto de las usuarias, como del profesional de enfermería que brinda atención en el servicio de centro obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

PALABRAS CLAVES: CALIDAD_ATENCIÓN, PERSONAL_ENFERMERÍA, SATISFACCIÓN, PACIENTES _OBSTETRAS, USUARIO.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF HEALTH SCIENCES

NURSING CAREER

**"QUALITY OF CARE PROVIDED BY THE NURSES AND ITS
RELATIONSHIP WITH USER SATISFACTION LEVEL THAT COME
TO SERVICE CENTER GENERAL HOSPITAL GYN LATACUNGA
PROVINCIAL OF THE PERIOD OCTOBER 2014 IN MARCH 2015"**

Author: Arcos Ortiz, Tannia Patricia

Tutor: Dr. Mg. Urrutia Ortega, Marco Antonio

Date: February, 2015

SUMMARY

This research work was to establish the relationship between the quality of care provided by the nursing staff and the level of satisfaction of users who go to obstetric center Provincial General Hospital in Latacunga, considering that the opinion of they form a fundamental part of the overall assessment of the institution, thus becoming nurses in the main reflection for this to be considered a health area that provides quality care and warmth.

The research applies a qualitative and quantitative, scientific methodology of field, film, literature, exploratory, descriptive correlational. The study population was conformed 422 users. For which a probability sampling with a mathematical formula for finite population, which yielded the same result 201 users, whom the survey instrument and 8 graduates in Nursing with which the observation was made sheet was applied was applied to They allowed us to describe the current situation of the care provided. He also proceeded to conduct and apply as a proposal of this research, a guide to quality care professional nursing for OB patient, looking to be put into practice in their daily work all the information given therein, which aims to find welfare and the complete satisfaction of both

users, as the nurse who provides care in obstetric service center Provincial General Hospital in Latacunga.

KEYWORDS: CALIDAD_ATENCIÓN, PERSONAL_ NURSING, SATISFACTION, PATIENTS _OBSTETRAS, USER.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud es una condición esencial para que las acciones se traduzcan en la resolución de los problemas identificados, la satisfacción de los individuos asistidos, el reconocimiento, las reivindicaciones de sus derechos, y la promoción del autocuidado, garantizando una atención de calidad y humanizada.

En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los usuarios/as, por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención. Para el usuario/a, recibir atención de calidad abarca diferentes acciones tales como el acceso, acogimiento, escucha, interacción con el personal de salud, equidad, compromiso, buen trato y la capacidad de resolver sus necesidades, considerando que la satisfacción del usuario/a depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas, por lo que la mejoría de la calidad se enfoca a un cambio sensible en la actitud de los profesionales de salud, la eficiencia y la prestación de los servicios.

La salud de la mujer ha sido una temática en discusión a lo largo de varias décadas. Los programas de salud complementan las acciones que serán ejecutadas por los profesionales involucrados con la asistencia a la salud de la mujer, valorando el modo intervencionista e institucionalizado el tratar y cuidar de la paciente. Actualmente, los profesionales de enfermería en los hospitales se enfrentan a situaciones en las que es necesario más apoyo para la realización de actividades diarias relativas al cuidado de la usuaria obstetra, por la alta demanda de pacientes que existe, además se observa que muchas instituciones no cuentan con enfermeros especializados que coordinen la prestación de cuidados que favorezcan a las pacientes, por lo que existe el riesgo de brindar una atención que no satisfaga a las usuarias, es por ello que esta investigación procuró analizar la satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga, como una estrategia posible para obtener información que nos permitió supervisar la calidad en la prestación de servicios de enfermería en esta área de salud.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Tema de investigación

"CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA EN EL PERÍODO OCTUBRE 2014 - MARZO 2015"

1.2.Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización.

MACRO

A nivel mundial la calidad y seguridad de la atención es una prioridad en todos los niveles asistenciales, adquiriendo gran importancia el trabajo que desempeña el profesional de enfermería en el campo de la salud, ya que cada día se enfrentan a nuevos desafíos para conformar un sistema de salud de calidad, equitativa, eficaz e integral para el usuario, quien es el ente principal para evaluar dicho servicio asistencial.

Brindar una atención de calidad implica caminar de forma paralela con la estrategia mundial para la seguridad y bienestar del paciente, basándose en dos aspectos principales: "El subjetivo (lo que desea el cliente) y el objetivo, que se refiere a las prioridades físicas de los bienes y servicios, incluyendo el valor que se obtiene por el precio que se paga" (Shewhart, 2011). Es por ello que el servicio que ofrece el personal de enfermería en conjunto con la casa de salud requiere

niveles asistenciales efectivos con sentido humanitario, que sustente su práctica en una sólida formación académica con valores éticos, logrando obtener satisfacción de los usuarios que permita por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra parte para evaluar los resultados de los cuidados prestados, ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales.

La demanda de pacientes a nivel público se ha ido incrementando y una de las áreas con mayor índice de pacientes son los servicios de ginecología y obstetricia, dado que aproximadamente tres de cada diez mujeres se convierten en madres antes de cumplir 20 años, y entre el 40 y 60% de los embarazos entre las jóvenes, no son deseados. En el informe del Estado Mundial de la Población 2011, se estableció que Nicaragua es el país latinoamericano con el porcentaje más alto (28,1 %) de mujeres de 20 a 24 años que informan haber dado a luz antes de los 18 años, una cifra sólo superada por países del África Subsahariana y que cada año se producen en el mundo 50 000 muertes maternas, solamente en la región de las Américas se reportan 30 000 defunciones por causas relacionadas con el embarazo y el parto, la mayoría de ellas evitables con un tratamiento, detección y atención oportuna por el personal de salud, lo que provoca un gran impacto para la sociedad y disminuye la credibilidad y confianza de los usuarios para la asistencia a dichos servicios de salud (OMS, 2013).

El interés de la población por evaluar la calidad asistencial en los servicios de salud ha tenido grandes avances ya que su origen se da en el malestar expresado por los usuarios y el deseo de mejorar su trato, según (Acosta L, Burrone M, López M, Lucchese M , 2011) señalan que, “En la evaluación del producto de la Atención en Salud no existe un consenso internacional, y los modelos en los cuales se basan la medición han evolucionado desde enfoques exclusivamente técnicos, hasta los modelos holísticos e integrales”, generándose diferentes dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de salud como la calidad científica técnica, la satisfacción de los usuarios, la accesibilidad a los servicios y su repercusión en el estado de salud de la población en todo el trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado, por lo

que la Organización Panamericana de la Salud establece que: “En todas las instituciones de salud se cuente con programas permanentes de educación continua, donde se mantenga actualizado al personal en los procesos de atención con apego estricto a los estándares internacionales de calidad y seguridad” (OPS, 2011).

MESO

Cada año en Ecuador, aproximadamente unas 300.000 mujeres se embarazan, pero no todas ellas reciben una atención de calidad como les corresponde de acuerdo a sus derechos ciudadanos, por lo que se establece en el artículo 32 de la Constitución Política del Ecuador, 2008 que “La salud es un derecho que garantiza el Estado” regida a una atención de calidad, equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, acorde a los avances de la ciencia a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes asegurando su continuidad.

Ecuador es uno de los países de América Latina con mayor número de casos de embarazos en adolescente (entre 15 y 19 años) y en los últimos años en lugar de acompañar la tendencia de reducción en las tasas de fecundidad, el fenómeno social se ha incrementado, lo que conlleva al aumento de porcentajes de defunciones maternas alcanzando el 26%, mientras que las muertes infantiles representan un 16% durante la atención del parto, visto desde esta óptica es necesario crear normas de calidad en asistencia directa a la usuaria para que mejore el modelo de atención de salud, basada fundamentalmente en el esquema participativo y solidario, con enfermeras altamente capacitadas en el ámbito de salud obstétrica capaces de tomar decisiones que satisfagan y favorezcan la calidad de atención en las pacientes (INEC, 2013).

Expertos aseguran que ha existido una notable coherencia en cuanto a las causas de defunción materna, estas se deben en un 80% a complicaciones obstétricas directas como: hemorragia, sepsis, complicaciones del aborto, preclamsia o eclampsia, y trabajo de parto prolongado u obstruido. Un 20% de esas defunciones tienen causas indirectas, por lo general trastornos médicos

preexistentes agravados por el embarazo o el parto, inclusive anemia, paludismo, hepatitis y, cada vez más, SIDA, arrojándose como resultados que en más alto porcentaje se encuentran las causas que pueden ser prevenidas con una atención de calidad desde el sector primario hasta la casa de salud de segundo nivel (Viteri, 2007).

Actualmente la opinión de los usuarios respecto a la calidad de atención y la satisfacción obtenida al acudir a una institución pública ha tomado gran relevancia ya que el trabajo de enfermería en las instituciones de salud no refleja en su mayoría el compromiso profesional por causas multifactoriales; en repetidas ocasiones se observa un desempeño rutinario, provocando agresividad en su trabajo aun sabiendo que pueden dar más, por lo que se ha buscado obtener una estrategia dentro de los lineamientos del Ministerio de Salud y el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) que permita garantizar una atención con calidad y calidez durante la estancia del paciente en la casa de salud, midiéndose diferentes parámetros percibidos por el usuario desde su accesibilidad, la gratuidad del mismo y los cuidados que presta la enfermera/o para el restablecimiento de su salud física y mental.

MICRO

El Ministerio de Salud Pública del Ecuador en el año 2011, señaló que Cotopaxi es una de las provincias que mayor índice de pobreza alcanza, con una muerte neonatal alta y señala que anualmente existe alrededor de 8 mil partos, de estos una proporción importante no accede a los servicios de salud porque vive en áreas de difícil accesos, generalmente la mayoría de estos son indígenas, por lo que dan a luz en sus casas. Añadió además que “La mortalidad de los recién nacidos es mucho más alta en los partos atendidos en los domicilios que la que ocurre en las unidades de salud” (MSP, 2011). Para reducir la muerte materna y neonatal es preciso mejorar el acceso a las unidades de salud y la atención prestada en las mismas, poner a disposición en las comunidades información y mecanismos operativos de estrategias para que las madres acudan en mayor número y con más frecuencia a recibir atención profesional, además de brindar prácticas basadas en la evidencia.

En el año 2009 en el cantón Pujilí se inició, el Proyecto Red CONE, un esfuerzo conjunto entre la Dirección Provincial de Salud del Ministerio de Salud Pública en Cotopaxi y el Centro para Servicios Humanos cuyo fin fue incrementar el acceso a la atención de salud, y mejorar la calidad de atención en las diferentes unidades asistenciales, priorizando el cuidado obstétrico y neonatal esencial para los sub-centros de salud parroquiales, hospitales cantonales y provinciales. Para ello, el objetivo es lograr que toda madre que acude al servicio hospitalario, tenga la posibilidad de recibir un conjunto de atenciones de salud encaminadas a salvar vidas tanto de las madres como de los neonatos y recibir un trato digno, generando servicios efectivos y eficaces que satisfagan por completo a las pacientes. Así también reconocer la importancia de adquirir personal de enfermería con talento humano, conocimientos y experiencia capaz de brindar una atención cálida, efectiva y humanizada, generando un ambiente laboral que permita desempeñar sus actividades con mayor comodidad, asegurando el éxito de su atención.

Uno de los hospitales con mayor demanda de pacientes en la provincia es el Hospital Provincial General Latacunga, el mismo que es catalogado de segundo nivel construido hace más de 50 años, presenta atención ambulatoria, emergencias y hospitalización en cuatro especialidades básicas y sub especialidades, el cual no deja del todo satisfecho al usuario en cuanto a la calidad asistencial, por lo que demandan una mejora por parte de la institución. Además brinda atención en el Servicio de Centro Obstétrico ubicada en la segunda planta de la institución, los profesionales de enfermería que laboran en dicho lugar se enfrentan cada día a nuevos retos para otorgar cuidados con alto grado de responsabilidad y gran sentido humanitario ya que los usuarios exigen una mayor capacitación humanística, social y cultural que alcance un grado de calidad que los satisfaga por completo, participando activamente en la promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de la mujer embarazada o que cruce con problemas obstétricos.

1.2.2. Análisis Crítico

Al hablar de atención de calidad en los servicios de salud , se debe enfocar primordialmente en el trato que se da al paciente , el cual debe estar enmarcado en un ambiente de respeto , amabilidad y profesionalismo con atributos tales como: el tiempo de espera, la comunicación, la privacidad, la accesibilidad, el buen trato y la atención con equidad, sin discriminación alguna a ningún tipo de cultura o raza existente, encaminándose a brindar un trato digno que satisfaga las necesidades de las usuarias, en este ámbito el personal de enfermería cumple un papel primordial pues su interacción con la paciente, le permite brindarle la confianza necesaria para poder conocer sus problemas y condiciones en las cuales se encuentra al momento de ingresar a la unidad.

Existe una gran demanda de pacientes gineco-obstetras y la falta de personal y sobrecarga de trabajo hace que se incremente el estrés laboral provocando un agotamiento físico y mental que disminuye su agilidad y cordialidad al momento de tratar a la usuaria, por lo que existe el riesgo que la atención no sea eficaz, oportuna, ni individualizada como lo requiere cada una de las pacientes que buscan un servicio de salud, produciendo problemas que comprometen la calidad global de la atención. Generalmente el personal de enfermería brinda atención por tiempos prolongados en un mismo servicio lo que provoca desempeñar un trabajo rutinario, que se basa en la aplicación única de sus conocimientos, dejando de lado la parte humanística que adquirieron durante su proceso de formación, olvidándose que la paciente previo y tras la ejecución de cualquier procedimiento busca un grado de apoyo que le permita disminuir sus miedos y aclarar sus dudas con un lenguaje entendible, claro y sencillo, que sea capaz de asimilar para futuros cuidados consigo mismo y con los demás, recibiendo una atención que supere sus expectativas.

1.2.3. Prognosis

El centro obstétrico es una de las áreas con mayor afluencia de pacientes del Hospital General de Latacunga ya que la atención que se da en el mismo está encaminada a realizar procedimientos y tratar patologías de diversa etiología que pueden conllevar a afectaciones agudas o graves en las mujeres si no se las trata de una manera correcta, por lo que el nivel de atención que se brinda en esta área de salud requiere ser de primer nivel, por lo tanto el personal que atiende debe tener la preparación adecuada y suficiente para brindar una atención de calidad en beneficio de la usuaria.

El no tener personal suficiente para abastecer la demanda de pacientes y no contar con los recursos necesarios, significará dar un trato deshumanizado y rutinario, provocando la omisión de procedimientos que lejos de ayudar en la recuperación de la paciente podría afectarle emocionalmente y repercutir en su condición, considerando que la atención no solo se mide por la calidad de las acciones sino también por sus expectativas frente a la recuperación y éxito del tratamiento o procedimiento ejecutado.

Además la atención de enfermería brindada en el centro obstétrico está encasillada en la asistencia a la paciente desde su ingreso, estancia y egreso del mismo, al igual que en el cuidado directo y la educación pertinente, todo esto basado en un trato cordial y aplicando los principios éticos y morales con los que fueron educados, logrando alcanzar un trato digno, justo y profesional, por lo que existe una gran posibilidad que si no se cumple con dichos parámetros la usuaria califique la atención recibida como no adecuada, ni satisfactoria por no recibir un buen trato como es su derecho.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre la calidad de atención que presta el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de centro obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga?

1.2.5. Preguntas directrices

- ¿Qué actividades realiza el personal de enfermería para brindar una atención de calidad a las pacientes que acuden al servicio de centro obstétrico?
- ¿Cuál es nivel de satisfacción de las usuarias tras recibir la atención del personal de enfermería que labora en el servicio de centro obstétrico?
- ¿Qué actividades se pueden implementar con el profesional de enfermería para asegurarnos la calidad de atención al paciente o usuaria?

1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

De contenido

Campo: Salud

Área: Centro Obstétrico

Aspecto: Calidad de atención que presta el personal de Enfermería

Espacial:

Servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

Temporal:

La presente investigación cubrirá el período de Octubre 2014 – Marzo 2015.

1.3.Justificación

El contexto de esta investigación está basado en que, en los servicios de salud de acuerdo a las últimas normas del Ministerio de Salud Pública el usuario o usuaria es quien tiene el derecho a ser atendido integralmente, por lo que es de interés conocer la opinión de los mismos con respecto a la calidad del cuidado proporcionado por el profesional de enfermería, para medir la satisfacción de estos, permitiendo formar una plataforma para lograr la excelencia del cuidado y mejorar cada día la actuación del profesional de enfermería.

Es de suma importancia realizar este trabajo ya que permitirá contribuir con información útil para brindar recomendaciones que serán obtenidas de las propias usuarias que acuden al Servicio de Centro Obstétrico del Hospital General Provincial Latacunga, al personal de enfermería que está a cargo de este servicio y así lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales.

Además es novedosa porque se trata de buscar la absoluta sinceridad de las pacientes al calificar la actuación del profesional de enfermería, estableciendo sus acuerdos y desacuerdos en el desarrollo de los mismos y por lo tanto abrir la posibilidad de generar cambios con sus recomendaciones. La calidad de atención y el nivel de satisfacción es un tema que genera un gran impacto en la sociedad ya que existen quejas por parte de la ciudadanía por no recibir un trato digno y equitativo como es su derecho, viéndonos en la necesidad de tratar esta problemática y buscar alternativas de solución.

El estudio es factible ya que se ha palpado la problemática en el centro obstétrico y se ha dado la apertura para poder realizar la investigación por parte de las autoridades de la casa asistencial y especialmente del personal de enfermería ya que son los profesionales quienes más conocen e interactúan con los pacientes.

1.4.Objetivos

1.4.1. General

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención que presta el personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

1.4.2. Específicos.

- Identificar las actividades que realiza el personal de enfermería para brindar una atención de calidad a las pacientes que acuden al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.
- Establecer el nivel de satisfacción de las usuarias tras recibir la atención del personal de enfermería que labora en el servicio de centro obstétrico
- Elaborar una guía de información que permita al personal de enfermería del área de centro obstétrico prestar una atención de calidad que satisfaga a las pacientes que acuden a esta unidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Mediante consulta bibliográfica se encontraron algunas investigaciones relacionadas con la unidad de análisis:

Según los autores: **Andrade, M & Mero, R. (2012)**. Manabí –Ecuador, Efectuaron un trabajo denominado: “*Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de Enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario*”, cuyo objetivo fue “Determinar el grado de satisfacción que tiene el usuario con respecto a la atención de Enfermería”, estableciendo un nivel comparativo entre los servicios preventivos y hospitalarios, mediante un estudio deductivo, llegándose a la conclusión en un análisis global según la encuesta realizada a los usuarios que acuden a los dos niveles asistenciales que no se encuentran del todo satisfechos con un total del 14 % de pacientes encuestados en el Distrito de Salud #2 que se siente satisfecho, mientras que el 82% manifiesta que no, y en el Hospital Rodríguez Zambrano muestra que el 22% se siente satisfecho con la atención recibida y el 74% dice que no por diferentes razones como la falta de interacción y comunicación paciente- enfermera; el ambiente incomodo, las áreas físicas deterioradas y la falta de privacidad del paciente, además que la educación no es buena por lo que sus dudas no quedan completamente aclaras, sin embargo en un análisis global se determina que el trato es bueno y humanizado , por lo que se concluye que el nivel de eficacia no deja

conforme visto que el profesional de Enfermería no evalúa y valora correctamente al usuario. Recomendándose como primer punto el análisis exhaustivo de la infraestructura hospitalaria y motivar al personal de las Instituciones de Salud para que se considere la opinión de los usuarios y se capacite al personal obteniendo resultados favorables en la atención de salud.

Un estudio realizado por las autoras: **Rondón, A & Salazar, D. (2010)**. Bolívar – Ecuador, acerca de la: *“Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad y hospital universitario “Ruíz y Páez”*, cuyo objetivo general fue “Determinar la calidad de atención del profesional de Enfermería en el servicio de Maternidad”, en diferentes dimensiones visto que el trabajo diario que desempeña enfermería en el cuidado a la salud de los usuarios en todos los ámbitos demuestra de manera tangible y legítima la importancia de la calidad de atención del profesional de enfermería. Estudio descriptivo, simple y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 15 profesionales de Enfermería tanto licenciados como técnicos que laboran en los diferentes turnos (matutino, diurno y nocturno) y por 30 usuarias. Las técnicas de recolección de datos fueron una lista de cotejo utilizada mediante la observación directa, y un cuestionario aplicado a las usuarias. Obteniéndose como resultados: según el nivel académico del profesional predominaron los Licenciados/as en Enfermería con 66.66%, en cuanto a la calidad de servicio del profesional de enfermería en su dimensión Trato Humano por parte del Profesional de Enfermería fue regular con un 53.33%, en la dimensión de los Cuidados del nivel de Calidad de Atención fue regular 100%, hubo un nivel de satisfacción en las usuarias que indicó que en su totalidad están satisfechas con la atención de Enfermería en un 43.33%.

Se estableció como conclusión del estudio que las usuarias califican como satisfactoria la atención simplemente por el hecho de haber sido atendidas, pero desconocen los procedimientos estandarizados de atención; por eso no los pueden evaluar, sin embargo, se cree que si las usuarias supieran del trato que “deberían” recibir, estarían insatisfechas con el servicio. Las recomendaciones dadas a la institución en general estuvieron encaminadas a la educación entre las cuales se

destacan el brindar una capacitación al profesional de Enfermería que les permita trabajar con más calidad y con menos cantidad, previa una debida supervisión, además ofrecer las herramientas necesarias para aplicar el PAE y preparar charlas educativas a los usuarios y/o clientes y prepara de esta manera poder ofrecer una Atención de Enfermería de Calidad, sin dejar de lado el mejorar la interacción que existe entre paciente- enfermera.

Otro estudio fue realizado por las autoras: **Cañarejo, A & Pabón, P. (2013)**. Ibarra-Ecuador, acerca de: *“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”*, en el cual su objetivo principal fue “Determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario”, además de diagnosticar las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención e identificar las actividades del profesional de enfermería que intervienen en el grado de satisfacción de los usuarios referente a la calidad de atención, considerándose que la opinión del mismo es un componente esencial en la valoración del servicio de enfermería. El tipo de estudio fue descriptivo con un diseño transversal y se utilizaron técnicas como la encuesta que fue aplicada a los usuarios que acudieron al servicio de preparación, vacunación y post consulta, mayores de 15 años con un total de 343 pacientes, obteniéndose como resultado en una análisis general que el 57% ha recibido una excelente atención, el 39 % considera una atención buena, el 3% regular, y el 1% consideran mala, por lo que se concluye que la atención recibida por el personal de enfermería es satisfactoria, cumpliendo así las normas establecidas y brindando al usuario una atención de calidad y calidez, y se considera según la visión de los pacientes que se aumente el personal para mejorar la agilidad al ser atendidos. El 80% de los usuarios manifiestan se sienten satisfechos con la atención brindada por parte del personal que labora en el Sub-centro de San Pablo, mientras que el 15% de los usuarios establecen que la atención es poco satisfactoria, y un 5% manifiestan que no se sienten satisfechos.

Una vez terminado el trabajo de investigación 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 brinda, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario, es decir el trato adecuado y el tiempo de espera, por lo que se ve afectada la calidad de atención de enfermería hacia los usuarios. Se recomienda que el personal de enfermería siga ofreciendo las condiciones necesarias de satisfacción al usuario, que guarden la intimidad y pudor, que manifiesten cordialidad, amabilidad y sobre todo empatía en cada actividad que realice, además de establecer una comunicación directa entre paciente enfermera que se enfoque en el respeto mutuo.

2.2 Fundamentación Filosófica

La investigación se desarrolla dentro del paradigma Crítico – Propositivo ya que se cuestionan problemas basados a situaciones reales con el fin de buscar alternativas de solución que se encaminen al mejoramiento y beneficio de la población en estudio. En este caso se analizarán las acciones que presta el personal de Enfermería que no se viabilicen hacia una atención de calidad que permita mantener a las pacientes que acuden en busca de una atención obstétrica del todo satisfechas.

2.3 Fundamentación Legal

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), en lo que respecta al tema investigado dispone lo siguiente:

2.3.1 Régimen del Buen Vivir - Inclusión y Equidad

Sección segunda: Salud

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud

serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

Los servicios públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios.

Art. 363.- El Estado será responsable de:

- Universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura.
- Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud.
- Asegurar acciones y servicios de salud sexual y de salud reproductiva, y garantizar la salud integral y la vida de las mujeres, en especial durante el embarazo, parto y postparto.
- Promover el desarrollo integral del personal de salud.

2.3.2 Derechos - Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria

Sección cuarta: Mujeres embarazadas

Art. 43.- El Estado garantizará a las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia los derechos a:

1. No ser discriminadas por su embarazo en los ámbitos educativo, social y laboral.
2. La gratuidad de los servicios de salud materna.
3. La protección prioritaria y cuidado de su salud integral y de su vida durante el embarazo, parto y posparto.

4. Disponer de las facilidades necesarias para su recuperación después del embarazo y durante el periodo de lactancia.

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 la carencia de servicios que hayan sido pagados.

2.3.3. Ley de Ejercicio Profesional de las Enfermeras y Enfermeros Del Ecuador - De los Derechos y Obligaciones- capítulo III

Art. 13.- Son obligaciones de las enfermeras y enfermeros amparados por la presente Ley, las siguientes:

- a) Ejercer su profesión aplicando los principios éticos, morales y de respeto a los derechos humanos del paciente.
- b) Brindar cuidado directo de enfermería a los pacientes y usuarios, garantizando una atención personalizada y de calidad.

2.3.4 El Código de Ética de la Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros: Título I

Art. 1.- Está constituido por un conjunto sistematizado

1. Se basa en principios morales que deben ser aplicados honestamente por las y los profesionales de la enfermería, para garantizar el ejercicio profesional con una conducta honorable, con justicia, solidaridad, competencia y legalidad.
2. La concepción integral del proceso salud -enfermedad, deben aplicar las y los profesionales de Enfermería, para la defensa de la salud y la vida de la población.
3. La salud y la enfermedad tienen condicionantes en todas las esferas de la vida humana, por lo tanto, la o el profesional de Enfermería deben incorporar a su ejercicio los conocimientos, metodologías y técnicas de la economía, política, comunicación, educación, antropología, cultura, bioética y ecología; en la perspectiva de contribuir a la solución de los problemas inmediatos y particulares de salud, así como para elevar el bienestar y calidad de vida de los pueblos.
4. La Enfermería es una profesión de servicio, altamente humana, por lo tanto, quien ha optado por esta profesión, debe asumir un comportamiento de acuerdo a los ideales de: solidaridad, respeto a la vida y al ser humano, considerándolo en su biodiversidad, como parte y en interrelación con sus iguales y la naturaleza.
5. Cada ser humano tiene derecho a la vida, la salud, la libertad y seguridad, por lo tanto, la o el profesional de Enfermería, deben proveer un servicio calificado, que evidencie excelencia científica, técnica, ética y moral tanto profesionalmente como en lo personal.
6. La educación permanente, el poseer un sistema de valores humanos y el manejo adecuado de la comunicación, permiten a la o el profesional de Enfermería, reflejar un comportamiento ético en su relación con las

personas a su cuidado, con sus colegas, los miembros del equipo de salud y la sociedad en general, lo que a su vez les asegurará respetabilidad y reconocimiento laboral y social

7. El desarrollo a escala humana exige de las personas el respeto y la práctica de los siguientes valores humanos: la justicia, la libertad, la solidaridad, la equidad, la verdad, la honestidad, la responsabilidad, la ecuanimidad, la honradez y el respeto, por lo tanto la enfermera y el enfermero, tanto en su vida personal como profesional deben respetarlos y practicarlos cotidianamente
8. La salud es un derecho humano, por lo tanto la enfermera y el enfermero, deben respetarla y trabajar para que la sociedad y el Estado la pongan en vigencia.

2.4. Categorías Fundamentales

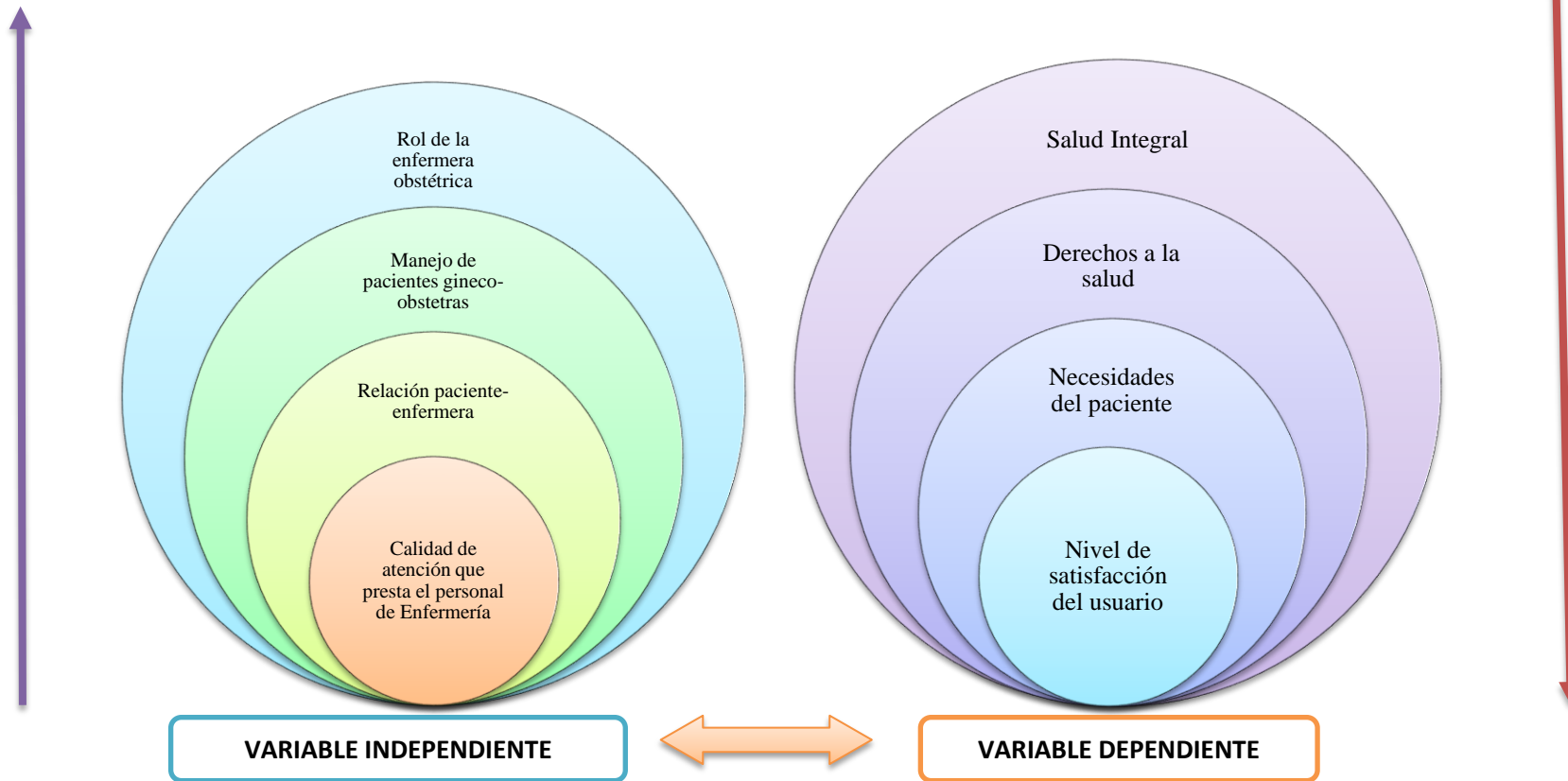


Gráfico # 1.- Categorías fundamentales
Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

2.5. Fundamentación Teórica

2.5.1 Variable Independiente.- Calidad de atención que presta el personal de Enfermería

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

La atención que presta el profesional de enfermería implica la capacidad de satisfacer o superar las necesidades o expectativas de aquellos que están demandando o prestando sus servicios, aplicando y cumpliendo diferentes normas técnicas, que se encaminen a satisfacer las necesidades sentidas de los y las usuarias.

Definición de calidad.- “Calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores” (Ariza & Daza, 2008). Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión.



La calidad en salud implica el grado en que se cumple con todos los requisitos del usuario atendido. “Es cumplir sistemáticamente con los requerimientos para satisfacer o superar las necesidades o expectativas de aquellos que están demandando o prestando estos servicios, logrando los resultados deseados en la salud de los individuos y población en general” (Trincado, 1995). En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y su interrelación con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención, midiéndose diferentes factores como el buen

desempeño profesional; el uso eficiente de los recursos; garantizar el mínimo de daños y lograr la satisfacción del paciente y los familiares.

Enfoques de calidad

La calidad en salud se visualiza desde diferentes enfoques como:

➤ **Enfoque basado en el Usuario:** las organizaciones dependen de sus clientes por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

➤ **Enfoque basado en el Proceso:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

➤ **Enfoque basado en el Producto:** el aseguramiento o garantía de la calidad es el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar la calidad en un sistema con el objetivos de dar al cliente productos con la calidad adecuada (Miranda, 2012).

Calidad de atención en Enfermería

El profesional de enfermería es considerado como el principal reflejo de la calidad asistencial de un servicio de salud, es por ello la importancia que requiere su evaluación, permitiendo abordar las diferentes acciones y aspectos que generen una mala atención, y procurar repararlos, de tal manera que se produzca el máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario.

“Es la capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas en salud del usuario, con la aplicación de la ciencia y tecnología médica” (Garza, 2012). La calidad en la atención de enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia, acorde con el avance de la ciencia, permitiendo implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y aseguren su continuidad.

Enfermería como disciplina, profesión y ciencia, exige que quienes la practiquen tengan el conocimiento disciplinar para brindar cuidados con excelencia, pero que al mismo tiempo éste cuidado tenga coherencia con el contexto, los elementos y herramientas de los que hace uso y la competencia de quien lo presta, con el fin de poder garantizar cada una de las actuaciones en los diferentes escenarios, sin embargo hoy en día el profesional de Enfermería se mueve dentro de un ambiente de frustración y tensiones ya que se siente que muchas veces la manera como aborda el cuidado se centra en una rutina de procedimientos técnicos, por lo que para lograr la calidad en la atención es fundamental desarrollar una serie de valores que conforman una enfermería más humana, como la prudencia, la justicia, la fortaleza y la templanza.

La calidad de atención en Enfermería, debe incluir valores y normas socialmente definidas que gobierne la interacción de los individuos en general en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de los profesionales del sector de salud y las expectativas de los usuarios, por lo que actualmente se maneja un nuevo modelo de atención mediante la aplicación del Proceso de Atención de enfermería (PAE), que es un método sistemático de brindar cuidados humanistas eficientes centrados en el logro de resultados esperados, con la aplicación del método científico a la práctica asistencial de la enfermería. Este método permite a los profesionales de enfermería prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática, proyectándose a brindar un atención con calidad y calidez (Garza, 2012).

¿Cómo incide enfermería en la calidad?

El profesional de enfermería incide en numerosos factores de la estructura y procesos en nuestros objetivos de calidad, los cuales se encuentran estrechamente vinculados.

Entre estos factores de Estructura se encuentran:

- La representación de Enfermería en los diferentes niveles administrativos del Sistema de Salud.
- La elevación de su nivel de autoridad formal en las Direcciones de las diferentes unidades de atención.
- Participación activa en la elaboración de Programas de Salud y Normas.
- Participación en la planificación de recursos humanos a formar planes y programas de estudios y en las plantillas que requieren las unidades.
- La distribución y ubicación de recursos humanos formados.
- En calcular los recursos materiales requeridos y participar en su distribución.
- La asesoría en los proyectos de obras, en instituciones de salud.

Además Enfermería incide en numerosos procesos relacionados con la calidad de atención como:

- Aplica la atención de Enfermería, basada en evidencias (PAE), además basado en los Programas, Normas y Reglamentos.
- En los programas de educación continuada, en su programación y desarrollo. Jerarquiza las centrales de esterilización de las unidades.
- Ejecuta normas técnicas de otros subsistemas, de forma más directa las relacionadas con el uso, conservación y control de medicamentos y vacunas
- Integra diferentes comités de actividades científicas: infecciones, evaluación de historias clínicas.
- Se añade que un referente esencial para la calidad de atención de salud.

Requiere de condiciones para ello; como:

- Capacidad efectiva de influencia en la toma de decisiones.
- Liderazgo político de las organizaciones de enfermería para intervenir con pertinencia en el cambio de actitud de las enfermeras y en las instituciones de salud.
- Desarrollo de habilidades para comprender y analizar la realidad o contexto.

- Elementos fundamentales de la calidad de enfermería.
- Continuidad de los cuidados.
- Atención en base a estándares.
- Evaluación permanente de la atención.
- Medición del impacto y resultados a través de indicadores válidos.
- Organización de la atención de enfermería bajo una normativa legal que garantice autonomía e independencia en el ámbito de nuestro ejercicio, y orientación del recurso humano de enfermería hacia la profesionalización.

En la ejecución de todas las acciones de Enfermería, siempre que de calidad se trate, estará unida la actuación profesional, integralidad de procederes y la aplicación de la ética médica. Además con frecuencia son valorados los resultados a través del impacto técnico (eficacia); el impacto social (efectividad) y el impacto económico (eficiencia) (Trinado & Fernández, 1995).

El buen desempeño del profesional de enfermería genera un gran impacto en la sociedad, ya que mediante este podremos valorar el uso eficiente de los recursos, las acciones del personal, la integralidad de los procederes y el trato digno brindado a los y las usuarias, con el fin de garantizar el mínimo de daños y la satisfacción del paciente y familiares.

Dimensiones de calidad de atención de enfermería

La calidad hoy en día se define como de tipo multidimensional, por lo que establecen nueve dimensiones dentro de ella y que son importantes para integrar los servicios de salud:

Desempeño técnico
Acceso a los servicios
Efectividad de la atención
Eficiencia de la entrega de servicios
Relaciones interpersonales
Continuidad de los servicios
Seguridad
Infraestructura física y comunidad
Elección

Tabla # 1.- Dimensión de calidad

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

1. **El desempeño técnico:** se refiere al grado en el cual las actividades se realizan por los trabajadores y establecimientos de salud implementando los estándares y expectativas técnicas de calidad.
2. **El acceso a los servicios:** establece que no deben existir barreras ya sean económicas, culturales, poblacionales, entre otras, para poder ofrecer servicios de calidad en cuanto a salud se refiere.
3. **La efectividad de la atención:** es el grado en el cual los resultados o productos deseados se logran.
4. **Eficiencia de la entrega del servicio:** se refiere al uso de los recursos para producir servicios adecuados, y generando la mejor atención al paciente
5. **Las relaciones interpersonales:** se definen como la comunicación efectiva entre el proveedor y el cliente, la cual está basada en el desarrollo de confianza, respeto, confidencialidad y respuesta a las preocupaciones del paciente.
6. **La continuidad de los servicios:** Se refiere a la atención que debe prestar el personal de Enfermería a lo largo de la evolución de la enfermedad o tratamiento del paciente, ofreciendo con esto una mayor calidad en el servicio.

7. **La seguridad:** en el cual el riesgo de lesión, infección u otro efecto es minimizado.
8. **La infraestructura física y la comodidad:** incluye la apariencia física del establecimiento, su limpieza, el confort y la intimidad proporcionados al paciente.
9. **La elección:** se refiere a la gama de elecciones disponibles para el paciente en cuanto a proveedores, tratamiento o plan de seguro (Services, 2004).

RELACIÓN PACIENTE-ENFERMERA

Enfermera: es aquella mujer que se dedica al cuidado personal e intensivo de un paciente, ya sea en el centro hospitalario o de salud como en su domicilio particular. La enfermera o enfermero son personas que han seguido la carrera de enfermería, dictada dentro de las facultades de medicina y considerada una carrera universitaria a pesar de ser más corta e implicar menores conocimientos que la de medicina.



Paciente: Persona enferma que es atendida por un médico. El paciente designa a un individuo que es examinado medicamente o al que se administra un tratamiento. Proviene del verbo latino "pati", que quiere decir "el que sufre": el paciente es, pues, una persona que es curada (Wikipedia, 2015)

Relación: se entiende como el encuentro terapéutico entre enfermera-paciente guiado hacia un objetivo común que es la vivencia de experiencias de salud. En esta relación hay elementos que pueden modificarla, cambiarla, afectarla o potenciarla (Tazón, 2000).

La relación enfermera-paciente es un vínculo que se establece entre la enfermera y el enfermo o la persona sana, que intenta colocar su problema de salud y su

humanidad bajo el cuidado del personal o del profesional de salud, en busca de mejores soluciones y alivio de su malestar que espera ser escuchado, comprendido u orientado, además está enfocada en orientar la práctica de la enfermera profesional, cuyo lema es la importancia de la comunicación, de la relación de ayuda y del respeto a los principios éticos y científicos-técnicos requeridos para desarrollar el cuidado de enfermería, asistiendo a la persona en aquellas actividades que contribuyen a su salud y a su independencia (Cibanal & Arce, 2009).

La base para toda relación enfermera – paciente se distingue desde diferentes aspectos como:

- ✘ Respeto
- ✘ Interés positivo
- ✘ Aceptación del individuo tal como es
- ✘ Trato a la persona como un individuo con capacidad emocional (hasta existir evidencia de un Trato distinto)

La enfermera debe adentrarse en el interior de cada paciente para saber no sólo lo que este desea, sino además, lo que necesita para mantenerse en vida o recobrar la salud, esto se logra con la aplicación de medidas básicas como el entablar una comunicación que genere confianza en la usuaria, y por ende que le permita comunicar sin temor alguno sus problemas de salud, permitiendo así que el profesional de enfermería adquiera información suficiente para evaluar o emitir un diagnostico verídico y que se encamine a ejecutar diferentes acciones enfocadas a brindar atención de calidad.

Etapas de la relación

Las relaciones terapéuticas no son prolongadas. Comienzan con un propósito definido y terminan cuando el objetivo sea alcanzable. Lo importante es que el paciente se oriente bien en su situación dentro del hospital y se beneficie de

manera constante en las relaciones con la enfermera, no importando la duración de su estancia. Esta relación consta de tres etapas:

- ❖ **Etapa introductoria:** la relación entre paciente-enfermera comienza por un periodo de familiarización.
- ❖ **Etapa activa:** cuando la enfermera y el paciente han llegado a un acuerdo en torno a los objetivos y los pasos para conseguirlos, se dice que esta etapa está en fase activa.
- ❖ **Etapa terminal:** se debe entender que estos tipos de relaciones tienen un límite, que se da cuando los problemas han sido resueltos (generalmente es una experiencia satisfactoria para ambas partes). Las enfermeras deben prepararse a sí mismas y al paciente para la separación final (Henderson, 1976).

Otro factor clave dentro de la relación enfermera-paciente, a la hora de prestar unos cuidados integrales y de calidad es la comunicación y cobra aún más valor en las pacientes obstétricas ya que es la mejor manera de acercarnos a la persona para conocer cómo se encuentra, que le inquieta o cómo podemos ayudarle. En muchas ocasiones este proceso comunicativo tan importante puede verse delegado a un segundo plano por la falta de tiempo debida a la sobrecarga de trabajo, o por la falta de entrenamiento de los profesionales en estos aspectos. Este detrimento de la comunicación puede afectar negativamente la calidad de los cuidados y dar como resultado una mala atención a las pacientes.

MANEJO DE PACIENTES GINECO-OBSTETRAS

La ginecoobstetricia es un área emocionante y desafiante de la atención a la salud, que permite desarrollar habilidades necesarias para mejorar la salud y la atención de las mujeres y sus hijos en la primera etapa de su vida.

Principios del manejo gineco-obstétrico

Hay cuatro principios básicos para la práctica y el mejoramiento de la atención a la salud:

1. La seguridad de las pacientes siempre debe ser su prioridad.
2. Siempre se debe honrar el compromiso personal que se adquirió al pronunciar el juramento de Hipócrates, apegarse a prácticas éticas.
3. El personal de salud deben estar abiertos a un abordaje multidisciplinario, tanto para la práctica diagnóstica como terapéutica.
4. Es preciso enfocarse en la prevención y mitigación temprana de cualquier complicación, además de mantener el enfoque continuo en su tratamiento (Hacker, 2011).

La entrega de una atención de salud con la mejor calidad posible durante el proceso reproductivo, es un desafío permanente, pues involucra, aspectos biológicos, psicológicos y sociales en la mujer y su hijo/a, el padre y la familia. Además la atención de la mujer en el área ginecológica y obstétrica requiere de una infraestructura moderna, ágil y precisa que permita diagnosticar con prontitud las diferentes patologías que repercuten en el bienestar y calidad de vida tanto de la paciente como del binomio madre - feto en las gestantes, por lo que existen diferentes áreas de trabajo para brindar un tratamiento óptimo como:

- Ⓢ Recepción
- Ⓢ Parto
- Ⓢ Atención Inmediata del Recién Nacido
- Ⓢ Recuperación obstétrica
- Ⓢ Puerperio y Puericultura
- Ⓢ Alto Riesgo Obstétrico
- Ⓢ Ginecología
- Ⓢ Neonatología

El proceso reproductivo es un proceso fisiológico, sin embargo no está exento de riesgos. El personal de salud que atiende a madres y recién nacidos, debe tener competencias y experiencia para realizar la valoración y reconocer signos de alarma, apoyar el inicio y mantenimiento de la lactancia materna, reconocer signos y síntomas de problemas de salud mental de la madre, reconocer los riesgos, signos y síntomas de violencia intrafamiliar.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) exige condiciones obstétricas y neonatales esenciales, que deben cumplirse en todos los servicios que asisten partos, cualquiera sea su nivel de complejidad:

1. Condiciones quirúrgicas: capacidad para realizar cesárea, fórceps, legrado por aborto incompleto, extracción de placenta, reparación de desgarros vaginales altos, cervicales y rotura uterina, histerectomía, embarazo ectópico.
2. Anestesia: general y regional
3. Transfusión de sangre segura. Poder realizar grupo y factor, contar con banco o reserva renovable de sangre.
4. Tratamientos médicos: eclampsia, shock, sepsis.
5. Asistencia neonatal inmediata: reanimación, control térmico
6. Evaluación del riesgo materno - feto – neonatal: listado de factores de riesgo (Ministerio de Salud, 2013).

Unidades del servicio de obstetricia y ginecología

En la unidad de urgencia de los Servicios de Obstetricia y Ginecología se otorga una atención integral impostergable a embarazadas, puérperas, mujeres no gestantes, por demanda espontánea o referida desde otras instancias.

❖ **Unidad de preparto**

En esta unidad la información que se entrega a la madre debe ser veraz y debe contribuir a que el desarrollo del parto ocurra sin ansiedad. Debe usarse un lenguaje apropiado a su nivel cultural.

Funciones del personal de enfermería

- ✓ Generar un espacio de intimidad, seguridad, autonomía y acogida al interior del servicio.
- ✓ Permitir la evolución fisiológica del trabajo de parto, minimizando las intervenciones.
- ✓ Ofrecer acompañamiento continuo durante el trabajo de parto.
- ✓ Evaluar necesidad de manejo del dolor durante el trabajo de parto.
- ✓ Identificar y manejar oportunamente las eventuales complicaciones que surjan en el proceso.

❖ **Unidad de partos:**

El parto normal reconocido como un proceso natural, debe ser asistido con el cuidado necesario, por la/el profesional calificado que este expectante, asegurando el mínimo de intervención y la mayor seguridad para la madre y el niño/a. Durante el parto de evolución espontánea, la asistencia profesional será de vigilancia, control, apoyo psicológico y emocional a la madre, pero sin realizar maniobras o acciones tendientes a modificar la evolución del proceso.

Funciones del personal de enfermería

- ✓ Lograr que las mujeres vivencien el nacimiento de su hijo/a en un ambiente personalizado e íntimo, junto a su pareja o acompañante, asegurando un apoyo integral que favorezca el proceso.

- ✓ Crear un ambiente propicio para que en el momento del parto, se fortalezca el proceso de formación del vínculo madre – padre – hijo/a.
- ✓ Reconocer y manejar oportunamente las complicaciones.

❖ **Unidad de atención inmediata del recién nacido**

En esta unidad se otorga una atención integral del recién nacido, se define la conducta a seguir: habitación conjunta con la madre en sala de puerperio, hospitalización en caso de patologías o de factores de riesgo que requieran observación.

Funciones del personal de enfermería

- ✓ Proveer de una atención y cuidado integral al recién nacido y sus padres en el momento del nacimiento y en el período de transición del recién nacido.
- ✓ Diagnosticar precozmente patologías.
- ✓ Aplicar los pasos para una lactancia exitosa.
- ✓ Detectar y evaluar en forma oportuna el período de adaptación cardiorrespiratorio y de termorregulación alterados, cuyos mecanismos de regulación son limitados.
- ✓ Armonizar el ambiente del lugar de nacimiento, creando un ambiente cómodo, acogedor con todos los requerimientos técnicos necesarios para resolver todas las situaciones que se pueden presentar en el nacimiento.

❖ **Unidad de recuperación gineco – obstétrica**

En esta unidad, se debe favorecer el alojamiento conjunto, la separación injustificada de la madre y su recién nacido luego del parto e interferir el amamantamiento desde las primeras horas de vida, son prácticas erróneas, ocurren en forma frecuente en las maternidades, y deben ser modificadas.

Funciones del personal de enfermería

- ✓ Entregar una atención integral durante el postparto (cesárea, parto vaginal distócico, parto normal), a la madre y su hijo/a y pacientes ginecológicas, con enfoque biológico, psicológico, social y ambiental.
- ✓ Ofrecer un entorno agradable y seguro, adecuando la planta física para facilitar la privacidad y comodidad de la madre, hijo/a, padre y familia.
- ✓ Facilitar el establecimiento del vínculo entre la madre, hijo/a, padre y familia.
- ✓ Vigilancia estricta de la madre y su hijo durante las primeras dos horas del puerperio inmediato (luego de un parto normal u operatorio).
- ✓ Vigilancia estricta y manejo de pacientes durante el post operatorio obstétrico y ginecológico.

❖ Unidad de puerperio y recién hospitalizado

En esta unidad se otorga una atención integral y de calidad a la tríada: madre, hijo/a, padre, incorporando, tanto los elementos de atención de salud, como la entrega de información y educación en el auto cuidado y herramientas para la crianza.

Funciones del personal de enfermería

- ✓ Proporcionar a la puérpera y recién nacido el apoyo y cuidados psicobiológicos de calidad que les permitan enfrentar la etapa del puerperio inmediato y mediato en las mejores condiciones, promoviendo su relación adecuada y oportuna con su entorno más cercano.
- ✓ Fomentar una lactancia exitosa y efectiva.
- ✓ Detectar oportunamente patología en la madre y el recién nacido.
- ✓ Detectar factores de riesgo psicosocial en la pareja y familia que pudieran interferir el establecimiento de un vínculo seguro entre madre, hijo/a, padre y familia.

❖ **Unidad de puerperio y recién hospitalizado**

En esta unidad se otorga una atención integral intrahospitalaria a la embarazada, cuando presenta una patología propia del embarazo, concomitante o asociada a este.

Funciones del personal de enfermería

- ✓ Realizar acciones y procedimientos diagnósticos destinados a la evaluación del intercambio gaseoso, desarrollo y crecimiento del feto durante el embarazo.
- ✓ Vigilar y permitir la evolución de la gestación o tomar la decisión de interrumpir el embarazo en el momento oportuno y con menor riesgo de mortalidad perinatal.
- ✓ Diagnóstico oportuno de los factores de riesgo que se asocian causas de morbi mortalidad perinatal.
- ✓ Evitar la aparición de complicaciones maternas perinatales.

❖ **Unidad de Ginecología**

En esta unidad se entrega una atención intrahospitalaria integral y oportuna a las mujeres con patología ginecológica u oncológica y por causa de aborto.

Funciones del personal de enfermería

- ✓ Entregar una atención integral a la mujer, con enfoque biológico, psicológico, social y ambiental.
- ✓ Entregar información y contenidos educativos según necesidades de la mujer y familia.
- ✓ Facilitar el acompañamiento de la familia, según decisión de la mujer.
- ✓ Vigilar la evolución de la patología que presenta la mujer, según plan de atención personalizada, para prevenir complicaciones.

- ✓ Manejo de pacientes con patologías tales como: oncológicas y oncoplásticas, infertilidad, postaborto (Ibíd., 2013).

ROL DE LA ENFERMERA OBSTETRA



El servicio de ginecología y obstetricia requiere profesionales capaces de brindar una atención acorde a los requerimientos de las usuarias, debido a que la situación en las que generalmente ingresan necesita una atención inmediata, eficaz y eficiente, que garantice un óptimo cuidado.

La enfermera obstetra es el profesional de enfermería que tiene como misión atender y cuidar el bienestar físico, emocional y social de la mujer en estado grávido, detectar oportunamente cualquier alteración en el estado fisiológico del embarazo y ofrecer las mejores prácticas desde el punto de vista técnico, de relación interpersonal y de respeto a la interculturalidad de tal forma que se asegure el nacimiento del nuevo integrante de la familia en las mejores condiciones posibles.

Competencias específicas

Están dirigidas a la atención prenatal, del trabajo de parto y parto, del puerperio y del recién nacido; así mismo, se incluyen las competencias para la atención de urgencias obstétricas y neonatales.

✓ **Control prenatal**

Otorgar atención holística a la embarazada durante el periodo gestacional con base en la identificación oportuna de los factores de riesgo.

✓ **Atención del trabajo de parto y parto**

Proporcionar atención continua a la embarazada durante el trabajo de parto y parto atendiendo a las condiciones generales y obstétricas y previene la aparición de complicaciones que puedan afectar la seguridad del binomio madre-hijo

✓ **Atención en el puerperio**

Brindar atención integral en el puerperio inmediato, mediato y tardío con base en las condiciones físicas, mentales, emocionales, sociales y culturales de la puérpera y familia.

✓ **Atención al recién nacido**

Proporcionar atención inmediata, mediata y tardía, al recién nacido con el fin de disminuir el riesgo de enfermedad o muerte (Andrade, 2011).

Competencias generales

Se encuentran las de comunicación, interculturalidad y administrativa

Funciones de la enfermera obstetra

Apoyo

La enfermera de parto debe proporcionarte el apoyo necesario durante el momento de la experiencia de parto. Debe dar instrucciones concisas entre cada contracción y durante el momento en que debe pujar para que nazca el bebé, y además tiene

que brindar sugerencias con respecto a diferentes posiciones corporales de parto que pueden ayudar a lidiar con el dolor y la presión asociada con este momento.

Intermediaria

La enfermera de parto debe asumir el papel de enlace entre la paciente y el obstetra o médico. Es quien se encarga de dialogar con el médico sobre el progreso e indicarle cuándo estás lista para el parto. Durante un parto vaginal de rutina, es probable que el obstetra no llegue a la sala de partos hasta minutos antes de que el bebé esté listo para nacer. La enfermera debe informar constantemente a la paciente sobre el progreso y comunica sobre las posibles intervenciones médicas que puedas necesitar.

Atención médica

La enfermera de parto debe controlar constantemente el estado de la paciente, para eso debe tomar tu temperatura, controlar los niveles de fluidos intravenosos y vigilar con atención los signos vitales del bebé. También debe administrar cualquier medicamento necesario. Si requiere intervención médica para dar a luz, por ejemplo con fórceps o con ventosa obstétrica, la enfermera puede conseguir y preparar el equipo y los suministros que necesitará el médico. Si tienes que someterte a una cesárea, la enfermera preparará a la paciente para la cirugía y ayudará al obstetra o cirujano durante el procedimiento.

Cuidado del bebé



Una vez que el bebé nace, tendrá que estar un tiempo con la enfermera de parto. Momentos después del nacimiento, la enfermera debe administrar medicamentos importantes al bebé. Además, debe pesarlo, medirlo y realizarle la prueba de apgar al menos dos veces; esta prueba analiza la apariencia del bebé, su actividad, respiración, pulso y los reflejos y les indica a los médicos si el recién nacido necesita atención médica específica o alguna intervención (Córdova, 2012).

2.5.2 Variable Dependiente.- Nivel de satisfacción del usuario

SALUD INTEGRAL

La salud es un derecho de toda la ciudadanía, la misma que debe estar enmarcada en recibir una atención digna, con un trato humanizado que se encamine no solo a la satisfacción emocional de la paciente, sino también mediante la ejecución de procedimientos adecuados que contribuyan al mejoramiento de su estado de salud, garantizando una atención óptima.

Definición de salud integral

La salud integral es el bienestar físico, psicológico y social y va mucho más allá del sistema biomédico, abarcando la esfera subjetiva y del comportamiento del ser humano. No es la ausencia de alteraciones y de enfermedad, sino un concepto positivo que implica distintos grados de vitalidad y funcionamiento adaptativo (Oblitas, 2004).

El concepto de salud integral implica bienestar y armonía en cada una de las áreas del desarrollo humano, donde se involucran factores de tipo biológico, mental, físico y espiritual. Desde esta perspectiva se puede analizar qué aspectos son necesarios mejorar para tener una vida plena e íntegra.

Elementos centrales de la conceptualización:

- ✓ **Primero:** el individuo es un ser biológico, psicológico, social y espiritual.
- ✓ **Segundo:** la salud integral es un proceso de interrelación entre el individuo y su entorno.
- ✓ **Tercero:** el entorno del individuo está compuesto de aspectos sociales, económicos, culturales, ambientales y políticos.

Elementos importantes en las acciones de salud:

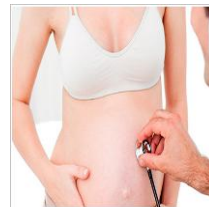
- Debe tener un enfoque de equidad de género, interculturalidad, intersectorialidad e interdisciplinariedad.
- Debe incorporar factores esenciales como los valores sociales y la promoción, ejercicio y defensa de los derechos humanos y constitucionales.
- Debe enfatizar acciones en el primer nivel de atención, áreas rurales y periurbanas.
- Debe priorizar municipios con altos índices de pobreza.
- Debe priorizar a grupos indígenas y otros grupos vulnerables tradicionalmente marginados (Meraz, 2014).

Salud integral en la mujer

Es la vigilancia y evaluación integral de la gestante y el feto que garantiza el profesional de salud para lograr el nacimiento de un recién nacido sano, sin deterioro de la salud de la madre.

El cuidado ginecológico de la mujer tiene como objetivo conseguir:

- ❖ Su bienestar
- ❖ Mejorar su calidad de vida
- ❖ Mejorar su salud



La salud integral de la mujer tiene como propósito contribuir a elevar el nivel de salud biopsicosocial de la población femenina, mediante acciones de promoción, prevención, atención y recuperación de su salud, que conlleve al desarrollo integral de la mujer, la madre, el recién nacido y se proyecte hacia el bienestar de la familia y de la comunidad en su conjunto (Turner, 2007).

La atención integral debe incluir actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, seguimiento y rehabilitación de la salud de la mujer y del recién nacido tomando en cuenta las esferas biológicas, psicológicas, sociales y

culturales. Esta atención considerará los factores de riesgo, el concepto de género y su efecto en la calidad de la atención; además se ofrecerá bajo principios éticos y de respeto de la dignidad de la persona

Objetivos de la salud integral en pacientes gineco-obstétricas

- Ofrecer atención integral de salud a la mujer durante todas las etapas de su vida, dando prioridad a los grupos de mayor riesgo, en especial a las embarazadas y recién nacidos.
- Disminuir las tasa de morbi-mortalidad materna y perinatal.
- Brindar atención integral, temprana, periódica, completa y oportuna, con amplia cobertura a las embarazadas.
- Ofrecer atención especial a las embarazadas de alto y muy alto riesgo obstétrico y perinatal.
- Promover el buen estado nutricional de la embarazada.
- Reducir la incidencia de recién nacidos de bajo peso.
- Mejorar la calidad del diagnóstico prenatal de las patologías fetales
- Incrementar la cobertura de atención profesional y calificada del parto para mejorar la calidad de la atención del parto y del recién nacido.
- Reforzar el conocimiento de los criterios precisos para la práctica de la operación cesárea, supervisar y monitorear el cumplimiento de la norma.
- Mejorar la calidad de la atención del puerperio inmediato y ampliar las coberturas del puerperio tardío.
- Asegurar el apego inmediato del recién nacido al pecho materno y promover el alojamiento conjunto.
- Promover la capacitación y actualización científico-técnica continua del recurso humano responsable de la atención gineco-obstétrica y perinatal.
- Supervisar, monitorear y evaluar periódicamente las acciones del programa en todos los niveles y el cumplimiento de las normas de atención (Ibíd., 2007).

DERECHOS A LA SALUD

La Organización Mundial de la Salud en el año 2013 establece que el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano. El derecho a la salud incluye el acceso a una atención sanitaria oportuna, aceptable, asequible y de calidad satisfactoria.

Según la Observación general, el derecho a la salud abarca cuatro elementos:

1. Disponibilidad: Se deberá contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud, así como de programas de salud.

2. Accesibilidad: Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser accesibles a todos. La accesibilidad presenta cuatro dimensiones superpuestas:

- ↻ no discriminación;
- ↻ accesibilidad física;
- ↻ accesibilidad económica (asequibilidad);
- ↻ acceso a la información.

3. Aceptabilidad: Todos los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados, a la par que sensibles a los requisitos del género y el ciclo de vida.

4. Calidad: Los establecimientos, bienes y servicios de salud deberán ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad, ejecutando sus tres tipos de obligaciones:

- ❖ **Respetar.** Significa simplemente no ingerir en el disfrute del derecho a la salud (“no perjudicar”).

- ❖ **Proteger.** Significa adoptar medidas para impedir que terceros (actores no estatales) interfieran en el disfrute del derecho a la salud (por ejemplo regulando la actividad de los actores no estatales).
- ❖ **Cumplir.** Significa adoptar medidas positivas para dar plena efectividad al derecho a la salud (por ejemplo, adoptando leyes, políticas o medidas presupuestarias apropiadas).

Derecho a la salud en la mujer

La mejora y el mantenimiento de la salud de la mujer exige la aplicación de ciertos derechos, tales como: la privacidad, la atención de salud, los beneficios del progreso científico y el derecho de librarse de toda forma de discriminación.

- **Derecho a la privacidad:**

La Convención sobre Derechos Humanos reconoce que: “Todas las personas tienen el derecho a que se respete su honor y se reconozca su dignidad”. En la prestación de los servicios se dan abusos de la dignidad de la mujer. Por ejemplo, no se valora el tiempo de la usuaria, no se resguarda la privacidad del proceso de atención y muchas veces no se respeta el deseo de la usuaria de cubrir su cuerpo.

- **El consentimiento informado:**

La aplicación del principio de consentimiento informado puede asegurar que las mujeres reciban información adecuada para decidir respecto a un tratamiento médico propuesto o de alguna otra forma de atención de salud. El consentimiento informado exige “el respeto a la autonomía del individuo y protección a las personas vulnerables cuando no pueden adoptar decisiones”

El consentimiento puede consistir sólo en un acuerdo de cumplir con lo que el médico propone. Para efectos del consentimiento informado una mujer que acceda a recibir un determinado tratamiento o a someterse a cierta intervención debe no sólo conocer sino entender a cabalidad la intervención propuesta, las

repercusiones del rechazo y las distintas formas de manejar su situación para poder ejercer su derecho a una elección razonable.

- **Derecho a la información:**

La importancia de brindar información radica en que se contribuye a la autonomía, y a la libertad de la persona. Esta información no se emplea para persuadir ni condicionar a una persona para que de cierta forma, aunque esto sea, en opinión del personal de salud, lo mejor.

La información que se le brinda a la usuaria debe incluir:

- ✘ Una descripción clara de lo que se propone en relación con distintas clases de tratamiento, incluso en el caso de no existir tratamiento. Los resultados conocidos de cada opción terapéutica.
- ✘ Los riesgos relacionados con dichas opciones, y
- ✘ El posible efecto de éste en su estilo de vida. Esto es adoptar decisiones con conocimiento de causa.

Se debe establecer una buena comunicación, hablar lenguaje comprensible y asegurarse que la información haya sido comprendida completamente por la usuaria.

- **Derecho a los beneficios de los adelantos científicos:**

Esta situación es válida en salud al crearse un estereotipo de la mujer en los extremos de la escala de valores, sus quejas de salud a menudo se rechazan o desvalorizan, incluso los que se relacionan con procesos fisiológicos, causas emocionales o insatisfacción. Además el creer que la mujer es la única responsable del cuidado de los otros y su propio cuidado. Esto produce no sólo insatisfacción en las mujeres porque no son escuchadas ni atendidas como se debe, sino que también es fuente de sentimientos de culpa y se constituye una

agresión, que a la postre puede convertirse hasta en causa de negligencia, al no valorar que ésta puede ser una señal de alarma seria de salud.

- **Derecho a la no discriminación:**

El artículo 1º de la Convención sobre la Mujer dice: “la expresión discriminación contra la mujer”, denotará toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de igualdad del hombre y la mujer de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (Quirós, 1998).

El personal de salud al enfrentar a las usuarias de los servicios debe validar sus necesidades y sus derechos básicos y entender que esto se constituye no solo en un deber ético, sino un requisito básico para la humanización y la buena calidad de la atención.

NECESIDADES DEL PACIENTE



Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables, las mismas en todas las culturas y en todos los periodos históricos. Lo que cambia, a través del tiempo y de las culturas, son la manera o los medios utilizados para la satisfacción de las necesidades.

Las necesidades humanas básicas referidas, deben constituirse en derechos inalienables del ser humano, ya que su posesión y práctica hacen a la dignidad del individuo y las comunidades. La satisfacción de estas necesidades implica un marco ambiental sano. Actualmente y a nivel mundial, los modelos de desarrollos económicos y tecnológicos han provocado que millones de seres humanos no hayan tenido posibilidad de acceder a la satisfacción de estas necesidades básicas (Villalva, 2012).

Las necesidades de cada paciente generalmente son las mismas en la prestación de servicios en salud, ya que todas se encaminan a la búsqueda del bienestar completo de la usuaria, pues esta al ingresar al servicio ya cuenta con una expectativa, la misma que consiste en la satisfacción de las necesidades físicas y emocionales con las que ingreso.

Definición de cada una de las necesidades básicas

Son aquellas necesidades que tienen que ser suplidas para la completa salud del hombre. Entre las principales necesidades básicas, tenemos:

1. Subsistencia (salud, alimentación, etc.)
2. Protección (sistemas de seguridad y prevención, vivienda, etc.)
3. Afecto (familias, amistades, privacidad, etc.)
4. Entendimiento (educación, comunicación, etc.)
5. Participación (derechos, responsabilidades, trabajo, etc.)
6. Creación (habilidades, destrezas, etc.)
7. Ocio (juegos, espectáculos, etc.)
8. Identidad (grupos de referencia, sexualidad, valores, etc.)
9. Libertad (igualdad de derechos, etc.)

Subsistencia:

Es el conjunto de medios necesarios para el sustento de la vida humana. Es un conjunto de alimentos y de los medios necesarios para el mantenimiento de la vida. Es la estabilidad, conservación y permanencia de una cosa.

Protección:

Es la seguridad de proteger a alguien o alguna cosa de peligros o incomodidades con el fin de sentirnos más seguros y conformes.

Afecto:

Es un proceso de interacción social entre dos o más organismos:

- ✓ El afecto es algo que influye entre las personas, algo que se da y se recibe.
- ✓ Proporcionar afecto es algo que requiere esfuerzo.
- ✓ El afecto es algo esencial para la especie humana, en especial en la niñez y en la enfermedad.

Entendimiento:

Es la capacidad de conocer, comprender y razonar que posee una persona. Se considera como facultad de pensar; el cómo y dónde se produce el pensamiento como capacidad de leer el interior de la realidad de las cosas y, por lo tanto, de comprenderlas mediante conceptos adecuados a la realidad de ellas.

Participación:

Es el acto de involucrarse en una situación vital. Representa la perspectiva se la sociedad, respecto al funcionamiento de un individuo en diferentes áreas de la vida.

Creación:

Es la facultad o el arte que posee un individuo de crear algo.

Ocio:

Se llama ocio al tiempo libre al que se dedica a actividades que no son ni trabajo, ni tareas domésticas esenciales. Es un tiempo recreativo que se usa en discreción. Es diferente al tiempo dedicado a actividades obligatorias como son comer, dormir, hacer tareas, etc.

Identidad:

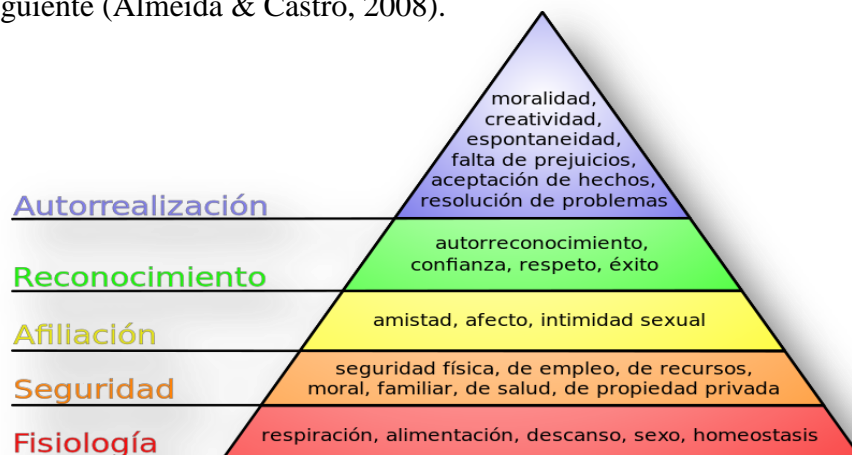
Es la distinción de cualquier tipo entre persona, animal o cosa y sus semejantes. Se refiere al ente existente como idéntico a sí mismo en el tiempo y el espacio, una noción del “ser en sí”.

Libertad:

Facultad humana de optar entre distintos comportamientos, actuaciones o posibilidades, a partir de una conciencia objetiva, aunque no sea universal (Ibíd., 2012).

❖ Las 7 necesidades básicas según Maslow

Maslow nos cuenta en su teoría de la motivación que los seres humanos tenemos 7 necesidades básicas, ordenadas en una pirámide de importancia, y que únicamente cuando somos capaces de satisfacer un piso de la pirámide podemos pensar en el piso siguiente (Almeida & Castro, 2008).



La teoría de las necesidades de Maslow sobre la motivación humana cumple una serie de rasgos en la sociedad. El principal parámetro es el enunciado de que solo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de las personas, pues la necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno.

Además las necesidades básicas requieren para su satisfacción un ciclo motivador relativamente corto, en contraposición, las necesidades superiores requieren de un ciclo más largo. Obviamente sentirse autorrealizado requiere un periodo temporal más amplio que cubrir cualquiera de las necesidades situadas en la base de la pirámide (Parada, 2013).

Las necesidades establecidas por Maslow son consideradas básicas para el bienestar de la persona, estableciéndose que para pasar al siguiente nivel de la pirámide deberá haberse cumplido primero con el nivel inferior, que son las necesidades fisiológicas, hasta llegar a la autorrealización, cuyo nivel indica que el individuo se encuentra totalmente satisfecho con todas las necesidades requeridas.

❖ **Necesidades básicas de Virginia Henderson**

Virginia Henderson (Kansas, Estados Unidos 1897 – 1996), fue una enfermera teorizada que incorporo los principios fisiológicos y psicológicos a su concepto personal de enfermería.

Revolucionó el mundo de la enfermería redefiniendo el concepto de la misma y catalogando las 14 necesidades básicas, con las cuales hoy en día aún se trabaja, tratando cubrir completamente las necesidades del paciente en el modo en que sea posible; necesidades que serían comunes a toda persona, enferma o sana. Para Henderson es básica y fundamental la independencia del paciente en la medida de lo posible, y orienta sus cuidados a que este la consiga del modo más rápido posible. El paciente, según Virginia tiene que ser ayudado en las funciones que él mismo realizaría si tuviera fuerza, voluntad y conocimientos (Henderson, 2015).

Necesidades básicas:

1. Respiración y circulación.
2. Nutrición e hidratación.
3. Eliminación de los productos de desecho del organismo.
4. Moverse y mantener una postura adecuada.
5. Sueño y descanso.
6. Vestirse y desvestirse. Usar prendas de vestir adecuadas.
7. Termorregulación. Ser capaz de mantener el calor corporal modificando las prendas de vestir y el entorno.
8. Mantenimiento de la higiene personal y protección de la piel.
9. Evitar los peligros del entorno y evitar dañar a los demás (Seguridad).
10. Comunicarse con otras personas siendo capaz de expresar emociones, necesidades, miedos u opiniones.
11. Creencias y valores personales.
12. Trabajar y sentirse realizado.
13. Participar en actividades recreativas.
14. Aprender, descubrir y satisfacer la curiosidad.

Factores que alteran las necesidades básicas

Entre los factores que intervienen en la salud y hacen que el individuo se valore o no, tenemos:

- Factores emocionales y espirituales
- Estado de desarrollo
- Nivel intelectual
- Percepción del funcionamiento (hoy no tengo un buen día)
- Prácticas familiares (cultura)
- Factores socioeconómicos, entorno cultural

- Adictivos
- Conducción, ejercicio, sexualidad (anticonceptivos), relaciones, etc.
- Familiares, modificación de factores de riesgo, afrontamiento a las situaciones y adaptación a los acontecimientos.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La satisfacción del paciente es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y de la calidad en la atención, ha venido cobrando mayor importancia, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de los servicios de salud.

Implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio, siendo subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la, satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias (Romero & Martinez, 2000).

La satisfacción del usuario esta medida mediante la superación de las expectativas del servicio prestado, por lo que es necesario no solo cumplir con las necesidades de las usuarias sino también superarlas, teniendo en cuenta que brindar una atención de calidad en salud implica satisfacer las necesidades físicas y emocionales de las pacientes.

Factores que influyen en la satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario puede estar influenciado por:

- El lugar a cual acuda para recibir atención
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios,
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de Servicios
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios
- La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas.

Características de satisfacción:

El nivel de satisfacción del paciente con las atenciones y tratamiento que recibe es un resultado mensurable de la intervención clínica, siendo una medida de resultado cada vez más habitual en los ensayos clínicos. Para ello se toman en cuenta diferentes características que determinan una calidad de atención óptima como:

- ✘ Equidad
- ✘ Competencial profesional
- ✘ Oportunidad
- ✘ Efectividad
- ✘ Eficiencia
- ✘ Seguridad
- ✘ Accesibilidad
- ✘ Continuidad



Métodos para medir la satisfacción del usuario

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y, por otra parte, nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados. De esta forma, el ciudadano

se convierte en el principal evaluador de la asistencia sanitaria y puede medir a través del uso de:

- ☉ Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones
- ☉ Buzón de opiniones y sugerencias
- ☉ Grupos focales
- ☉ Encuesta
- ☉ Calidad de atención

Beneficios de lograr la satisfacción del usuario:

Existen diversos beneficios que toda organización pública o privada puede obtener al lograr la satisfacción de los usuarios, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

➤ **Primer Beneficio:** El usuario satisfecho, por lo general, vuelve a unidad de salud. Por tanto, la organización obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de que los usuarios acudan en el futuro.

➤ **Segundo Beneficio:** El usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la unidad de salud obtiene como beneficio una difusión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

➤ **Tercer Beneficio:** El usuario satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la unidad de salud obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el Ministerio de Salud.

Niveles de satisfacción:

Luego de ser atendido por el personal de servicio; los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- **Insatisfacción:**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

- **Satisfacción:**

Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

- **Complacencia:**

Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Un mayor nivel de satisfacción del cliente reforzará sus percepciones de calidad. La calidad es uno de los elementos estratégicos en que se fundamenta la transformación y mejora de los sistemas de salud modernos. El objetivo de la asistencia sanitaria es proveer a los pacientes, en el nivel asistencial más adecuado y de la forma más eficiente posible, de aquellos servicios que mejor preserven o restauren su estado de salud (Rodríguez, 2011).

La satisfacción del cliente es un indicador importante de la calidad de los servicios de salud, ya que de la percepción de estos dependerá la futura calificación de la casa asistencial. Su evaluación está relacionada con una gran variedad de factores que si no son cumplidos de manera satisfactoria, generara la visualización de una atención deficitaria desde la perspectiva paciente y el interés de profesionales sanitarios y pacientes es que las atenciones que dispensan los primeros sean efectivas, eficientes, aceptables, accesibles, valoradas como útiles por los propios pacientes y basadas en evidencias siempre que sea posible, garantizando la prestación de un servicio de calidad.

2.6. Hipótesis.

La calidad de atención que presta el personal de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

2.7. Señalamiento de Variables

- **Variable Independiente:** Calidad de atención que presta el personal de Enfermería
- **Variable dependiente:** Nivel de satisfacción del usuario
- **Termino de relación:** relaciona con

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

Esta investigación está enmarcada dentro de un enfoque predominantemente cualitativo, ya que se orienta a la comprensión de un fenómeno social basado en la realidad, sin introducir ni manipular el factor causal o de riesgo para la determinación posterior del efecto, revelando las características que conforman la problemática investigada en todo su contexto, sin dejar de lado el análisis cuantitativo que requiere para desarrollar un estudio estadístico de los datos recolectados en la encuestas realizadas durante el proceso de la investigación, que permitan no sólo la descripción numérica de los hechos, sino también la explicación de las conexiones causa-efecto, que sirva de apoyo para comprender el fenómeno en su totalidad; buscando alternativas de solución acertadas que se encaminen a generar cambios en los problemas encontrados para garantizar una atención de calidad del personal de Enfermería a las usuarias que acuden en busca de un servicio ginecológico que satisfaga sus necesidades más allá de sus expectativas.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

El diseño de la investigación responde a una modalidad:

De campo.- porque el estudio se desarrolla en el lugar donde se producen los acontecimientos; tomando contacto directo con la realidad de los hechos

suscitados entre el profesional de enfermería y las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico, para la obtención de información que permita detectar las causas y efectos de la problemática establecida y buscar estrategias de solución de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación.

Documental- Bibliográfica.- ya que la investigación se caracteriza en primera instancia por profundizar y ampliar desde un enfoque teórico el problema de la calidad de atención que brinda el personal de Enfermería en los servicios de salud, mediante la utilización de documentos, libros, revistas, periódicos e internet que aportan con información necesaria para el desarrollo del mismo; previa a una respectiva selección, síntesis y análisis de los datos recolectados, además que permite apoyar la investigación con fuentes reales y evitar redundar en estudios ya realizados, encaminándose a la búsqueda de nuevas soluciones para lograr satisfacer a las usuarias con una atención de calidad y calidez.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

Exploratoria.- debido a que se acudiría al lugar de los hechos en busca de datos de mayor amplitud que fundamenten la investigación y se observara la calidad de atención que brinde el personal de Enfermería a las pacientes que acuden en busca de su servicio.

Descriptiva.- La investigación descriptiva permite describir fenómenos, situaciones y contextos basados a la unidad de estudio; especificar aspectos característicos de personas, objetos, problemas o comunidades; detallando las propiedades, características y perfiles del personal de Enfermería y usuarias que serán sometidas a análisis, además pretende recoger información de manera independiente o conjunta sobre cada una de las variables a las que se refieren, logrando determinar cómo es el comportamiento del problema frente al contexto, para brindar una mejor y oportuna atención.

Correlacional.- con este nivel de investigación se relacionaron dos variables para determinar las tendencias que permitirá un mejor enfoque y la búsqueda de una solución que permita mejorar la calidad de atención del personal de Enfermería y por ende satisfacer las necesidades de las pacientes.

3.4. Población y Muestra

3.4.1 Población

El presente trabajo investigativo se realizó en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga. Para la aplicación de las encuestas, se tomó los meses de Diciembre 2014 y Enero 2015, por lo que está constituida por la siguiente población:

SUJETOS	NÚMERO
Usuarías	422
Profesional de enfermería	8
TOTAL	430

Tabla # 2.- Tabulación de la población de estudio
Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

3.4.2 Muestra

Muestra es el subconjunto de elementos que pertenecen al conjunto definido en sus características que es la Población.

En vista que la población es muy numerosa y con la finalidad de determinar una muestra estadística representativa de las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstétrico, aplicamos la respectiva fórmula matemática, tomando en cuenta la totalidad de la población, sin abarcar al personal de enfermería ya que para dichas profesionales se aplicó otro instrumento en la recolección de datos.

Fórmula:

Z= Nivel de confiabilidad

N= Población

P= Probabilidad de ocurrencia

Q= Probabilidad de no ocurrencia

e= Error de muestreo

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 p Q + N e^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 422}{(1.96)^2 (0.5) (0.5) + (0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) 422}{(3.8416) (0.5) (0.5) + 422 (0.0025)}$$

$$n = \frac{405.2888}{0.9604 + 1.055}$$

$$n = \frac{405.2888}{2.0154}$$

n = 201 Personas

3.5. Operacionalización de Variables

- **Variable Independiente:** Calidad de atención que presta el personal de Enfermería

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Capacidad que posee el profesional de enfermería para brindar una atención oportuna, humanizada, continua y eficiente que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios.	Atención Oportuna	• Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿El tiempo que espero para ser atendida fue adecuado? ▪ ¿El profesional de Enfermería prioriza su atención según la necesidades de cada paciente? 	Encuesta dirigida a las usuaria de centro obstétrico	Cuestionario estructurado
	Atención Humanizada	• Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Atención rápida cuando se solicita? 	Encuesta	Cuestionario estructurado
		• Cortesía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Saludo y atención cordial? ▪ ¿Trato con amabilidad y respeto? 	Ficha de Observación	Cuestionario estructurado
		• Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Permite la opinión o participación del paciente en relación a su cuidado? ▪ ¿Durante la estancia en este servicio sufrió algún tipo de discriminación o 	Encuesta	Cuestionario estructurado

	<p>Eficacia y Eficiencia en la atención</p> <p>Atención continua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad • Competencia profesional • Capacidad de respuesta • Optimización de recursos • Educación a la usuaria • Información completa 	<p>maltrato?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Respeto a su privacidad al realizar procedimientos especiales? ▪ ¿Maneja técnicas y procedimientos de manera segura? ▪ ¿Maneja un plan de cuidados para la atención de cada paciente? ▪ ¿Realizó una valoración completa de su estado de salud al ingresar? ▪ ¿Presta atención a sus problemas y necesidades y trata de solucionarlos? ▪ ¿Optimización de recursos para brindar atención? ▪ ¿Apoyo y educación antes y después de realizar un procedimiento? ▪ ¿Explicación clara de los cuidados que debe tener en su casa con palabras sencillas, despejando dudas? 	<p>Encuesta</p> <p>Ficha de Observación</p> <p>Encuesta</p> <p>Ficha de Observación</p> <p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario estructurado</p> <p>Cuestionario estructurado</p> <p>Cuestionario estructurado</p> <p>Cuestionario estructurado</p> <p>Cuestionario estructurado</p>
--	--	--	--	---	--

- **Variable Dependiente:** Nivel de Satisfacción del usuario.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Expresión que permite al usuario manifestarse sobre la calidad de atención recibida y sobre el éxito del profesional y de la institución en alcanzar sus expectativas.	Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> • Atención esperada 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿La atención recibida cumplió con sus necesidades y expectativas? 	Encuesta dirigida a las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstétrico.	Cuestionario estructurado
	Atención recibida	<ul style="list-style-type: none"> • Atención profesional • Atención Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo considera usted la atención prestada por parte del profesional de Enfermería? ▪ ¿Cómo se siente usted con la atención recibida por parte del profesional de Enfermería? ▪ ¿Le parecieron cómodas y seguras las instalaciones del establecimiento? ▪ ¿Existen recursos materiales necesarios para un desempeño laboral óptimo? ▪ ¿Existe personal de Enfermería suficiente para abastecer toda la demanda de pacientes? 		Ficha de Observación

Tabla # 3.- Operacionalización de variables
Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En este trabajo de investigación se relaciona la calidad de atención que presta el personal de enfermería con el nivel de satisfacción de las usuarias, por lo que se acudió al uso de la técnica de revisión bibliográfica y lincográfica que nos permitió realizar un estudio del trabajo realizado por los autores. Además se evaluara diferentes parámetros que serán identificados mediante la aplicación de una encuesta dirigida a las pacientes atendidas en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga, y a las enfermeras que laboran en dicho servicio, previo a autorización.

MATRIZ DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación y comprobar la hipótesis.
2.- ¿De qué personas?	Usuarías y personal de Enfermería
3.- ¿Sobre qué aspectos?	Operacionalización de variables.
4.- ¿Quién?	La investigadora: Tannia Arcos
5.- ¿Cuándo?	Durante el periodo Octubre 2014 – Marzo 2015
6.- ¿Dónde?	Hospital Provincial General Latacunga en el servicio de Centro Obstétrico.
7.- ¿Cuántas veces?	Las veces que sean necesarias.
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta y Ficha de Observación
9.- ¿Con qué?	Cuestionario estructurado y material de escritorio
10.- ¿En qué situación?	En un ambiente accesible y colaborador.

Tabla # 4.- Recolección de Información
Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la realización del presente trabajo se utilizó los siguientes instrumentos y técnicas:

- **Encuesta:** Se aplicará la técnica de la encuestas a través de instrumento del cuestionario, que contempla preguntas que están enfocadas y relacionadas al tema.
- **Ficha de observación:** Esta técnica permitirá identificar el aspecto y situación general que se vive en el área de centro obstétrico con respecto a la atención a las usuarias.

3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Luego de la aplicación de la ficha de observación y las encuestas, los datos recogidos se procesaron siguiendo los siguientes procedimientos:

- **Limpieza de información defectuosa.** - Al aplicar las encuestas tanto a las usuarias que acueden al servicio de centro obstétrico, y ficha de observación al personal de enfermería que ahí labora, se verificó que los datos recogidos sean verídicos y fiables, adquiriendo información real emitida por parte de los involucrados, que responda a los objetivos planteados en la investigación.
- **Tabulación de la información.** - La recolección de datos para la tabulación, se obtuvo mediante la graficación y presentación de datos estadísticos de la población. Una vez concluida la aplicación de las encuestas, se procedió a procesar y tabular la información obtenida de acuerdo con los respectivos objetivos planteados.

↻ Elaboración recuadros y gráficos. - Una vez obtenidos los resultados numéricos gracias a la tabulación se procedió a elaborar las representaciones gráficas de pastel, una para cada instrumento de investigación, en donde de manera clara se establece datos cuantitativos y cualitativos que responden a las hipótesis planteadas.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Análisis e interpretación de la encuesta aplicada a las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico.

Pregunta N° 1.- Edad de la paciente

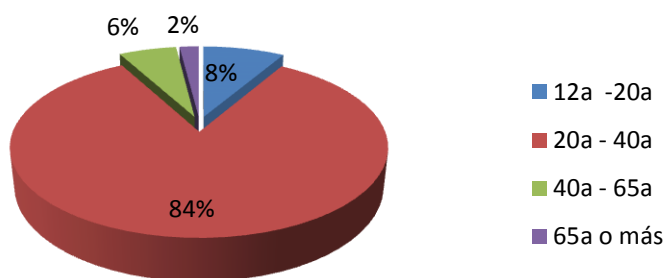
Tabla # 5.- Edad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
12a -20a	17	8%
20a - 40a	168	84%
40a - 65a	12	6%
65a o más	4	2%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 2.- Edad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De 201 usuarias que representan el 100%. El 84% correspondiente a 168 usuarias se encontraron entre 20 – 40 años de edad, el 8% que corresponde a 17 usuarias ocupa las edades entre 12 - 20 años, el 6% que corresponde a 12 usuarias oscila

entre 40 - 65 años de edad y el 2% que corresponde a 4 usuarias se encontraron entre 65 o más años de edad. Se observa que las pacientes entre 20 y 40 años de edad son las que mayor demanda al área de centro obstétrico representan, acudiendo en busca de atención por parto eutócico o normal sin presentar ninguna complicación, mientras que las edades entre 12 - 20 años y de 65 años o mas no tienen mayor cobertura pero quienes asisten generalmente atraviesan por complicaciones obstétricas que requieren de una atención de mayor riesgo.

Pregunta N° 2.- Instrucción de la paciente

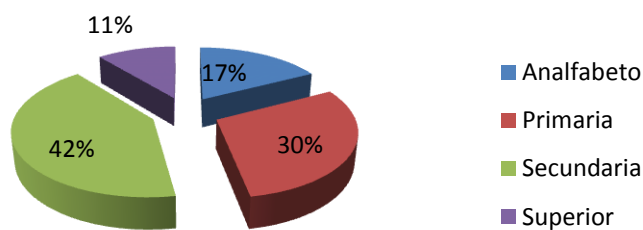
Tabla # 6.- Instrucción

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Analfabeto	35	17%
Primaria	60	30%
Secundaria	84	42%
Superior	22	11%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 3.- Instrucción



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos encontramos que el 42% que corresponde a 84 usuarias encuestadas tienen grado de instrucción secundaria, el 30% que corresponde a 60 usuarias alcanza un grado de instrucción primaria, el 17% correspondiente a 35 usuarias no tiene escolaridad y 11% que representan 22 usuarias poseen un nivel superior de estudios. Determinar el grado de instrucción de las usuarias es importante, porque este es un factor que puede favorecer o perjudicar en la comprensión de los cuidados y educación que se ofrece, así también su perspectiva acerca de una atención de calidad, siendo más vulnerables quienes no tienen ningún nivel de estudio, pero de la población encuestada podemos observar que el mayor porcentaje de usuarias atendidas si posee algún nivel de instrucción.

Pregunta N° 3.- Grupo cultural de la paciente

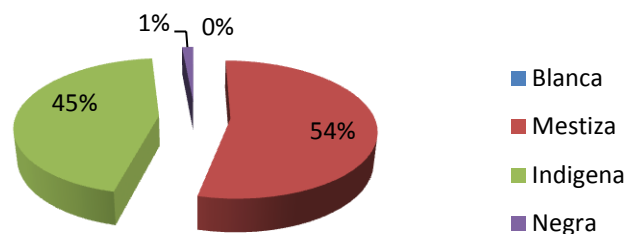
Tabla # 7.- Grupo cultural

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Blanca	0	0%
Mestiza	108	54%
Indígena	90	45%
Negra	3	1%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 4.- Grupo cultural



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

Analizados los resultados obtenidos observamos que, el 54% que representan 108 usuarias se encuentran dentro de una población mestiza, el 45% que corresponde a 90 usuarias es indígena, el 1% que corresponde a 3 usuarias representa a la población negra y el 0% representa a la población blanca. La población mestiza es quien en mayor número acude al servicio de centro obstétrico del Hospital Provincial Genera de Latacunga, muy seguida de la población indígena, esto puede ser un gran problema en la atención de enfermería ya que el idioma quichua predomina en ciertas usuarias causando que la información otorgada por parte del personal no sea totalmente entendida y su comunicación e interacción sea deficiente.

Pregunta N° 4.- Domicilio de la paciente

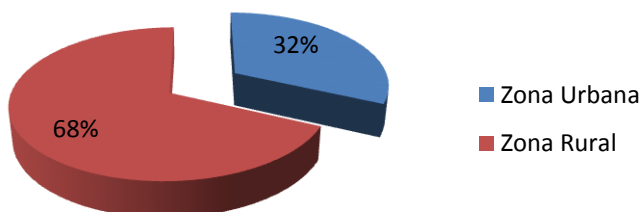
Tabla # 8.- Domicilio

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Zona Urbana	64	32%
Zona Rural	137	68%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 5.- Domicilio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De las 201 usuarias que representan el 100%. El 68% correspondiente a 137 usuarias viven en zonas rurales y el 32% que corresponde a 64 usuarias viven en la zona urbana. Se puede observar que la población que más acude al Hospital Provincial General de Latacunga es la que habita en zonas rurales sin importar la distancia que implica llegar a dicha casa de salud, por lo que se considera que ha disminuido significativamente el portaje de partos en domicilio y se ha incrementado la demanda de pacientes a esta institución.

Pregunta N° 5.- ¿Considera usted que el tiempo que espero para ser atendida fue adecuado?

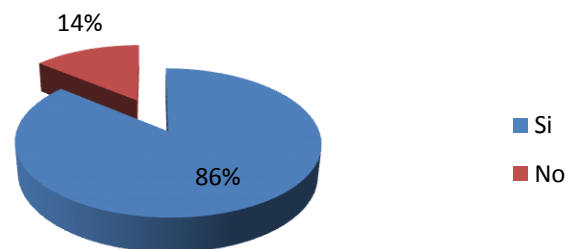
Tabla # 9.- Tiempo de espera adecuado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	173	86%
No	28	14%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 6.- Tiempo de espera adecuado



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, el 86% que representa a 173 usuarias consideran que el tiempo de espera si fue adecuado, el 14% que corresponde a 28 usuarias consideran que el tipo de espera no fue adecuado. Casi en su totalidad las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico responden a esta pregunta que el tiempo que esperaron para ser atendidas si fue adecuado, por la urgencia con la que necesitan ser valoradas y por ende evitar la aparición de complicaciones, mientras un número minoritario responde que no fue adecuado el tiempo que esperaron para ser atendidas, ya que el personal no es suficiente para abastecer toda la demanda de pacientes.

Pregunta N° 6.- ¿El personal de Enfermería saluda y la atiende cordialmente?

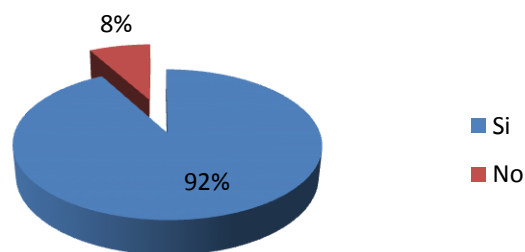
Tabla # 10.- Saludo y cordialidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	185	92%
No	16	8%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 7.- Saludo y cordialidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

En la gráfica se demuestra que, el 92% que corresponde a 185 usuarias encuestadas responden que si existe saludo y cordialidad al ser atendidas, el 8% que corresponde a 16 usuarias manifiestan que no tuvieron una atención cordial. Este indicador refleja la calidez y la educación del profesional de enfermería para dirigirse y atender a sus pacientes, tomando gran importancia esa palabra tan sencilla como el saludo, ya que este refleja la primera impresión que tiene el usuario frente a la atención que va a recibir durante el resto de su estancia en el servicio. Manifestando la mayoría de pacientes que el personal de enfermería si cumple con este aspecto.

Pregunta N° 7.- ¿El vocabulario utilizado por la enfermera para dirigirse a usted es entendible?

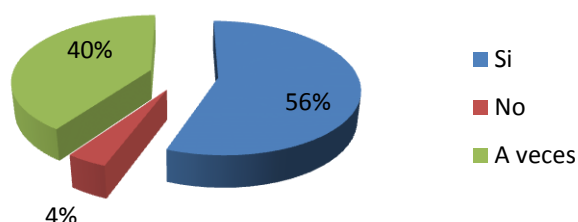
Tabla # 11.- Vocabulario entendible

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	112	56%
No	8	4%
A veces	81	40%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 8.- Vocabulario entendible



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 56% que corresponde a 112 usuarias manifiestan que el lenguaje utilizado por las enfermeras si es entendible, el 40% que representan 81 usuarias responden que el lenguaje a veces es entendible, el 4% que corresponde a 8 usuarias manifiestan que no es entendible. Esto significa que la enfermera generalmente si utiliza un vocabulario claro, con palabras sencillas para dirigirse a sus pacientes, pero existe un gran porcentaje de usuarias que en ocasiones no entiende palabras técnicas, por lo que es necesario emplear un vocabulario más entendible capaz de ser asimilado por las pacientes.

Pregunta N° 8.- ¿Considera que el personal de Enfermería realizó una valoración completa de su estado de salud al ingresar?

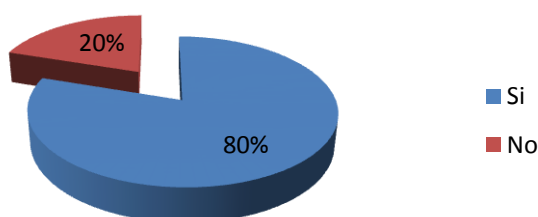
Tabla # 12.- Valoración completa

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	161	80%
No	40	20%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 9.- Valoración completa



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De las 201 usuarias que representan el 100%. El 80% correspondiente a 161 pacientes expresan que sí tuvieron una valoración completa de su estado de salud al ingresar al servicio, mientras que el 20% correspondiente a 40 pacientes manifiestan no haber tenido una valoración completa. Se observa que la mayoría de pacientes encuestadas responden que si son valoradas completamente, pero manifiestan desconocer cuáles son los aspectos que deben ser tomados en cuenta para una valoración optima de su estado. Aun así el 20% considera no haber tenido una valoración completa que determine su estado real de salud.

Pregunta N° 9.- ¿Considera usted que la enfermera presta atención a todos sus problemas y necesidades y trata de solucionarlos?

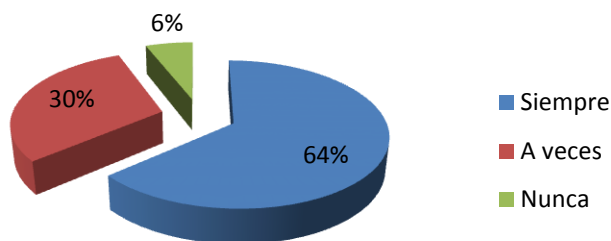
Tabla # 13.- Interés

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	128	64%
A veces	61	30%
Nunca	12	6%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 10.- Interés



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

Obtenidos los resultados, el 64% correspondiente a 128 usuarias consideran que el personal de enfermería escucha los problemas y necesidades dando solución a ellos, el 30% correspondiente a 61 usuarias considera que a veces, el 6% que corresponde a 12 usuarias aseguran que no son escuchadas. La interacción paciente – enfermera es un tema de gran relevancia ya que mediante este se puede determinar la capacidad que tiene el personal de enfermería de escuchar los problemas y necesidades de cada una de sus pacientes y su capacidad para resolverlos. El mayor porcentaje de las encuestadas manifiestan si ser escuchadas, pero también un mínimo de pacientes que manifestaron no ser escuchadas, por lo que se determina que existe la necesidad de mejorar la comunicación entre la enfermera y la paciente y por ende brindar una atención adecuada.

Pregunta N° 10.- ¿La enfermera le atiende rápidamente cuando usted lo solicita?

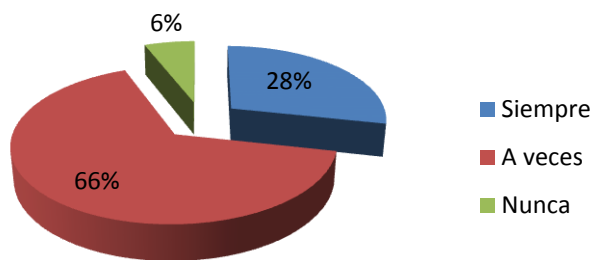
Tabla # 14.- Atención rápida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	57	28%
A veces	132	66%
Nunca	12	6%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 11.- Atención rápida



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

En la gráfica se demuestra que, el 66% que corresponde a 132 usuarias a veces son atendidas rápidamente, el 28% correspondiente a 57 usuarias manifiestan que siempre son atendidas rápidamente, el 6% que corresponde a 12 usuarias responde que nunca. La atención rápida es determinada únicamente por las usuarias que acuden en busca de un servicio de salud, por lo cual la mayor parte de pacientes consideran que a veces son atendidas con la agilidad que necesitan, deduciendo que la causa puede estar relacionada con la falta de personal suficiente que sustente todos los requerimientos de las usuarias, por lo que deben esperar para ser atendidas.

Pregunta N° 11.- ¿Durante el tiempo de estancia en este servicio considera usted que sufrió algún tipo de discriminación o maltrato?

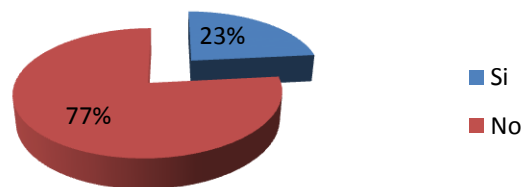
Tabla # 15.- Discriminación y maltrato

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	47	23%
No	154	77%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 12.- Discriminación y maltrato



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos, el 77% que corresponde a 154 usuarias encuestadas manifiestan no haber tenido ningún tipo de discriminación o maltrato durante su estancia en el servicio, el 23% correspondiente a 47 usuarias expresan que si sufrieron maltrato o discriminación en el servicio de centro obstétrico. El tema discriminación y maltrato actualmente ha generado gran controversia dentro del ámbito de salud, ya que es derecho de todos los pacientes ser tratados equitativamente. Sin embargo aún existe una mínima cantidad de usuarias generalmente indígenas y adolescentes menores, que manifiestan no cumplirse a cabalidad dicho derecho.

Pregunta N° 12.- ¿El personal de enfermería respetó su privacidad al realizar procedimientos especiales?

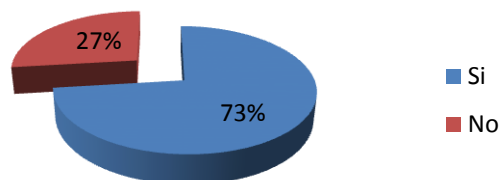
Tabla # 16.- Privacidad

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	147	73%
No	54	27%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 13.- Privacidad



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

En la gráfica anterior se observa que, el 73% que representa a 147 usuarias manifiestan que el personal de enfermería si respeto su privacidad en el momento de realizar procedimientos especiales y el 27% correspondiente a 54 usuarias considera que no se respeta su privacidad. La mayoría de pacientes manifiestan que el personal de enfermería si respeta su privacidad al realizar procedimientos especiales que involucren su intimidad, manteniendo la seguridad y confiabilidad del usuario y satisfaciendo al mismo. Pero un porcentaje significativo también manifiesta que existen muchas personas alrededor estas son estudiantes, por lo que no se sienten satisfechas con el respeto que se da a su privacidad e intimidad.

Pregunta N° 13.- ¿La enfermera le brinda apoyo y educación antes y después de realizar un procedimiento?

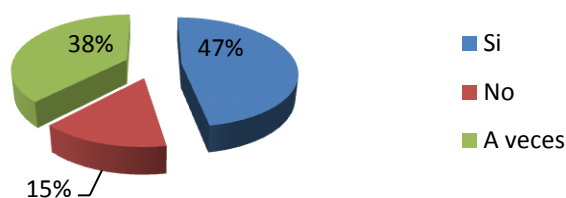
Tabla # 17.- Apoyo y educación

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	95	47%
No	30	15%
A veces	76	38%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 14.- Apoyo y educación



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De 201 pacientes que representan el 100%. El 47% que corresponde a 95 usuarias responden que si reciben educación por parte del personal de enfermería antes y después de realizar un procedimiento, el 38% correspondiente a 76 usuarias consideran que a veces reciben educación, el 15% que representa a 30 usuarias responden no haber recibido apoyo ni educación. El apoyo y la educación antes y después de realizar un procedimiento es sumamente importante ya que de esto depende la colaboración de las usuarias en el resto de su estancia en el servicio, por lo que lograremos evitar complicaciones prevenibles, por angustia o desesperación de la usuaria, pero muchas veces no se cumple por la acumulación de actividades en el tiempo laboral del personal de enfermería, alta demanda de pacientes o la deficiente interacción entre paciente – enfermera.

Pregunta N° 14.- ¿La enfermera explica claramente los cuidados que debe tener en su casa con palabras sencillas, despejando sus dudas?

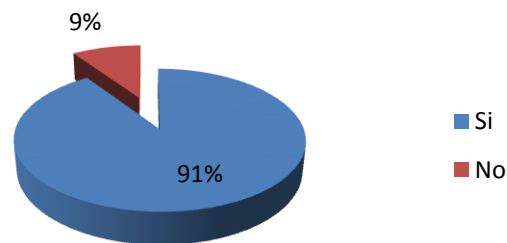
Tabla # 18.- Atención continua

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	182	91%
No	19	9%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 15.- Atención continua



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los datos obtenidos, el 91% correspondiente a 182 usuarias manifiestan que si recibieron explicación clara de los cuidados que deben tener en casa, el 9% que corresponde a 19 usuarias refieren no haber despejado sus dudas con la explicación del personal de enfermería con los cuidados que debe tener en su domicilio. La explicación con palabras claras y sencillas que debe brindar la enfermera a sus pacientes respecto al cuidado que debe tener después del egreso del servicio es clave para asegurarnos que se brindó una atención adecuada y continua. Uno de los principales problemas para que la usuaria no entienda la explicación es generalmente el idioma quichua que manejan muchas pacientes y la falta de interés por educar que demuestran algunas enfermeras.

Pregunta N° 15.- ¿Cómo considera usted la atención prestada por parte del profesional de Enfermería?

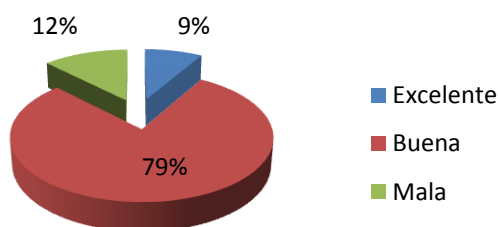
Tabla # 19.- Atención de Enfermería

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	17	9%
Buena	159	79%
Mala	25	12%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 16.- Atención de Enfermería



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

Obtenidos los resultados del análisis de las encuestas, el 79% que corresponde a 159 usuarias responden haber recibido una buena atención, el 12 % correspondiente a 25 usuarias consideran una atención mala, el 9% considera que la atención es excelente. En sí, la atención recibida por el personal de enfermería es buena, cumpliendo así las normas establecidas y brindando al usuario una atención de calidad y calidez, pero los lineamientos y estrategias de salud insisten en la importancia de dar una atención integral, con excelente actuación de todos los miembros del equipo sanitario.

Pregunta N° 16.- ¿Usted considera que las instalaciones del servicio son cómodas y seguras?

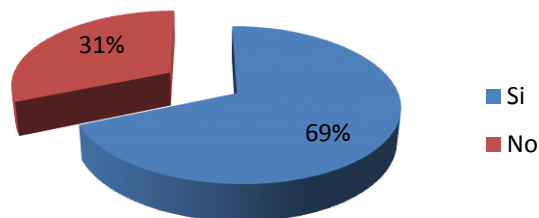
Tabla # 20.- Instalaciones seguras

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	138	69%
No	63	31%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 17.- Instalaciones seguras



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 69% que corresponde a 138 usuarias consideran que si son adecuadas las instalaciones del servicio, el 31% correspondiente a 63 usuarias manifiestan que las instalaciones no son seguras. Podemos observar que la mayoría de pacientes manifiestan desde su perspectiva que las instalaciones son seguras y cómodas, sin embargo un porcentaje muy representativo manifiestan que las instalaciones no son adecuadas debido a la falta de espacio y consideran que debería mejorar la tecnología y modernidad del servicio.

Pregunta N° 17.- ¿Cómo se siente usted con la atención recibida por parte del profesional de Enfermería?

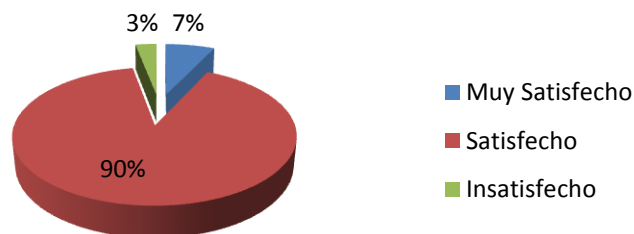
Tabla # 21.- Satisfacción de la usuaria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Satisfecho	14	7%
Satisfecho	181	90%
Insatisfecho	6	3%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 18.- Satisfacción de la usuaria



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

De 201 usuarias que representan el 100%. El 90% correspondiente a 181 usuarias manifiestan sentirse satisfechos con la atención recibida, el 7% que corresponde a 14 usuarias se sienten muy satisfechas, el 3% correspondiente a 6 usuarias manifiestan su insatisfacción con la atención recibida por parte del personal de enfermería. En si las usuarias se sienten satisfechas con la atención recibida en este servicio de salud, por lo que podemos asegurar que las pacientes volverían a buscar atención en este servicio, pero también manifiestan que existen algunos aspectos que aún son deficientes en la atención que presta el personal de enfermería, por lo que solicitan su mejora.

Pregunta N° 18.- ¿La atención recibida cumplió con sus necesidades y expectativas?

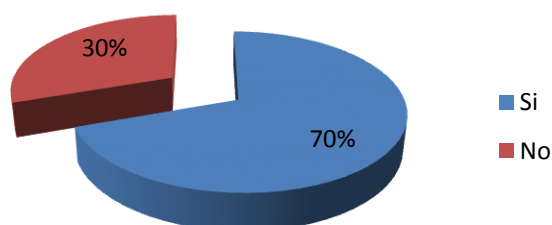
Tabla # 22.- Expectativas

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	140	70%
No	61	30%
TOTAL	201	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Gráfico # 19.- Expectativas



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación:

Del 100% correspondiente a 201 usuarias. El 70% que corresponde a 140 personas consideran que la atención recibida si cumplió con sus necesidades y expectativas, el 30% que corresponde a 61 usuarias consideran que no. Las pacientes son el ente principal para evaluar la calidad asistencial y cumplir con sus necesidades y expectativas, permitirán arrojar los resultados esperados por parte de la institución y los profesionales de salud. Se concluye que la mayoría de pacientes que asistieron a este servicio manifestaron que si se cumplió con sus necesidades y por ende lograron alcanzar sus expectativas brindando una atención de calidad.

4.2 Guía de observación dirigida al profesional de Enfermería que labora en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

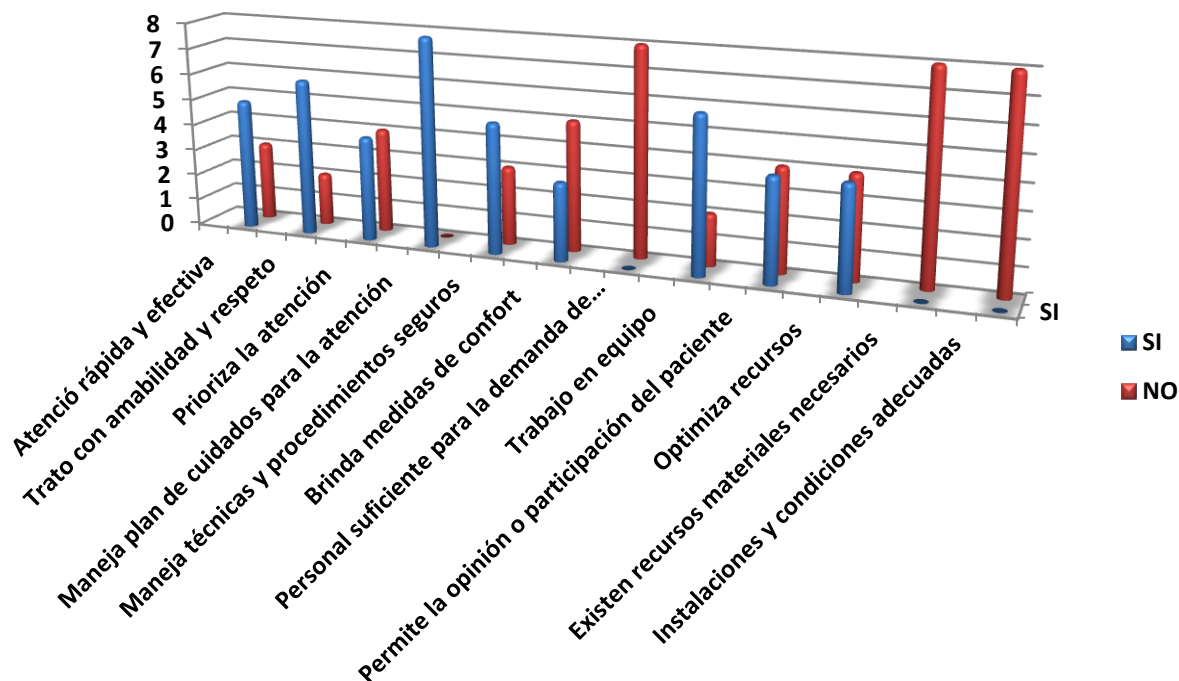
ITEMS	SI		NO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
¿El profesional de Enfermería atiende de manera rápida y efectiva al ingresar una paciente al servicio?	5	62,5%	3	37,5%	8	100%
¿El profesional de Enfermería trata a sus pacientes con amabilidad y respeto?	6	75%	2	25%	8	100%
¿El profesional de Enfermería prioriza su atención según la necesidades de cada paciente?	4	50%	4	50%	8	100%
¿El profesional de Enfermería maneja un plan de cuidados para la atención de cada paciente?	8	100%	0	0%	8	100%
¿El profesional de Enfermería maneja técnicas y procedimientos de manera segura?	5	62,5%	3	37,5%	8	100%
¿El profesional de Enfermería brinda medidas de confort a sus pacientes?	3	37,5%	5	62,5%	8	100%
¿El personal de Enfermería alcanza a abastecer toda la demanda de pacientes?	0	0%	8	100%	8	100%
¿Existe trabajo en equipo entre el personal de Enfermería?	6	75%	2	25%	8	100%
¿El personal de Enfermería permite la opinión o participación del paciente en relación a su cuidado?	4	50%	4	50%	8	100%
¿El personal de Enfermería optimiza recursos para brindar su atención?	4	50%	4	50%	8	100%
¿El personal de Enfermería posee recursos materiales necesarios para un desempeño laboral óptimo?	0	0%	8	100%	8	100%
¿Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la realización de un buen trabajo?	0	0%	8	100%	8	100%

Tabla # 23.- Ficha de observación dirigida al profesional de Enfermería del área de Centro Obstétrico

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Grafico # 20

Calidad de atención que presta el personal de Enfermería a las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.



Fuente.- Ficha de observación dirigida al profesional de Enfermería del área de Centro Obstétrico
Elaborado por.- Arcos Ortiz Tannia Patricia

Análisis e Interpretación de los resultados:

Una vez aplicada la ficha de observación y realizada la gráfica se puede apreciar que, el profesional de Enfermería que labora en el servicio de Centro Obstétrico en su mayoría si atiende de manera rápida y efectiva al ingresar una paciente, ya que estas generalmente presentan sintomatología que indica el inicio del trabajo de parto o una urgencia obstétrica, al igual que su trato es amable y respetuoso, pero también existen aspectos como la falta de personal suficiente para abastecer la demanda de pacientes y profesionales que no priorizan su atención de acuerdo a las necesidades de cada una ellas, que impide en muchas ocasiones brindar

medidas de confort a cada una de las usuarias, provocando en muchas ocasiones que la atención sea deficiente.

Las normas de atención en este servicio se enfocan en el manejo del proceso de atención de Enfermería (PAE) a cada una de las pacientes, aplicando acciones que se enfaticen al adecuado manejo de dichas pacientes, contribuyendo a su recuperación, además es deber del profesional de enfermería manejar técnicas y procedimientos de manera segura como lo establecido en las normas del Ministerio de Salud Pública, pero existen profesionales que no lo hacen, por lo que se considera que deberían concienciar y auto educarse evitando la aparición de complicaciones, además la opinión y participación de las usuarias es muy importante ya que esto permite generar un vínculo de confianza y la interacción paciente- enfermera, pero existe personal que no cumple con este derecho, lo que provoca insatisfacción de muchas de las usuarias atendidas.

Por otro lado también existen factores externos como la falta de recursos materiales y las instalaciones deficientes del servicio, que impiden al personal de enfermería desarrollar un desempeño laboral óptimo, por todo esto se concluye que la atención brindada por parte del personal de enfermería no es 100% excelente, por lo que requiere la intervención de métodos que ayuden a mejorar y proporcionar una atención de calidad que satisfaga por completo a las usuarias, superando sus expectativas.

4.3 Verificación de la Hipótesis

Hipótesis:

La calidad de atención que presta el personal de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

La verificación de la hipótesis se realiza a partir de los resultados de la encuesta aplicada a las usuarias y de la ficha de observación al personal de enfermería que labora en el servicio de centro obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

4.3.1 Planteamiento de la hipótesis

a) Modelo lógico

- **Hipótesis nula:** La calidad de atención que presta el personal de enfermería, NO se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.
- **Hipótesis alternativa:** La calidad de atención que presta el personal de enfermería, SI se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

b) Modelo matemático

- Hipótesis nula (H0): Observado $O =$ Esperado (E)
- Hipótesis alternativa (H1): Observado $O \neq$ Esperado (E)

4.3.2 Definición del nivel de significación

El nivel de significación escogido para la investigación fue del 5% (0,05)

4.3.3 Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba del Chi Cuadrado cuya fórmula es la siguiente:

$$X_2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

Simbología:

X₂= Chi-cuadrado

f_o = Frecuencia observada

f_e = Frecuencia esperada.

Σ=Sumatoria

4.3.4 Comprobación de la hipótesis

La verificación se realiza a partir de las encuestas realizadas a las usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico, por lo que se tomó dichas preguntas del mencionado instrumento. La variable independiente representada por la pregunta N°7 y la variable dependiente representada por la pregunta N°14.

Matriz de Frecuencia Observadas

VI	VD	Necesidades y expectativas		TOTAL
		SI	NO	
Discriminación y maltrato a la usuaria	SI	47	140	187
	NO	154	61	215
TOTAL		201	201	402

Tabla # 24.- Frecuencias Observadas

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Frecuencias Esperadas

VI	VD	Necesidades y expectativas		TOTAL
		SI	NO	
Discriminación y maltrato a la usuaria	SI	$(187*201)/402=93.5$	$(187*201)/402=93.5$	187
	NO	$(215*201)/402=107.5$	$(215*201)/402=107.5$	215
TOTAL		201	201	402

Tabla # 25.- Frecuencias Esperadas

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Valor de aceptación

Si el valor de la prueba estadística $\chi^2 c$, es mayor que el valor crítico χ^2 de la tabla se rechaza la hipótesis nula.

fo= Frecuencias observadas

fe= Frecuencias esperadas

N= Número de datos

K= Número de parámetros

Calculo del Chi Cuadrado

fo	fe	(fo-fe)	(fo-fe) ²	(fo-fe) ² /fe
47	93.5	-46.5	2,162.25	23.13
154	107.5	46.5	2,162.25	20.11
140	93.5	46.5	2,162.25	23.13
61	107.5	-46.5	2,162.25	20.11
Total			x² c	86.48

Tabla # 26.- Calculo del Chi Cuadrado
Elaborada por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

Grados de libertad

$$G1 = (c-1) (f-1)$$

$$G1 = (2-1) (2-1)$$

$$G1 = (1) (1)$$

$$G1 = 1$$

Nivel de confianza= 95%

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad										
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,88
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59
No significativo									Significativo		

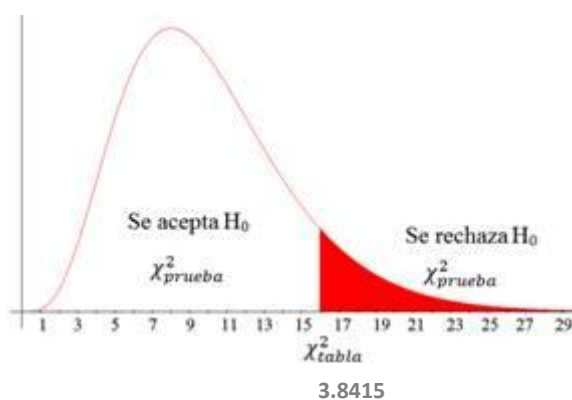
REGLA DE DECISIÓN

Se acepta la hipótesis nula si el valor de chi-cuadrado a calcularse es igual o menor a 3,84 caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa.

El valor de $\chi^2_t = 3.84 > \chi^2_c = 86.48$

CHI-CUADRADO TABULAR

El valor tabulado de χ^2 con 1 grado de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 3.8415.



DECISIÓN

El valor de $\chi^2_t = 3.84 > \chi^2_c = 86.48$. Por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa (H_1), es decir que la calidad de atención que presta el personal de enfermería, SI se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga. Y se rechaza la hipótesis nula (H_0), demostrando que las variables se encuentran relacionadas.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Después de haber realizado el presente trabajo de investigación y según los análisis, tabulaciones e interpretación de resultados, se estableció las siguientes conclusiones:

- Las actividades que desempeña el profesional de enfermería en su labor diaria son quienes determinan la calidad de atención que reciben las usuarias durante su estancia en el servicio de centro obstétrico, las cuales según los datos observados no son ejecutadas de tal manera que se logre brindar una atención de calidad, ya que existen diferentes actos como el no prestar interés a sus problemas y necesidades, la falta de cordialidad, la discriminación, la mala interacción paciente- enfermera y la falta de educación y apoyo, que impiden a la usuarias calificar la atención recibida como excelente.
- Luego del análisis de datos se evidencia que el 90% de las usuarias encuestadas se sienten satisfechas con la atención recibida por parte del profesional de Enfermería, sin embargo existe la necesidad de mejorar diferentes actuaciones con el fin de brindar atención humanizada y de calidad, que garanticen intervenciones eficientes, oportunas y adecuadas, para que la atención recibida sea realmente de calidad y llegue a ser muy satisfactoria.

- Garantizar una atención de calidad es deber del profesional de enfermería, pero se pudo evidenciar que existen factores externos como la falta de personal suficiente para abastecer la demanda de pacientes, la falta de recursos materiales y las instalaciones deficientes que les impiden brindar una atención adecuada, generando insatisfacción tanto en los profesionales que laboran en el servicio como de las usuarias.
- También se concluye que existe gran parte de profesionales que brindan una atención rutinaria, olvidándose del lado humanitario, por lo que es necesaria una reflexión permanente sobre los valores, conocimientos, actitudes, aptitudes y normas que orienten 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.
- Según la verificación de la hipótesis determinada mediante el Chi Cuadrado con datos obtenidos de las encuestas, se pudo concluir que si existe relación entre las variables estudiadas, es decir que la calidad de atención que presta el personal de enfermería, si se relaciona con el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

5.2 RECOMENDACIONES

- Incentivar al profesional de Enfermería a mejorar la interacción paciente-enfermera que permita establecer una relación adecuada que posteriormente contribuirá a mejorar la calidad de atención, para lo cual el personal de enfermería debe conocer y seguir una guía de atención encaminada a satisfacer al usuario.
- Elaborar una guía de atención de enfermería para la paciente obstetra que contenga información veraz y acertada, que permita al profesional de enfermería brindar una atención oportuna con calidad y calidez que satisfaga por completo a las usuarias.
- Fomentar la importancia de brindar un trato humanizado, que refleje interés por parte del profesional de enfermería y de la institución en ayudar a la paciente a satisfacer sus necesidades de salud con la amabilidad y prontitud.
- Concientizar al profesional de enfermería que debe mantenerse en constante capacitación, autopreparación y actualización de conocimientos para poder brindar una educación actualizada y enfrentarse a los nuevos retos que demande el servicio de Centro Obstétrico.
- Se recomienda al profesional de enfermería y a todo el equipo de salud que labora en el servicio de Centro Obstétrico, aplicar permanentemente normas de atención como el manejo del plan de cuidados de Enfermería y los diferentes procedimientos con eficacia y eficiencia que garanticen lograr su satisfacción laboral y de las usuarias.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

6.1.1 Título

“Guía de atención de calidad del profesional de enfermería, para la paciente obstétrica del Hospital Provincial General de Latacunga”

6.1.2 Institución Ejecutora

- Carrera de Enfermería
- Facultad Ciencias de la Salud
- Universidad Técnica de Ambato
- Hospital Provincial General de Latacunga

6.1.3 Beneficiarios directos

- Licenciadas de Enfermería del servicio de Centro Obstétrico
- Estudiantes de Enfermería

6.1.4 Beneficiarios indirectos

- Hospital Provincial General de Latacunga
- Usuarías que acuden al servicio de Centro Obstétrico

6.1.5 Ubicación

Hospital Provincial General de Latacunga, en el servicio de Centro Obstétrico.

6.1.6 Tiempo estimado para la ejecución

1 Mes

6.1.7 Equipo técnico responsable

- Dr. Marco Urrutia Ortega
- Tannia Arcos Ortiz

6.1.8 Costo

El presupuesto será financiado por la investigadora.

MATERIALES	COSTO
Material de escritorio y bibliográfico	\$150
Transporte	\$40
Material didáctico	\$120
TOTAL	\$310

Tabla # 27.- Costos

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

6.2 Antecedentes de la Propuesta

Según el estudio realizado sobre la "Calidad de atención que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga en el período Octubre 2014 - Marzo 2015" y mediante la aplicación de la encuesta y ficha de observación, se determinó que la calidad de atención prestada por parte del profesional de Enfermería es percibida y calificada por la mayoría de las usuarias como buena, sin llegar a la excelencia y por ende su nivel de satisfacción es medio, esto se debe a diferentes y diversos factores que limitan al profesional de enfermería brindar una atención óptima, entre ellas se encuentra el trabajo rutinario que desempeñan, olvidándose del lado humano con el que fueron educadas, ya que las usuarias más allá de buscar una atención que satisfaga sus necesidades de salud, buscan un trato cordial y digno con el que se puedan sentir en confianza para expresar sus dudas y necesidades.

Las usuarias llegan a un servicio de salud en busca de atención con cierta expectativa, buscando satisfacer sus necesidades mediante el servicio que se les

brinda que incluye una buena atención y un buen trato, motivo por el cual se debe prestar atención al proceso para mejorar la calidad de atención a los pacientes la cual hace que la imagen de la institución se vea respetada y admirada por los usuarios cuando está enfocado en la calidad y mejora continua de sus servicios.

Por esta razón al saber que la atención no llega a su 100% de excelencia, se considera necesaria la aplicación de una guía de atención de calidad para las enfermeras que laboran en este servicio, que permita lograr a corto o mediano plazo, garantizar a las usuarias una atención oportuna, con calidad y calidez que satisfaga sus necesidades y expectativas.

6.3 Justificación

El servicio de centro obstétrico genera gran demanda de pacientes, debido a que su atención está destinada al trato de mujeres que atraviesan por distintos problemas de salud, por lo que es necesario revisar los aspectos relacionados con la calidad brindada en el servicio y su control.

El personal de enfermería es quien mantiene el vínculo más estrecho con la paciente, por lo tanto su interacción marca gran relevancia en las expectativas que tendrá la usuaria en el resto su estancia en el servicio. Por tal motivo, es de interés tanto para el profesional de salud que brinda atención en el servicio, como para las propias usuarias, aplicar medidas que mejoren la asistencia sanitaria, ya que las pacientes que asisten con problemas obstétricos, necesitan una atención con mayor agilidad, apoyo y cordialidad.

Mediante el análisis de la problemática investigada se determinaron diferentes aspectos con respecto a la calidad de atención prestada por parte del profesional de Enfermería , que no dejan del todo satisfechas a las usuarias que acuden a prestar sus servicios, por lo que existe la necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de sus cuidados, por ello, elaborar una guía de atención de calidad dirigida a los profesionales de enfermería es de suma importancia ya que mediante este podemos enfocarnos a resolver las falencias encontradas en su desempeño

laboral, con el propósito de mejorar la calidad de atención hacia las usuarias y por ende lograr la satisfacción completa de las mismas.

La aplicación de la guía de calidad de atención para el personal de enfermería, es útil porque facilitara el mejoramiento de la atención, debido a que se proporcionara información adecuada sobre el tipo de atención que debe brindar el personal de enfermería a las pacientes obstétricas, con el propósito de generar satisfacción en las usuarias.

Además es novedoso porque en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga no se cuenta con una guía de atención que permita al profesional de enfermería informarse sobre los aspectos que deben tomar en cuenta para brindar una atención oportuna, humanística y efectiva que beneficie a las pacientes y a la institución en general.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Elaborar una guía de información sobre la atención de calidad que debe brindar el personal enfermería a la paciente obstétrica, para mejorar la satisfacción de las usuarias.

6.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Aportar con conocimientos sobre atención oportuna y humanizada al personal de enfermería con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales enfermera-usuaria.
- ✓ Fortalecer y aumentar el nivel de conocimientos del personal de enfermería sobre una atención de calidad a la paciente obstétrica.
- ✓ Socializar la guía de calidad de atención a la paciente obstétrica con las enfermeras que laboran en el servicio de centro obstétrico.

6.5 Análisis de Factibilidad

La propuesta es factible ya que se cuenta con el apoyo y autorización tanto de la institución de donde es generada la investigación “Universidad Técnica de Ambato”, como de la institución hacia dónde va dirigida la propuesta “Hospital Provincial General de Latacunga” y todos sus integrantes, en especial de las licenciadas en Enfermería que laboran en el servicio de Centro Obstétrico y sus pacientes, quienes están prestas a recibir información para mejorar la calidad de atención y aportar con sugerencias respectivamente. Además el costo que demande la propuesta es accesible, ya que será financiado por la autora, por lo que es más fácil realizarlo.

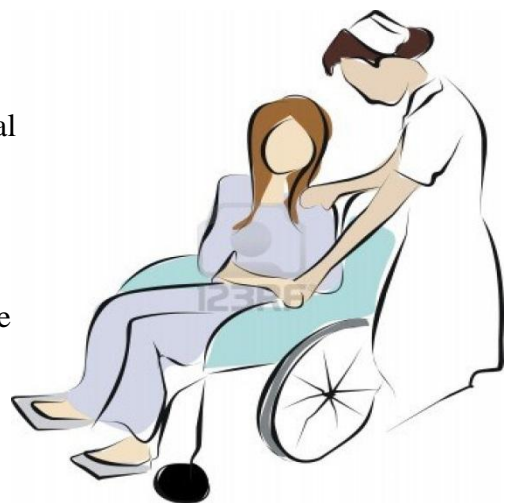
6.6 Fundamentación Científico - Técnica

“GUÍA DE ATENCIÓN DE CALIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, PARA LA PACIENTE OBSTÉTRICA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA”

Calidad: Es hacer las cosas bien y con los insumos necesarios, que garanticen la seguridad para el que recibe un servicio o un procedimiento y la satisfacción de quien lo presta. Esa calidad debe estar reflejada por la opinión del paciente, del entorno familiar, de la comunidad y del trabajador, que se traduce en los resultados de satisfacción.

La OMS define la calidad en salud como:

- 🌀 un alto nivel de excelencia profesional
- 🌀 uso eficiente de los recursos
- 🌀 un mínimo riesgo para el paciente
- 🌀 alto grado de satisfacción del paciente
- 🌀 impacto final para la salud



Satisfacción del usuario

Es la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Podemos definir la calidad de atención de enfermería como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.


Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios.

Mejoramiento de la Calidad

El mejoramiento de la calidad es un esfuerzo para mejorar el nivel del desempeño de un proceso clave.

¿Qué es el mejoramiento de la calidad para la atención obstétrica?

La calidad de atención obstétrica involucra un estado de oportunidad que le permitirá al profesional de Enfermería y a su equipo responder de forma apropiada a emergencias obstétricas de manera que se satisfagan las necesidades y derechos de sus clientes.

 Oportunidad: Lograr y mantener un estado de preparación en el establecimiento para brindar una atención de calidad. Esto incluye que el personal disponible cuente con las destrezas requeridas y la disposición de responder a las necesidades de las usuarias con equipo disponible y funcionando, y suministros e infraestructura adecuada.

➤ **Respuesta:** Brindar atención rápida y apropiada cuando surgen emergencias, de acuerdo a los estándares y protocolos clínicamente aceptables.

➤ **Derechos:** Brindar servicios de manera que se respeten los derechos y necesidades de todas las usuarias.

Las usuarias tienen derecho a recibir una atención de calidad. Estos derechos consisten en:

- Acceso a los servicios y continuidad de atención.
- Atención Segura (calificada).
- Información y elección informada.
- Puntualidad
- Prontitud en la atención
- Privacidad y confidencialidad.
- Consejería: Escucha y Orienta.
- Presentación Personal.
- Dignidad, comodidad y expresión de opinión.



El personal de Enfermería tiene necesidades específicas a ser satisfechas, para que puedan brindar una atención de calidad. Específicamente, necesitan respeto, dignidad y libertad de expresar su opinión; supervisión facilitadora y administración confiables para mantener un ambiente de trabajo positivo; información, capacitación y desarrollo para mantener los niveles de habilidades; equipos y suministros en condiciones de funcionamiento, adecuados e infraestructura para brindar un tratamiento correcto y completo.

PERFIL DE LA ENFERMERA OBSTETRA



La enfermera obstetra es el profesional de enfermería que tiene como misión atender y cuidar el bienestar físico, emocional y social de la mujer en estado grávido, detectar oportunamente cualquier alteración en el estado fisiológico del embarazo y ofrecer las mejores

prácticas desde el punto de vista técnico, de relación interpersonal y de respeto a la interculturalidad de tal forma que se asegure el nacimiento del nuevo integrante de la familia en las mejores condiciones posibles.

Para cumplir efectivamente con su misión la enfermera obstetra cuenta con conocimientos y aptitudes que se traducen en competencias y acciones derivadas de ellas. Estas competencias se dividen en específicas y generales; las primeras están dirigidas a la atención prenatal, del trabajo de parto y parto, del puerperio y del recién nacido; así mismo, se incluyen las competencias para la atención de urgencias obstétricas y neonatales. Dentro de las competencias generales se encuentran las de comunicación, interculturalidad y administrativa.

CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA OBSTETRA

- ✘ **Vocación de servicio:** Disposición de realizar su mayor esfuerzo en provecho de las personas a quien sirve.
- ✘ **Honorabilidad:** Comportamiento acorde con los dictados de una conciencia recta y limpia.
- ✘ **Nobleza:** Deseo de ayuda y compasión hacia los que sufren o requieren sus servicios.
- ✘ **Bondad:** Trato amable y cuidadosos con los usuarios y sus familiares, colegas y demás miembros del equipo de salud.

- ✘ **Responsabilidad:** Firme propósito de cumplir con las funciones de atención a la salud que tiene asignadas.
- ✘ **Tenacidad:** Perseverancia en las acciones en beneficio de las usuarias.
- ✘ **Flexibilidad:** Tolerancia y búsqueda de alternativas que sean aceptadas por usuarias y colegas.
- ✘ **Superación:** Continúa actualización para ofrecer a las usuarias las mejores posibilidades en su atención.
- ✘ **Sentido de equipo:** Respeto y reconocimiento para todos los componentes del equipo de salud.
- ✘ **Lealtad a la Institución:** Preservar y cooperar a la superación de la imagen de su institución ante la sociedad.
- ✘ **Humildad:** Reconocimiento de los errores cometidos y corrección cuando es posible.
- ✘ **Gestión de Cuidado:** Actividades que respetan la dignidad del individuo. El objetivo principal de la enfermera es atender al paciente apoyándolo con actitudes y comportamientos
- ✘ **Comunicación:** Es un elemento esencial en todas las profesiones que se dedican a ayudar a los demás para que el individuo adquiera los conocimientos y habilidades necesarios para realizar el tratamiento.
- ✘ **Educación:** Se refiere a las actividades que realiza un profesional de salud para brindar información, ya que el aumento de las enfermedades crónicas y de las incapacidades suele exigir que tanto el paciente como su familia conozcan la enfermedad y su tratamiento.
- ✘ **Consejería:** La enfermera también debe estar dispuesta a enseñar los comportamientos deseados, hacer sincera al tratar con las personas y a demostrar interés y preocupación por el bienestar de los pacientes.
- ✘ **Liderazgo:** La enfermera ayuda al usuario a tomar decisiones para establecer y conseguir objetivos que aumenten su bienestar. En lo que incluye Mejorar el estado de salud del usuario – familia, aumentar el grado de satisfacción entre los profesionales de la salud y mejorar las actitudes de los usuarios hacia las expectativas de la profesión de enfermería.

PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN ORIENTADA A LA PACIENTE

🕒 **Primacía de la persona:**

Parte del reconocimiento de las personas como sujetos de derechos. El responder a los derechos humanos en general, y al derecho humano a la salud en particular, está sobre cualquier otro interés.



🕒 **Pertinencia cultural:**

En un contexto de nación pluricultural, multilingüe y multiétnica, es el respeto, mutuo conocimiento y diálogo entre las culturas, haciendo énfasis en los elementos de convergencia. Sus elementos son: ciudadanía, derecho a la diferencia, la interacción positiva, la unidad en la diversidad y el cumplimiento de los derechos humanos sin discriminación alguna.



🕒 **Beneficencia:**

Benevolencia o no-maleficencia, principio ético de hacer el bien y evitar el daño o lo malo para el sujeto o para la sociedad. Actuar con benevolencia significa ayudar a los otros a obtener lo que es benéfico para ellos, o que promueva su bienestar, reduciendo los riesgos maléficos, que les puedan causar daños físicos o psicológicos.



📍 **Amabilidad:**

Una persona amable es aquella que por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser respetada por que también respeta al otro. Esto se manifiesta al saludarlo con amabilidad y presentarse por su nombre.



📍 **Equidad:**

Es el compromiso de dar respuesta a los problemas de salud, asignando los recursos en función de las necesidades y en proporción de las exclusiones por motivo de cultura, género, diversidad, etnia, pobreza, ruralidad, contribuyendo a eliminar las barreras que impiden el acceso universal a la salud.



📍 **Solidaridad:**

Bajo este principio se propicia que la sociedad se una en la búsqueda de la meta común de la salud para todos, en el entendido que la salud es una condición de interdependencia y se requiere una contribución individual y colectiva para su logro.

📍 **Dignidad:**

Toda persona, como fin en sí misma y como poseedora de un valor intrínseco, debe ser respetada en sus derechos individuales, creencias, cultura, costumbres, espiritualidad, preferencias, filiaciones, condición económica, pertenencia étnica, condición de salud, etc.



📍 **Transparencia:**

La gestión transparente abarca los procesos y procedimientos de:

- integridad y ética pública para prevenir y solucionar conflictos de interés e implantar regímenes disciplinarios internos;
- eficiencia y efectividad de las adquisiciones de bienes y servicios y atención a las usuarias, mediante la organización de procesos y procedimientos que garanticen la mejor calidad y relación costo-beneficio;
- facilitación de instancias para la participación ciudadana en la vigilancia y control de la atención prestada.



📍 **Fidelidad:**

Obligación o compromiso de ser fiel en la relación con el paciente, en que el enfermero debe cumplir promesas y mantener la confiabilidad. La expectativa del paciente es que los profesionales cumplan las palabras dadas. La confianza es la base para la confidencia espontánea, y los hechos revelados en confidencia hacen parte del secreto profesional del enfermero.

📍 Veracidad:

Decir siempre la verdad, no mentir y ni engañar a los pacientes. En muchas culturas la veracidad ha sido considerada como base para el establecimiento y manutención de la confianza entre los individuos.



📍 Confidencialidad:

Salvaguardar la información de carácter personal obtenida durante el ejercicio de su función como enfermero y mantener el carácter de secreto profesional de esta información, no comunicando a nadie las confidencias personales hechas por los pacientes.



📍 Información:

Brindar información completa, veraz, oportuna y entendida por la usuaria, o por quien sea responsable de él o de ella. La información y el consentimiento informado forma parte de un proceso de relación destinado a la toma de decisiones clínicas, no solo por el médico sino también por los usuarios de ahí que se trata de un proceso continuado y fundamentalmente verbal.



📍 Interés:

La enfermera debe estar siempre atenta a las necesidades de los usuarios y especialmente cual es la ayuda que ellos requieren, debe mostrar respeto por los usuarios, disponibilidad y deseos de trabajar con él siempre viéndolo como una persona única y fomentando su autonomía. Entregar turno de manera adecuada para que haya continuidad en los cuidados de enfermería.

SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO

ACTIVIDADES QUE DEBE DESEMPEÑAR LA ENFERMERA OBSTETRA

➤ ADMISIÓN:

1. Participar en la recepción y preparación física del paciente.
2. Hacer la valoración de la mujer a través de:
 - ✗ Inspección general inmediata de las condiciones clínicas.
 - ✗ Realizar interrogatorio y exploración física
 - ✗ Detectar datos de riesgo intraparto, siguiendo el instrumento de valoración.
3. Aplicar procedimientos de atención integral.
4. Dar indicaciones a la paciente que egresa, así como en caso de internamiento.
5. Solicitar asesoría del especialista para determinar criterios diagnósticos y conducta terapéutica obstétrica.



LABOR:

1. Valorar el proceso y la evolución del trabajo de parto mediante la elaboración de partogramas, aplicando procedimientos de exploración, criterios clínicos y fisiológicos.
2. En base a la guía de evaluación de riesgo, detectar oportunamente alteraciones que compliquen el evento obstétrico.
3. Proporcionar atención integral oportuna para disminuir las condiciones de riesgo detectadas o sus efectos en el binomio madre-hijo.
4. Orientar a la paciente sobre su participación en el acto obstétrico.
5. Durante el control de trabajo de parto aplicar los principios y métodos de las psicoprofilaxis perinatal.
6. Aplicar técnica de útero inhibición, inducción o conducción del trabajo de parto en los casos prescritos.
7. Aplicar técnicas y procedimientos específicos de enfermería en la atención de la paciente obstétrica de bajo, mediano y alto riesgo.
8. Participar en los procedimientos diagnósticos y terapéuticos del servicio (amnioscopia, cristalografía, test de clements, bloqueo peridural, cardiotocografía, amniorrexis, medicación, instalación de catéter central, etc.).
9. Preparar a la paciente para procedimientos quirúrgicos.



EXPULSIÓN:

1. Realizar atención de parto según técnica y asesoría del experto.
2. Seleccionar y practicar técnica de episiotomía y episiorrafía en los casos requeridos.
3. Proporcionar cuidados inmediatos al recién nacido y valoración clínica integral.
4. Colaborar en la atención al neonato de alto riesgo.
5. Valorar la involución uterina y en caso necesario hacer revisión de cavidad.
6. Participar en los procedimientos de cirugía obstétrica como circulante o instrumentista.



RECUPERACIÓN:

1. Valorar el estado fisiológico de la madre a través de:
 - ⊗ Identificar signos de alarma postparto y postquirúrgico (sangrado, estado de conciencia, alteraciones de la ventilación, etc.).
 - ⊗ Vigilancia del puerperio inmediato (involución uterina, características de loquios, condiciones de herida quirúrgica o episiorrafía).
2. Realizar procedimientos inmediatos de atención postparto y postquirúrgica.
3. Aplicar medicación uterotónica en los casos indicados y farmacoterapia específica (antibióticos, analgésicos, antihipertensivos, soluciones, etc.).
4. Seleccionar y preparar casos clínicos de interés para seguimiento o discusión en grupo.



HOSPITALIZACIÓN:

1. Realizar la valoración clínica a través del interrogatorio y exploración clínica para identificar signos y síntomas característicos del puerperio o de complicaciones obstétricas.
2. Planear y ejecutar acciones de enfermería para la atención madre-neonato.
3. Analizar las ventajas y desventajas de la atención entre el programa de Alojamiento Conjunto y la hospitalización tradicional durante el puerperio.
4. Aplicar medidas terapéuticas de enfermería indicadas a las pacientes con problemas obstétricos.
5. Vigilar la evolución de las pacientes por medio de la detección de riesgo.
6. Enlistar las acciones de enfermería que se brindan a las pacientes con enfermedades intercurrentes del embarazo y analizarlas con el asesor de prácticas.
7. Indagar para su análisis, la casuística de internamiento por diagnóstico principal de egreso en el servicio.
8. Asistir a sesiones clínicas y bibliográficas implementadas en el servicio.
9. Impartir educación para la salud reproductiva.
10. Participar en el control terapéutico de las pacientes con énfasis en: amenaza de aborto, amenaza de parto pre término y toxemia del embarazo.



NEONATOLOGÍA:

1. Reconocer características clínicas del recién nacido; identificar, practicar y analizar las técnicas de manejo generales.
2. Aplicar metodología clínica para detección de riesgos.
3. Desarrollar habilidad en los procedimientos de intervención profesional para atenuar o cancelar riesgos en la etapa neonatal.
4. Identificar reglas de manejo en cada entidad nosológica por las que pueda cursar el neonato.
5. Practicar técnicas de estimulación integradas al manejo clínico.
6. Observar y valorar la evolución del neonato, proporcionando las acciones de enfermería específicas de acuerdo al estado fisiológico o patológico del recién nacido.
7. Orientar a la madre sobre el cuidado integral del recién nacido.
8. Participar en las sesiones clínicas del servicio.



ESTUDIOS ESPECIALES:

1. Preparar la paciente, equipo y recursos para los procedimientos que a continuación se indican.
 - ✗ Monitorización cardiotocográfica
 - ✗ Laparoscopia
 - ✗ Ultrasonido
 - ✗ Amniocentesis
 - ✗ Amnioscopia
 - ✗ Fetoamniografía
 - ✗ Prueba Saling
 - ✗ Cristalografía
 - ✗ Test de Clements
 - ✗ Pruebas de madurez y bienestar fetal
2. Describir indicaciones, contraindicaciones, técnica, beneficios, riesgos y terapéutica consiguiente en cada uno de los casos.



6.7 Plan operativo de la propuesta

FASES	ETAPAS	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLES
FASE 1: Acercamiento al profesional de Enfermería que labora en el servicio de Centro Obstétrico.	Asistir al área de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información al profesional de Enfermería sobre atención de calidad a la paciente obstétrica. 	✓ Elaboración de una guía de capacitación.	Investigadora Tannia Arcos
FASE 2: Introdutoria	Preparar dinámicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Crear un ambiente propicio y de confianza entre el personal de enfermería. 	✓ Socialización grupal	Investigadora Tannia Arcos
FASE 3: Planificación	<p>Recolección de la información científica.</p> <p>Elaboración de material de apoyo para la socialización de la guía al profesional de enfermería.</p> <p>Determinar el lugar de la reunión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adquirir información suficiente del tema. • Diseñar material de apoyo para la socialización de la guía con el profesional de enfermería. • Establecer el lugar de la reunión. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analizar la información adquirida. ✓ Estructurar el material de apoyo ✓ Coordinar el día y el lugar para la socialización de la guía con la líder del servicio. 	Investigadora Tannia Arcos
FASE 4: Ejecución	Entrega y socialización de la guía de atención de calidad a la paciente obstetra al personal de	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de la guía con el profesional de enfermería. • Entregar la guía de 	✓ Explicación de los temas que contiene la guía.	Investigadora Tannia Arcos

	Enfermería que labora en el servicio de Centro Obstétrico del H.P.G.L	atención de calidad a la líder del servicio de Centro Obstétrico.		
FASE 5: Evaluación	Realizar preguntas abiertas del tema explicado y responder inquietudes.	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar el conocimiento del tema tratado con el personal de enfermería. 	✓ Preguntas de evaluación sobre el tema tratado y aclaración de dudas e inquietudes.	Investigadora Tannia Arcos

Tabla # 28.- Modelo Operativo

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

6.8 Administración de la propuesta

El propósito de la investigadora es implementar una guía de atención de calidad a la paciente obstetra dirigida al profesional de enfermería que labora en el servicio de Centro Obstétrico.

Esta administración recae exclusivamente bajo la dirección de la investigadora, ya que es quién ha propuesto la implementación de la guía de atención de calidad a la paciente obstetra y en este caso es quién debe impulsar este Proyecto.

La presente propuesta será analizada por la Lic. Irma Valle, jefa del Servicio de Centro Obstétrico del Hospital General Latacunga, y el Tutor de la Investigación Dr. Marco Urrutia, la misma que servirá para elevar el nivel de conocimientos de las Profesionales de Enfermería en cuanto a la atención de calidad a la paciente obstetra, con el fin de satisfacer a la paciente.

6.9 Recursos

6.9.1 Recursos institucionales

- Hospital Provincial General de Latacunga
- Servicio de Centro Obstétrico
- Universidad Técnica de Ambato

6.9.2 Recursos humanos

- Investigadora: Tannia Patricia Arcos Ortiz
- Tutor: Dr. Marco Urrutia
- Lic. Irma Valle, jefa del servicio de Centro Obstétrico
- Personal de Enfermería del servicio

6.9.10 Recursos materiales

Recursos Tecnológicos

- ↗ Computadora
- ↗ Impresora
- ↗ Internet
- ↗ Memory Flash

Suministros de Oficina

- ↗ Hojas
- ↗ Copias
- ↗ Carpetas
- ↗ Lápiz, esferos, borrador

6.10 Presupuesto

DESCRIPCIÓN	VALOR
• Material de escritorio	100,00
• Material didáctico	80,00
• Copias	40,00
• Transporte	20,00
• Refrigerio	30,00
TOTAL	270,00

Tabla # 29.- Presupuesto

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

6.11 Cronograma

TIEMPO DE ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4
Entrega de oficios								
Elaboración y diseño de la propuesta								
Entrevista con la Lic. Irma Valle jefa del servicio de Centro Obstétrico								
Entregar la Guía de atención a la jefa del servicio y personal de enfermería.								
Socialización con las profesionales de enfermería para la correcta utilización de la guía de atención de calidad.								
Realiza el proceso de seguimiento y evaluación de la implementación de la Guía de atención de calidad a la paciente obstetra.								

Tabla # 30.- Cronograma de actividades

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

6.12 Previsión de la evaluación

Para determinar si la guía de atención de calidad a la paciente obstetra ha servido para mejorar la satisfacción de la usuaria se procede a realizar las siguientes preguntas:

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Qué evaluar?	El manejo de la guía de atención de calidad por parte del personal de enfermería.
2.- ¿Por qué evaluar?	Porque así conoceremos si la guía de atención es indispensable para mejorar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a las usuarias.
3.- ¿Para qué evaluar?	Se necesita evaluar para ver si se dio cumplimiento con los objetivos planteados o si hay que replantearlos
4.- ¿Con que criterios?	Pertinencia, coherencia, efectividad, eficiencia, eficacia, otros.
5.- Indicadores	Cuantitativos y cualitativos
6.- ¿Quién evalúa?	La investigadora y la jefa del servicio de centro obstétrico.
7.- ¿Cuándo evalúa?	Se evaluara una vez que se haya entregado la guía de atención al servicio de centro obstétrico, máximo en dos meses.
8.- ¿Cómo evalúa?	Por medio de la observación y entrevista.
9.- Fuentes de información	Usuarias que acuden al servicio de centro obstétrico y personal de enfermería.
10.- ¿Con que evaluar?	Mediante ficha de observación y encuestas.

Tabla # 31.- Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Elaborado por: Arcos Ortiz Tannia Patricia

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA

- Almeida, E., Castro, R. (s.f.). Manual De La Enfermería. (Primera Ed.) Perú: Quebecor Wordl Perú S.A, 139-152.
- Andrade, A. (2011). Rol De La Enfermera Especialista en Obstetricia. España: Salud Gob, 24-27.
- Ariza, C. (1998). Calidad Ética Y Liderazgo (Tercera Ed.). México: Edicusa Ediciones Culturales, S.A, 84-95.
- Ariza, C., Daza, R. (2008). Calidad Del Cuidado De Enfermería Al Paciente Hospitalizado. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 57-60.
- Cibanal, M., Arce, M. (2009). Relación Enfermera- Paciente (Primera Ed.). Colombia: Editorial Universidad De Antioquia, 40-42.
- Córdova, M. (2012). Personal De Enfermería De Parto. Nurses For A Healthier Tomorrow, 14-18.
- Hacker, N. (2011). Ginecología Y Obstetricia. México: Manual Moderno, 25-28.
- Henderson, V. (1976). Principios Básicos De Los Cuidados De Enfermería (Primera Ed., Vol. 1). Suiza: Editado Por El Consejo Internacional De Enfermeras, 8-14.
- Herdman, T. (2008). Protocolo De Atención En Pacientes Obstetras. España, 120-135.
- Ministerio De Salud, M. (2013). Programa Para Evaluar Servicios De Obstetricia Ginecologia Y Neonatologia. Chile, 15-24.
- Miranda, F. (2012). Evolución Del Concepto De Calidad. Gutarra, 26.

- Parada, J. (2013). Piramide De Las Necesidades De Maslow, 35-43.
- Patricia, C. (2011). Enfermeía Y Seguridad De Los Pacientes. Washington, 19-25.
- Quirós, I. (1998). Los Derechos De La Mujer En Salud. Programa Regional Mujer, Salud Y Desarrollo, 118-119
- Rodríguez, L. (2011). Concepto Y Modelos De Calidad. Hacia Una Definición De Calidad Asistencial, 3-11.
- Shewhart, W. (2011). La Calidad Y Seguridad Del Paciente. En G. P. Cometto Maria, Enfermería Y Seguridad De Los Pacientes (Pág. 141). Washington.
- Tazón, M. (2000). Relaciones Y Comunicación En Efermería. Madrid: Ediciones Dae, 13-22.
- Turner, R. (2007). Programa De Salud Integral De La Mujer. Ministerio De Salud, 25-47.
- Villalva, M. (2012). Manual De La Enfermería. Epaña: J. B. Lippincott Company, 12-13.
- Viteri, G. (2007). Situación De La Salud En El Ecuador. Observatorio De La Economía Latinamericana, 77.

LINKOGRAFÍA

- Acosta L, Burrone M, López M, Lucchese M . (2011). Análisis de la satisfacción del usuario en centros de salud del primer nivel de atención. *Scielo*. Recuperado el 10 de febrero del 2015. Obtenido de <http://www.scielo.org/php/index.php?lang=es>
- Cortez, E. (2012). Calidad de Atención en los Servicios De Enfermería publicado por Elizabeth Cortez Valenzuela; etiquetas: calidad de atención

de enfermería; Recuperado el 12 de febrero del 2015. Obtenido de: <http://docenciaen enfermería. Blog spot. com/2008/09/calidad-de-atencion-en-los-servicios-de.html>.

- Federación ecuatoriana de enfermeros y enfermería (2013). 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: Recuperado el 10 de enero del 2015. Obtenido de <http://www.Fenfermerasecuador.org/html/codigoetica.html>.
- Garza, B. (2012). Calidad de la Atención de la Salud.. Recuperado el 12 de febrero del 2015. Obtenido de <http://www.scielo.org/php/index.php?lang=es>
- Henderson, V. (2008). Wikipedia. Recuperado el 07 de febrero del 2015 Obtenido de La enciclopedia libre: Obtenido de http://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Virginia_Henderson&oldid=79392997.
- Moreno, M. (2013). Calidad y seguridad de la atención. *Scielo*, 7-9. Recuperado el 07 de febrero del 2015. Obtenido de <http://www.scielo.org/php/index.php?lang=es>
- Organización Panamericana de la Salud. (2011). Ley del ejercicio del profesional de enfermería Recuperado el 12 de febrero del 2015. Obtenido de <http://www.fenfermerasecuador.org/html/leyejercicio.html>
- Organización Mundial De La Salud. (2013). Derecho a la salud. Recuperado el 13 de febrero del 2015. Obtenido de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
- Romero, A., & Martinez, C. (2000). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización. *Scielo*. Recuperado el 13 de febrero del 2015. Obtenido de <http://www.scielo.org/php/index.php?lang=es>

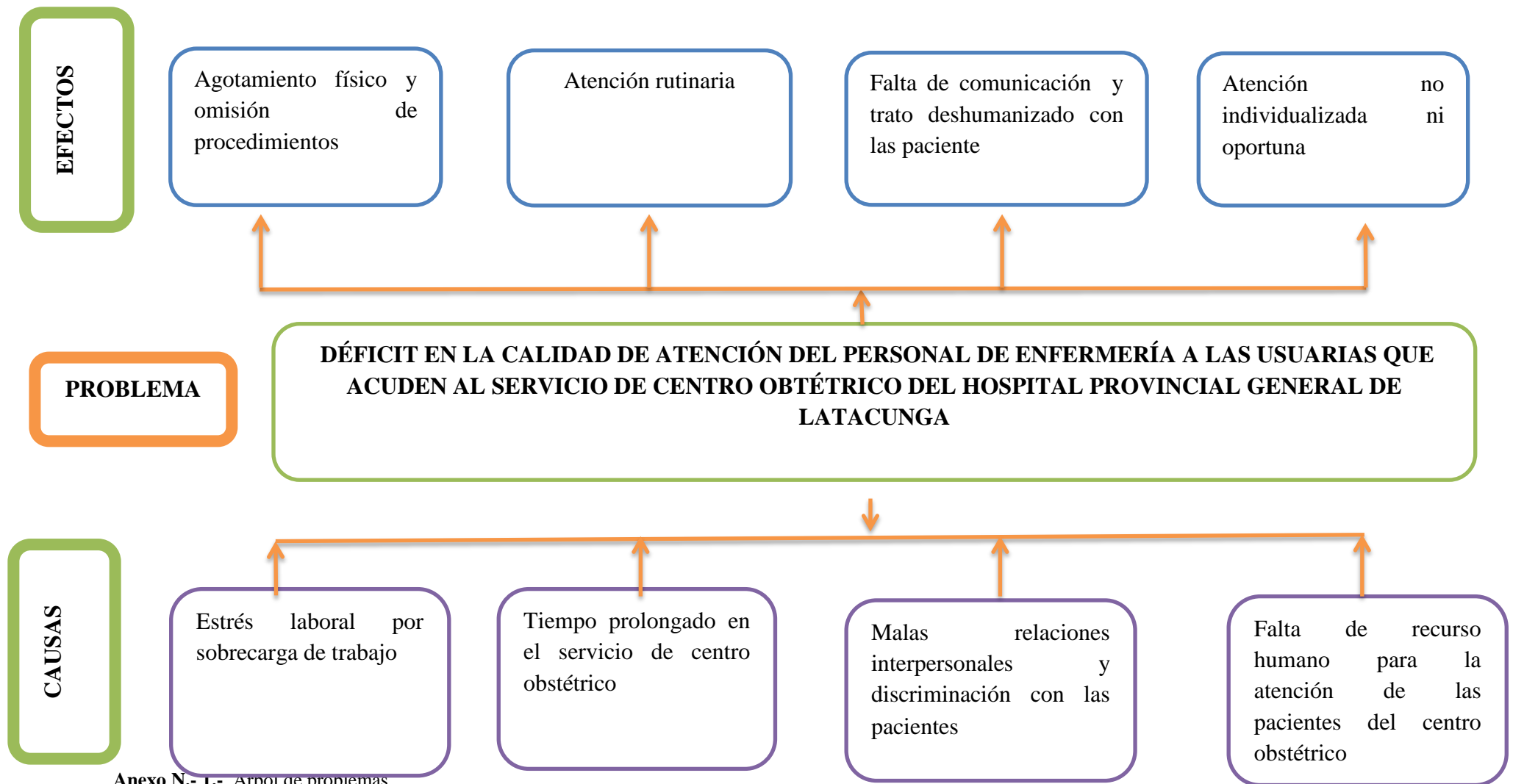
CITAS BIBLIOGRÁFICAS – BASE DE DATOS UTA.

- **EBRARY:** Martínez, R., Dueñas, R., & Miyahira, A. J. (2011). El Cuadro de Mando Integral en la ejecución del Plan Estratégico de un hospital general. *Revista Médica Herediana*, 21(3): 153-159, 2010. Perú: D - Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/utasp/detail.action?docID=10467181&p00=satisfaccion+del+usuario+en+salud>.
- **EBRARY:** World, H. (2009). Subsanan las desigualdades en una generación: alcanzar la equidad sanitaria actuando sobre los determinantes sociales de la salud: Informe final de la Comisión sobre Determinantes Sociales de la Salud. Albany, NY, USA: World Health Organization (WHO). Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/uta/detail.action?docID=10411818&p00=calidad+atencion+del+personal+enfermeria>.
- **EBRARY:** World, H. (2009). Aplicación del pensamiento sistémico al fortalecimiento de los sistemas de salud. Albany, NY, USA: World Health Organization (WHO). Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/uta/detail.action?docID=10411815&p00=salud+integral>.
- **ELIBRO:** Amaya, R. (2010). Procedimiento de evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios asistenciales. Aplicación en el servicio de cirugía general de los hospitales pediátricos docentes Juan Manuel Márquez y William Soler. Cuba: D - Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. CUJAE. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/utasp/detail.action?docID=10609345&p00=satisfaccion+del+usuario+en+salud>.
- **ELIBRO:** Betancur, C. (2011). Gerencia del cuidado hospitalario (2a. ed.). Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en:

<http://site.ebrary.com/lib/utasp/detail.action?docID=10536037&p00=calidad+atencion+enfermeria>.

- **ELIBRO:** Caro, R. S. E., & Guerra, G. C. E. (2011). El proceso de atención en enfermería: notas de clase. Colombia: Universidad del Norte. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/utasp/detail.action?docID=10624374&p00=calidad+atencion+enfermeria>.
- **ELIBRO:** Echeverría, M. J., & Dávila, T. J. (2014). Enfermería. México: Editorial Alfil, S. A. de C. V. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://site.ebrary.com/lib/utasp/detail.action?docID=10902791&p00=calidad+atencion+enfermeria>.
- **PROQUEST:** Montalvo, G. (2015). Lideran enfermeras atención perinatal. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://search.proquest.com/docview/1652193557/BDC4FC45B5C041AAPQ/7?accountid=36765>.
- **PROQUEST:** Presentan emergencia obstétrica una de cada cinco embarazadas. (2011). NOTIMEX. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://search.proquest.com/docview/848381738/4CDFD8DBD99B4330PQ/9?accountid=36765>
- **PROQUEST:** Vasconcelos-Moura, M. (2014). La calidad de asistencia de enfermería en el periodo prenatal desde la perspectiva de la mujer embarazada/The quality of prenatal period nursing care from the perspective of pregnant Women/qualidade de assistência de enfermagem no período pré-natal na perspectiva da mulher gestante. *Aquichan*, 14(2), 196-206. Recuperado 27 de febrero del 2015. Disponible en: <http://search.proquest.com/docview/1562070722/BDC4FC45B5C041AAPQ/3?accountid=36765>.

ANEXOS



Anexo N.- 1.- Arbol de problemas
 Elaborado por.- Arcos Ortiz Tannia Patricia



Anexo N.- 2
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

TEMA: "CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA EN EL PERÍODO OCTUBRE 2014 - MARZO 2015"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Arcos Ortiz Tannia Patricia con C.I 1804615795, estudiante de la Carrera de Enfermería, solicito a usted de la manera más comedida se me brinde su autorización para aplicarle una encuesta, ya que me encuentro realizando un trabajo de investigación para la obtención del título de Licenciada en Enfermería con el tema anteriormente expuesto, cuyo objetivo es Establecer la relación que existe entre la calidad de atención de personal de enfermería y la satisfacción del usuario. La información recolectada será emitida directamente por usted según su criterio y anotada por la investigadora, considerándose que los datos obtenidos pueden ser publicados o difundidos con fines científicos conservando su anonimato. Si usted está de acuerdo y recibió la información necesaria dígnese en poner su firma o huella como símbolo de aceptación, teniendo en cuenta que su participación es voluntaria y puede retirarse en cualquier momento. Por la favorable acogida anticipo mi agradecimiento.

Firma o Huella del
paciente.....Fecha:.....
CI:.....



Anexo N.- 3
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

Guía de observación dirigida al personal de Enfermería que labora en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga

OBJETIVO:

Identificar la calidad de atención que presta el personal de Enfermería en el área de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga

CONTENIDO	SI	NO	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • ¿El profesional de Enfermería atiende de manera rápida y efectiva al ingresar una paciente al servicio? • ¿El profesional de Enfermería trata a sus pacientes con amabilidad y respeto? • ¿El profesional de Enfermería prioriza su atención según la necesidades de cada paciente? • ¿El profesional de Enfermería maneja un plan de cuidados para la atención de cada paciente? • ¿El profesional de Enfermería maneja técnicas y procedimientos de manera segura? • ¿El profesional de Enfermería brinda medidas de confort a sus pacientes? • ¿El personal de Enfermería alcanza a abastecer toda la demanda de pacientes? • ¿Existe trabajo en equipo entre el personal de Enfermería? • ¿El personal de Enfermería permite la opinión o participación del paciente en relación a su cuidado? • ¿El personal de Enfermería optimiza recursos para brindar su atención? • ¿El personal de Enfermería posee recursos materiales necesarios para un desempeño laboral óptimo? • ¿Las instalaciones y condiciones de espacio son adecuadas para la realización de un buen trabajo? 			



Anexo N.- 4
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

Encuesta dirigida a las usuarias con respecto a la calidad de atención recibida por parte del personal de Enfermería en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital Provincial General de Latacunga.

▪ **OBJETIVO:**

Obtener información que nos ayude a desarrollar el tema de investigación sobre la atención que presta el personal de Enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de las usuarias que acuden al servicio de Centro Obstétrico.

▪ **INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente las preguntas que se citan a continuación y marque con una (X) la respuesta que Ud. considere correcta según su criterio.

DATOS INFORMATIVOS

1.- EDAD:

- a) 12-20 años
- b) 20-40 años
- c) 40-65 años
- d) 65 o más

2.-INSTRUCCIÓN:

- a) Analfabeto
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Superior

3.- GRUPO CULTURAL:

- a) Blanca
- b) Mestiza
- c) Indígena
- d) Negra

4.- DOMICILIO:

- a) Zona Urbana
- b) Zona Rural

CUESTIONARIO

1.- ¿Considera usted que el tiempo que espero para ser atendida fue adecuado?

a) Si b) No

2.- ¿El personal de Enfermería saluda y la atiende cordialmente?

b) Si b) No

3.- ¿El vocabulario utilizado por la enfermera para dirigirse a usted es entendible?

a) Si b) No c) A veces

4.- ¿Considera que el personal de Enfermería realizó una valoración completa de su estado de salud al ingresar?

a) Si b) No

5.- ¿Considera usted que la enfermera presta atención a todos sus problemas y necesidades y trata de solucionarlos?

a) Siempre b) A veces c) Nunca

6.- ¿La enfermera le atiende rápidamente cuando usted lo solicita?

a) Siempre b) A veces c) Nunca

7.- ¿Durante el tiempo de estancia en este servicio considera usted que sufrió algún tipo de discriminación o maltrato?

a) Si b) No

8.- ¿El personal de enfermería respetó su privacidad al realizar procedimientos especiales?

a) Si b) No

9.- ¿La enfermera le brinda apoyo y educación antes y después de realizar un procedimiento?

a) Si b) No c) A veces

10.- ¿La enfermera explica claramente los cuidados que debe tener en su casa con palabras sencillas, despejando sus dudas?

a) Si b) No

11.- ¿Cómo considera usted la atención prestada por parte del profesional de Enfermería?

a) Excelente c) Mala

b) Buena

12.- ¿Usted considera que las instalaciones del servicio son cómodas y seguras?

a) Si b) No

13.- ¿Cómo se siente usted con la atención recibida por parte del profesional de Enfermería?

a) Muy satisfecho

b) Satisfecho

c) Insatisfecho

14.- ¿La atención recibida cumplió con sus necesidades y expectativas?

a) Si b) No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo N.- 5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERIA

*"GUÍA DE ATENCIÓN
DE CALIDAD DEL
PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA, PARA LA
PACIENTE OBSTÉTRICA DEL
HOSPITAL PROVINCIAL
GENERAL DE LATACUNGA"*



AUTORA:

Arcos Ortiz, Tannya Patricia

TUTOR:

Dr. Mg. Urrutia Ortega, Marco

**AMABATO-ECUADOR
2015**

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
MISIÓN Y VISIÓN.....	5
OBJETIVOS.....	6

CONTENIDO

Calidad.....	6
Calidad de atención en enfermería.....	7
Perfil de la enfermera obstetra.....	9
Características de la enfermera obstetra.....	10
Principios de la atención orientada al paciente.....	12
Servicio de Centro Obstétrico.....	18
• Admisión.....	18
• Labor.....	19
• Expulsión.....	20
• Recuperación.....	21
• Hospitalización.....	22
• Neonatología.....	23
• Estudios especiales.....	24

INTRODUCCIÓN

El servicio de centro obstétrico genera gran demanda de pacientes, debido a que su atención está destinada al trato de mujeres que atraviesan por distintos problemas de salud, por lo que es necesario revisar los aspectos relacionados con la calidad brindada en el servicio y su control.

El personal de enfermería es quien mantiene el vínculo más estrecho con la paciente, por lo tanto su interacción marca gran relevancia en las expectativas que tendrá la usuaria en el resto su estancia en el servicio. Por tal motivo, es de interés tanto para el profesional de salud que brinda atención en el servicio, como para las propias usuarias, aplicar medidas que mejoren la asistencia sanitaria, ya que las pacientes que asisten con problemas obstétricos, necesitan una atención con mayor agilidad, apoyo y cordialidad.

La aplicación de esta guía de calidad de atención para el personal de enfermería, es útil porque facilitara el mejoramiento de la atención, debido a que se proporcionara información adecuada sobre el tipo de atención que debe brindar el personal de enfermería a las pacientes obstétricas, con el propósito de generar satisfacción en las usuarias.

HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA

MISIÓN

“Presta servicios de salud con calidad en el ámbito de la asistencia especializada de segundo nivel, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de recuperación y rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.”

VISIÓN

“Ser reconocido por la ciudadanía como hospital accesible que presta atención de calidad, que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y recursos públicos de forma eficiente.”

“GUÍA DE ATENCIÓN DE CALIDAD DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA, PARA LA PACIENTE OBSTÉTRICA DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA”

♦ OBJETIVO GENERAL

- ◊ Elaborar una guía de información sobre la atención de calidad que debe brindar el personal enfermería a la paciente obstetra, para mejorar la satisfacción de las usuarias.

♦ OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aportar con conocimientos sobre atención oportuna y humanizada al personal de enfermería con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales enfermera-usuaria.
- Fortalecer y aumentar el nivel de conocimientos del personal de enfermería sobre una atención de calidad a la paciente obstétrica.

CALIDAD: Es hacer las cosas bien y con los insumos necesarios, que garanticen la seguridad para el que recibe un servicio o un procedimiento y la satisfacción de quien lo presta. Esa calidad debe estar reflejada por la opinión del paciente, del entorno



familiar, de la comunidad y del trabajador, que se traduce en los resultados de satisfacción.

La OMS define la calidad en salud como:

- ◆ un alto nivel de excelencia profesional
- ◆ uso eficiente de los recursos
- ◆ un mínimo riesgo para el paciente
- ◆ alto grado de satisfacción del paciente
- ◆ impacto final para la salud

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Es la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Podemos definir la calidad de atención de enfermería como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle. Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson.

Conseguir un nivel de calidad óptimo equivale, por tanto, a desarrollar grados de efectividad, de eficiencia, de adecuación y de calidad científico-técnica en la práctica asistencial que satisfagan por igual a administradores, profesionales y usuarios.

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

El mejoramiento de la calidad es un esfuerzo para mejorar el nivel del desempeño de un proceso clave.

¿Qué es el mejoramiento de la calidad para la atención obstétrica?

La calidad de atención obstétrica involucra un estado de oportunidad que le permitirá al profesional de Enfermería y a su equipo responder de forma apropiada a emergencias obstétricas de manera que se satisfagan las necesidades y derechos de sus clientes.

- ♦ **Oportunidad:** Lograr y mantener un estado de preparación en el establecimiento para brindar una atención de calidad. Esto incluye que el personal disponible cuente con las destrezas requeridas y la disposición de responder a las necesidades de las usuarias con equipo disponible y funcionando, y suministros e infraestructura adecuada.
- ♦ **Respuesta:** Brindar atención rápida y apropiada cuando surgen emergencias, de acuerdo a los estándares y protocolos clínicamente aceptables.
- ♦ **Derechos:** Brindar servicios de manera que se respeten los derechos y necesidades de todas las usuarias.

Las usuarias tienen derecho a recibir una atención de calidad. Estos derechos consisten en:

- ⇒ Acceso a los servicios y continuidad de atención.
- ⇒ Atención Segura (calificada).
- ⇒ Información y elección informada.
- ⇒ Puntualidad
- ⇒ Promptitud en la atención
- ⇒ Privacidad y confidencialidad.
- ⇒ Consejería: Escucha y Orienta.
- ⇒ Presentación Personal.
- ⇒ Dignidad, comodidad y expresión de opinión.

PERFIL DE LA ENFERMERA OBSTETRA



La enfermera obstetra es el profesional de enfermería que tiene como misión atender y cuidar el bienestar físico, emocional y social de la mujer en estado grávido, detectar oportunamente cualquier alteración en el estado fisiológico del embarazo y ofrecer las mejores prácticas desde el punto de vista técnico, de relación interpersonal y de respeto a la interculturalidad de tal forma que se asegure el nacimiento del nuevo integrante de la familia en las mejores condiciones posibles.

Para cumplir efectivamente con su misión la enfermera obstetra cuenta con conocimientos y aptitudes que se traducen en competencias y acciones derivadas de ellas. Estas competencias se dividen en específicas y generales; las primeras están dirigidas a la atención prenatal, del trabajo de parto y parto, del puerperio y del recién nacido; así mismo, se incluyen las competencias para la atención de urgencias obstétricas y neonatales. Dentro de las competencias generales se encuentran las de comunicación, interculturalidad y administrativa.

Para cumplir efectivamente con su misión la enfermera obstetra cuenta con conocimientos y aptitudes que se traducen en competencias y acciones derivadas de ellas. Estas competencias se dividen en específicas y generales; las primeras están dirigidas a la atención prenatal, del trabajo de parto y parto, del puerperio y del recién nacido; así mismo, se incluyen las competencias para la atención de urgencias obstétricas y neonatales. Dentro de las competencias generales se encuentran las de comunicación, interculturalidad y administrativa.

CARACTERÍSTICAS DE LA ENFERMERA OBSTETRA

- **Vocación de servicio:** Disposición de realizar su mayor esfuerzo en provecho de las personas a quien sirve.
- **Honorabilidad:** Comportamiento acorde con los dictados de una conciencia recta y limpia.
- **Nobleza:** Deseo de ayuda y compasión hacia los que sufren o requieren sus servicios.
- **Bondad:** Trato amable y cuidadosos con los usuarios y sus familiares, colegas y demás miembros del equipo de salud.
- **Responsabilidad:** Firme propósito de cumplir con las funciones de atención a la salud que tiene asignadas.
- **Tenacidad:** Perseverancia en las acciones en beneficio de las usuarias.
- **Flexibilidad:** Tolerancia y búsqueda de alternativas que sean aceptadas por usuarias y colegas.
- **Superación:** Continúa actualización para ofrecer a las usuarias las mejores posibilidades en su atención.
- **Sentido de equipo:** Respeto y reconocimiento para todos los componentes del equipo de salud.
- **Lealtad a la Institución:** Preservar y cooperar a la superación de la imagen de su institución ante la sociedad.
- **Humildad:** Reconocimiento de los errores cometidos y corrección cuando es posible.

- **Gestión de Cuidado:** Actividades que respetan la dignidad del individuo. El objetivo principal de la enfermera es atender al paciente apoyándolo con actitudes y comportamientos
- **Comunicación:** Es un elemento esencial en todas las profesiones que se dedican a ayudar a los demás para que el individuo adquiera los conocimientos y habilidades necesarios para realizar el tratamiento.
- **Educación:** Se refiere a las actividades que realiza un profesional de salud para brindar información, ya que el aumento de las enfermedades crónicas y de las incapacidades suele exigir que tanto el paciente como su familia conozcan la enfermedad y su tratamiento.
- **Consejería:** La enfermera también debe estar dispuesta a enseñar los comportamientos deseados, hacer sincera al tratar con las personas y a demostrar interés y preocupación por el bienestar de los pacientes.
- **Liderazgo:** La enfermera ayuda al usuario a tomar decisiones para establecer y conseguir objetivos que aumenten su bienestar. En lo que incluye Mejorar el estado de salud del usuario - familia, aumentar el grado de satisfacción entre los profesionales de la salud y mejorar las actitudes de los usuarios hacia las expectativas de la profesión de enfermería.

PRINCIPIOS DE LA ATENCIÓN ORIENTADA A LA PACIENTE

♦ Primacía de la persona:

Parte del reconocimiento de las personas como sujetos de derechos. El responder a los derechos humanos en general, y al derecho humano a la salud en particular, está sobre cualquier otro interés.



♦ Pertinencia cultural:

En un contexto de nación pluricultural, multilingüe y multiétnica, es el respeto, mutuo conocimiento y diálogo entre las culturas, haciendo énfasis en los elementos de convergencia. Sus elementos son: ciudadanía, derecho a la diferencia, la interacción positiva, la unidad en la diversidad y el cumplimiento de los derechos humanos sin discriminación alguna.



♦ Beneficencia:

Benevolencia o no-maleficencia, principio ético de hacer el bien y evitar el daño o lo malo para el sujeto o para la sociedad. Actuar con benevolencia significa ayudar a los otros a obtener lo que es benéfico para ellos, o que promueva su bienestar, reduciendo los riesgos maléficos, que les puedan causar daños físicos o psicológicos.



♦ Amabilidad:

Una persona amable es aquella que por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser respetada por que también respeta al otro. Esto se manifiesta al saludarlo con amabilidad y presentarse por su nombre.



♦ **Equidad:**

Es el compromiso de dar respuesta a los problemas de salud, asignando los recursos en función de las necesidades y en proporción de las exclusiones por motivo de cultura, género, diversidad, etnia, pobreza, ruralidad, contribuyendo a eliminar las barreras que impiden el acceso universal a la salud.



♦ **Solidaridad:**

Bajo este principio se propicia que la sociedad se una en la búsqueda de la meta común de la salud para todos, en el entendido que la salud es una condición de interdependencia y se requiere una contribución individual y colectiva para su logro.



♦ **Dignidad:**

Toda persona, como fin en sí misma y como poseedora de un valor intrínseco, debe ser respetada en sus derechos individuales, creencias, cultura, costumbres, espiritualidad, preferencias, filiações, condición económica, pertenencia étnica, condición de salud, etc.

♦ **Transparencia:**

La gestión transparente abarca los procesos y procedimientos de:

- integridad y ética pública para prevenir y solucionar conflictos de interés e implantar regímenes disciplinarios internos;
- eficiencia y efectividad de las adquisiciones de bienes y servicios y atención a las usuarias, mediante la organización de procesos y procedimientos que garanticen la mejor calidad y relación costo-beneficio;
- facilitación de instancias para la participación ciudadana en la vigilancia y control de la atención prestada.



♦ **Fidelidad:**

Obligación o compromiso de ser fiel en la relación con el paciente, en que el enfermero debe cumplir promesas y mantener la confiabilidad. La confianza es la base para la confidencia espontánea, y los hechos revelados en confidencia hacen parte del secreto profesional del enfermero.

♦ **Veracidad:**

Decir siempre la verdad, no mentir y ni engañar a los pacientes. En muchas culturas la veracidad ha sido considerada como base para el establecimiento y mantención de la confianza entre los individuos.



♦ **Confidencialidad:**

Salvaguardar la información de carácter personal obtenida durante el ejercicio de su función como enfermero y mantener el carácter de secreto profesional de esta información, no comunicando a nadie las confidencias personales hechas por los pacientes.



♦ **Información:**

Brindar información completa, veraz, oportuna y entendida por la usuaria, o por quien sea responsable de él o de ella. La información y el consentimiento informado forma parte de un proceso de relación destinado a la toma de decisiones clínicas, no solo por el médico sino también por los usuarios de ahí que se trata de un proceso continuado y fundamentalmente verbal.



♦ **Interés:**

La enfermera debe estar siempre atenta a las necesidades de los usuarios y especialmente cual es la ayuda que ellos requieren, debe mostrar respeto por los usuarios, disponibilidad y deseos de trabajar con él siempre viéndolo como una persona única y fomentando su autonomía. Entregar turno de manera adecuada para que haya continuidad en los cuidados de enfermería.

SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO
ACTIVIDADES QUE DEBE DESEMPEÑAR LA ENFERMERA OBSTETRA

◊ **ADMISIÓN:**

1. Participar en la recepción y preparación física del paciente.
2. Hacer la valoración de la mujer a través de:
 - ⇒ Inspección general inmediata de las condiciones clínicas.
 - ⇒ Realizar interrogatorio y exploración física
 - ⇒ Detectar datos de riesgo intraparto, siguiendo el instrumento de valoración.
3. Aplicar procedimientos de atención integral.
4. Dar indicaciones a la paciente que egresa, así como en caso de internamiento.
5. Solicitar asesoría del especialista para determinar criterios diagnósticos y conducta terapéutica obstétrica.



◊ **LABOR:**

1. Valorar el proceso y la evolución del trabajo de parto mediante la elaboración de partogramas, aplicando procedimientos de exploración, criterios clínicos y fisiológicos.
2. En base a la guía de evaluación de riesgo, detectar oportunamente alteraciones que compliquen el evento obstétrico.
3. Proporcionar atención integral oportuna para disminuir las condiciones de riesgo detectadas o sus efectos en el binomio madre-hijo.
4. Orientar a la paciente sobre su participación en el acto obstétrico.
5. Durante el control de trabajo de parto aplicar los principios y métodos de las psicoprofilaxis perinatal.
6. Aplicar técnica de útero inhibición, inducción o conducción del trabajo de parto en los casos prescritos.
7. Aplicar técnicas y procedimientos específicos de enfermería en la atención de la paciente obstétrica de bajo, mediano y alto riesgo.



9. Participar en los procedimientos diagnósticos y terapéuticos del servicio (amnioscopia, cristalografía, test de clements, bloqueo peridural, cardiocografía, amniocentesis, medicación, instalación de catéter central, etc.).
10. Preparar a la paciente para procedimientos quirúrgicos.

◊ **EXPULSIÓN:**

1. Realizar atención de parto según técnica y asesoría del experto.
2. Seleccionar y practicar técnica de episiotomía y episiorrafia en los casos requeridos.
3. Proporcionar cuidados inmediatos al recién nacido y valoración clínica integral.
4. Colaborar en la atención al neonato de alto riesgo.
5. Valorar la involución uterina y en caso necesario hacer revisión de cavidad.
6. Participar en los procedimientos de cirugía obstétrica como circulante o instrumentista.



◊ **RECUPERACIÓN:**

1. Valorar el estado fisiológico de la madre a través de:
 - ◆ Identificar signos de alarma postparto y postquirúrgico (sangrado, estado de conciencia, alteraciones de la ventilación, etc.).
 - ◆ Vigilancia del puerperio inmediato (involución uterina, características de loquios, condiciones de herida quirúrgica o episiorrafia).
2. Realizar procedimientos inmediatos de atención postparto y postquirúrgica.
3. Aplicar medicación uterotónica en los casos indicados y farmacoterapia específica (antibióticos, analgésicos, antihipertensivos, soluciones, etc.).
4. Seleccionar y preparar casos clínicos de interés para seguimiento o discusión en grupo.



◊ HOSPITALIZACIÓN:

1. Realizar la valoración clínica a través del interrogatorio y exploración clínica para identificar signos y síntomas característicos del puerperio o de complicaciones obstétricas.
2. Planear y ejecutar acciones de enfermería para la atención madre-neonato.
3. Analizar las ventajas y desventajas de la atención entre el programa de Alojamiento Conjunto y la hospitalización tradicional durante el puerperio.
4. Aplicar medidas terapéuticas de enfermería indicadas a las pacientes con problemas obstétricos.
5. Vigilar la evolución de las pacientes por medio de la detección de riesgo.
6. Enlistar las acciones de enfermería que se brindan a las pacientes con enfermedades intercurrentes del embarazo y analizarlas con el asesor de prácticas.
7. Indagar para su análisis, la casuística de internamiento por diagnóstico principal de egreso en el servicio.
8. Asistir a sesiones clínicas y bibliográficas implementadas en el servicio.
9. Impartir educación para la salud reproductiva.
10. Participar en el control terapéutico de las pacientes con énfasis en: amenaza de aborto, amenaza de parto pre término y toxemia.

◊ NEONATOLOGÍA:

1. Reconocer características clínicas del recién nacido; identificar, practicar y analizar las técnicas de manejo generales.
2. Aplicar metodología clínica para detección de riesgos.
3. Desarrollar habilidad en los procedimientos de intervención profesional para atenuar o cancelar riesgos en la etapa neonatal.
4. Identificar reglas de manejo en cada entidad nosológica por las que pueda cursar el neonato.
5. Practicar técnicas de estimulación integradas al manejo clínico.
6. Observar y valorar la evolución del neonato, proporcionando las acciones de enfermería específicas de acuerdo al estado fisiológico o patológico del recién nacido.
7. Orientar a la madre sobre el cuidado integral del recién nacido.
8. Participar en las sesiones clínicas del servicio.



◊ **ESTUDIOS ESPECIALES:**

1. Preparar la paciente, equipo y recursos para los procedimientos que a continuación se indican.
 - ◆ Monitorización cardiocográfica
 - ◆ Laparoscopia
 - ◆ Ultrasonido
 - ◆ Amniocentesis
 - ◆ Amnioscopia
 - ◆ Fetoamniografía
 - ◆ Prueba Saling
 - ◆ Cristalografía
 - ◆ Test de Clements
 - ◆ Pruebas de madurez y bienestar fetal
2. Describir indicaciones, contraindicaciones, técnica, beneficios, riesgos y terapéutica consiguiente en cada uno de los casos.



"La Enfermería es un arte, y si se pretende que sea un arte, requiere de una devoción tan exclusiva, una preparación tan dura, como el trabajo de un pintor o de un escultor"

Florence Nightingale



**Universidad Técnica de
Ambato**

*GUÍA DE ATENCIÓN DE
CALIDAD DEL
PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA, PARA LA
PACIENTE OBSTÉTRICA DEL
HOSPITAL PROVINCIAL
GENERAL DE LATACUNGA"*

Teléfono: 555-555-5555

Fax: 555-555-5555

Correo:

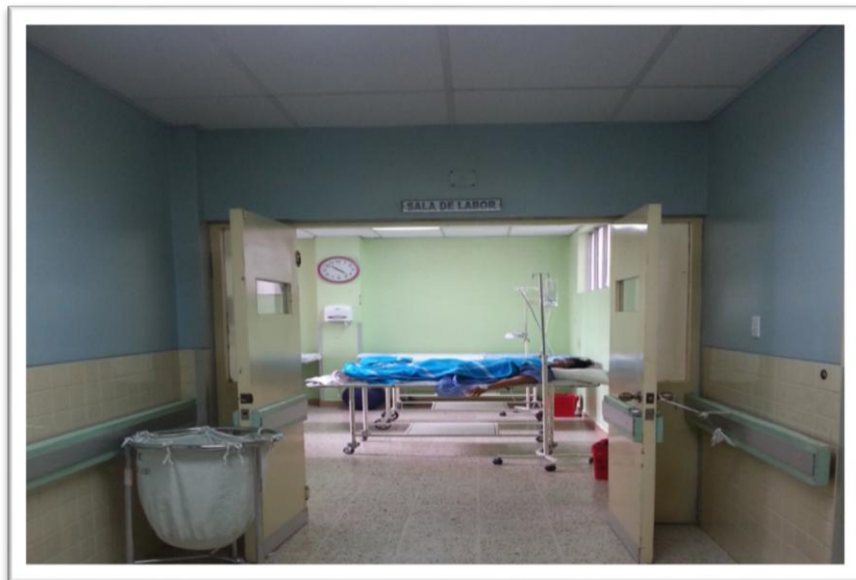
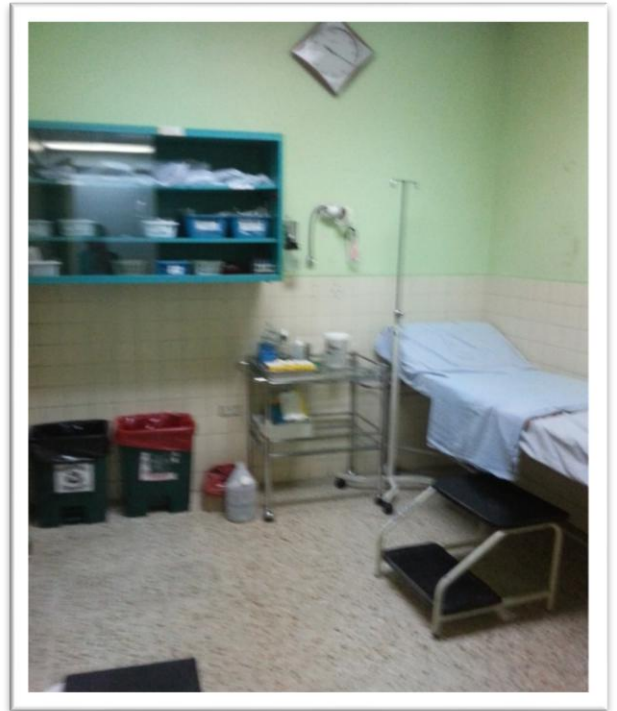
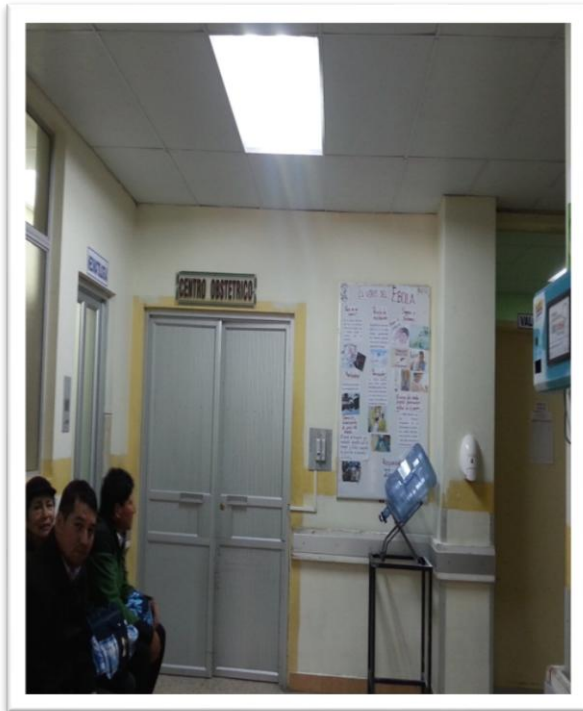
alguien@example.com

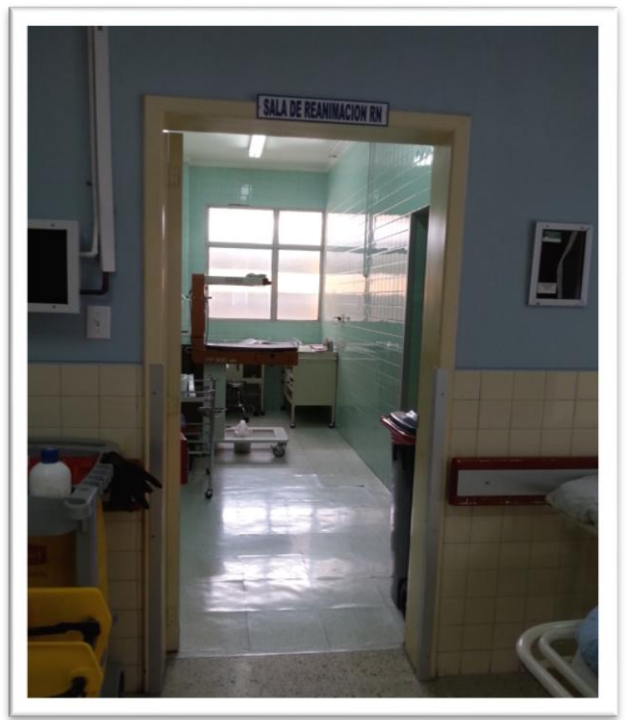


Anexo N.- 6
HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA



SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO







APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS





APLICACIÓN DE LA FICHA DE OBSERVACIÓN





Anexo N.- 7

Latacunga, 02 de Enero de 2015

Doctor,

HUGO ARGUELLO

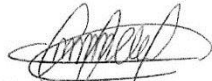
GERENTE DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA

De mis consideraciones:

Yo, Tannia Patricia Arcos Ortiz, con CI: 180461579-5, estudiante del décimo semestre de la carrera de Enfermería de la Universidad Técnica de Ambato del ciclo académico Octubre 2014 – Marzo 2015, solicito de la manera más comedida , me autorice y facilite la entrada al servicio de Estadística para la recolección de datos necesarios para desarrollar el Plan de Trabajo de Graduación en el Hospital Provincial General de Latacunga con el Tema: **“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CENTRO OBSTÉTRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA”**.

Por la favorable atención, anticipo mi agradecimiento,

Atentamente



Tannia Patricia Arcos Ortiz

CI: 180461579-5

*Autorizada
coordinador con el
Jug. Cap. Uta.
18/1/2015*

Anexo N.- 8



Hospital Provincial General de Latacunga

Oficio No.0098-HPGL-GERENCIA-2015
Latacunga, 3 de febrero del 2015

ASUNTO: Aprobación de trabajo investigativo

Señorita
TANNIA PATRICIA ARCOS ORTIZ
ESTUDIANTE DE DECIMO SEMESTRE DE ENFERMERIA DE LA UNIVERSIDAD TECNICA
DE AMBATO
Presente.

De mi consideración:

Con referencia a su solicitud presentada en ésta Gerencia, comunico a usted que autorizo la realización del trabajo investigativo en esta Casa de Salud para la elaboración de su Tesis de Grado sobre el tema: " CALIDAD DE ATENCION QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO QUE ACUDE AL SERVICIO DE CENTRO OBSTETRICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL DE LATACUNGA".

Atentamente,

Dr. Hugo Argüello Navarro
GERENTE DEL HOSPITAL PROVINCIAL
GENERAL DE LATACUNGA



Elaborado por: María Luisa Cueva

Hermanas Páez 1-02 y Dos de Mayo
Teléfonos: 593(3) 2800331 / 2800332
www.hpgl.gob.ec