



**Universidad de Oriente  
Núcleo Bolívar  
Escuela de Ciencias de la Salud  
Dr. Francisco Battistini Casalta  
Departamento de Enfermería**

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE  
ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MATERNIDAD I DEL  
HOSPITAL UNIVERSITARIO RUIZ Y PÁEZ CIUDAD  
BOLÍVAR.**

**Profesor(es) Asesor (es):**

Maricela Josefina Ratti Maita

**Trabajo de Grado presentado por:**

Angélica María Rondón García

C.I 17.383.033

Dayana Rosa Salazar Figuera

C.I. 17.839.626

**Como Requisito Parcial para Optar al Título de Licenciado en Enfermería.**

Ciudad Bolívar, Noviembre de 2010



## INDICE

<b>INDICE</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>OBJETIVO</b> .....	<b>13</b>
Objetivo General .....	13
Objetivos Específicos .....	13
<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>14</b>
Tipo de investigación. ....	14
Población y Muestra. ....	14
Criterio de inclusión: .....	14
Métodos y técnicas para la recolección de datos.....	14
Procedimientos: .....	16
Recursos: .....	17
Tabulación y análisis. ....	17
<b>ANÁLISIS Y RESULTADOS</b> .....	<b>18</b>
Tabla 1: .....	18
Tabla 2: .....	19
Tabla 3: .....	20
Tabla 4: .....	21
<b>DISCUSION</b> .....	<b>22</b>
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>24</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>25</b>
<b>APÉNDICE</b> .....	<b>31</b>



## DEDICATORIA

DIOS mi único amigo y compañero fiel, hoy como todos los días de mi vida te agradezco infinitamente por haberme permitido hasta hoy ser lo que soy. Hoy y siempre te he dado gracias, te entrego mi espíritu, alma y voluntad para que a través de este nuevo logro me permitas vivir bajo tus reglas y dirección para seguir en el trayecto de vida que me trace. Te pido fortaleza, sabiduría, voluntad, tolerancia en abundancia para realizar mi trabajo con amor, con entusiasmo y motivos de poder siempre dar lo mejor de mí en mi trabajo y amarlo cada día de manera que me sienta satisfecha y realizada hasta el último día de mi vida. Te amo DIOS mío tu eres la fuerza que siempre me ha salvado.

Santísima Trinidad Gracias por ayudarme siempre.

Amada Figuera mi mami linda te agradezco cada regaño, cada lagrima, cada palabra, el haberme separado de ti me enseñó muchas cosas y una de esas cosas fue a valorar cada día con mas valor lo que tenemos, por muy poco que sea y aunque soy una sentimental me enseñó a ser mas fuerte y a tener temple para enfrentar la vida por muy difícil que sea. Te amo mami.

Cipriano E. Salazar padre se que te sientes muy feliz hoy día por mi, por ti, gracias por no olvidarme por darme tu mano cuando la necesito, por esas comidas ricas que solo tu sabes prepararme y disfrutas haciéndolas y mas cuando son para mi te quiero mucho.

Frank Vicente Silva Conde, te regalo estas palabras desde aquí de un lugar llamado alma, las más bonitas y dulces para ti gracias por llegar a mi vida, gracias



por haberme brindado tu apoyo, tu confianza y tu tiempo. Eres y serás siempre Especial en mi nunca te voy a olvidar.

Hermana Carla, como te decimos todos, gracias gran parte de lo que soy te lo debo a ti, es extraordinario poder ser tu hermanita te quiero un mundo y siento gran admiración por ti, por tu constancia al realizar cada cosa, por tu empeño en hacer siempre lo mejor, por que tienes el corazón mas noble de este mundo te quiero por ser lo que eres un gran ser humano y una gran mujer.

Donny Salazar, gracias hermana a tu lado viví, muchos momentos fuiste mi compañera de infancia de juegos, te quiero muchísimo, eres muy especial, un ingrediente de vida que nunca ha de faltar en nuestra familia, de carácter espontaneo y muy sincero lo que te caracteriza como única en mi vida.

Darwin Salazar, hermano te adoro y te extraño todo el tiempo.

Deibys Salazar, hermanito te quiero mucho. eres único y especial en mi vida.

Frank Figuera, hermano a pesar de la distancia siempre haz estado presente en mis oraciones y en mi corazón te quiero mucho.

A mis sobrinos(as) Caren Andreina, Renny José, Deiber, Carlos Frankyer, Carla Doriannys, Frankyer David, Frankyibel, Darwin Alexander, Yufreidy, los adoro a mis niños.

Angélica María, eres un ser humano como pocos estas en peligro de extinción pero tranquila me encargare de ser condescendiente, tolerante, y gran amiga para ti para cuidarte y poder estar allí cuando me necesites te quiero mucho mi niña.



Oriana Denise gracias por haberme permitido ser parte de ti en un experiencia nueva en tu vida como lo fue la rural de verdad tu eres y seguirás siendo muy especial y tenerte cerca durante esos días para mi fue espectacular porque aun sin conocerme lograste entenderme y me abriste las puertas de tu corazón sin conocerme gracias.

A los maestros Nancy Salcedo y Joel leal gracias por su gran empeño y dedicación al educarme siempre los mire con gran respeto y gran cariño. Nunca los olvido. Los quiero mucho.

A las instituciones educativas Escuela Básica Víctor Mondragón, UEN Liceo los Próceres, Liceo Fernando Peñalver, Universidad de Oriente y a todo el personal Docente que conforman dichas instituciones.

**Dayana R. Salazar Figuera**



## DEDICATORIA

A lo más grande y maravilloso que tengo a ti señor Jesucristo y a Nuestra Madre María, gracias DIOS bendito por ser el arquitecto de mi vida, por ser mi todo, mi protector, por darme tantas cosas buenas en mi vida, por estar siempre conmigo, tu inmenso amor me llena de paz y felicidad, no permitas que me separe de ti padre, haz que siempre yo haga tu voluntad.

A ti Madre querida María García, te amo mami linda, gracias por ser lo más importante, hermoso, grande que me ha dados Diosito y la vida, desde mi niñez me has enseñado tantas cosas como leer y escribir, haz estado conmigo siempre apoyándome en mis estudios desde el comienzo esta meta que he alcanzado te la debo a ti mami, eres la mejor mamá que diosito me a podido dar, mi amiga, mi roca, escudo, la fuerza que me guía para salir adelante, gracias madre mía por corregirme, por soportarme, lo que soy y lo que tengo te lo debo a ti, por tu paciencia y por todos esos momentos que hemos compartido juntas.

A mi hermano Mick Rondón, gracias por haber tenido tanta paciencia en enseñarme matemáticas en bachillerato no se que habría hecho sin ti, eres motivo de admiración, por ser un hombre independiente, con carácter, seguro de si mismo, emprendedor, eres un ejemplo a seguir por tu inteligencia y tu visión de las cosas.

A mi hermano Jeffer Rondón, gracias por tu ejemplo, te admiro por tu excelencia en cada cosa que realizas en la vida, por tu inteligencia y conocimientos, por tu empeño en hacer las cosas, te admiro por ser un hombre seguro, innovador, gracias por corregirme, por enseñarme tantas cosas de la vida.



A mi hermana Mariela Rondón, gracias por estar allí sin distinción ni condición alguna cada vez que he necesitado una mano amiga, por soportarme, eres y haz sido siempre un puñito de paz, armonía y tranquilidad.

A Dayana Salazar, gracias por ser mi amiga por estar allí, por compartir tantos momentos buenos, difíciles.

A mis amigas Eumarys Castejón y Liseth Idrogo, gracias chicas por ser mis amigas, por haber compartido tantos momentos agradables, por estar allí siempre que recurro a ustedes, por mantener la amistad a pesar de la distancia, siempre las recuerdo con mucho cariño.

**ANGÉLICA RONDÓN**



## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente ante todo Dios, por cada día que nos permite vivir y dar la lucha para alcanzar los objetivos deseados, por ser nuestro guía en todos los caminos e iluminarnos siempre con su luz bendita, gracias a él que nos da la fuerza necesaria para alcanzar lo anhelado, por levantarnos cada vez que podamos caer.

A nuestros padres por apoyarnos siempre y permanecer a nuestro lado.

A nuestra casa más alta la Universidad de Oriente, que a través de sus excelentes profesores nos ha formado y nutrido con todos los conocimientos.

A nuestro asesor Mgsc Maricela Ratti Maita por el tiempo dedicado a nuestra investigación, al personal de Enfermería que laboran en el Servicio de Maternidad I.

A la institución de Salud Hospital Universitario "Ruíz y Páez", a las usuarias que permanecieron hospitalizadas en el Servicio de Maternidad I, durante el desarrollo del estudio gracias.





## **CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE MATERNIDAD I HOSPITAL UNIVERSITARIO “RUÍZ Y PÁEZ” CIUDAD BOLÍVAR.**

Rondón García, Angélica María y Salazar Figuera, Dayana Rosa.  
Escuela de Ciencias de la Salud “Dr. Francisco Battistini Casalta”  
Departamento de Enfermería. Universidad de Oriente. Núcleo Bolívar.

---

### **RESUMEN**

El presente estudio tiene como título, Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I Hospital Universitario “Ruíz y Páez” Ciudad Bolívar. Cuyo objetivo general fue Determinar la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I. 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 y por 30 usuarias. Las técnicas de recolección de datos fueron: Lista de cotejo utilizada mediante la observación directa, y un cuestionario aplicado a las usuarias. Resultados: según nivel académico predominaron Licenciados 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 el 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%.

---

Palabras claves: Calidad, Atención, atención de Enfermería, Enfermería



## INTRODUCCION

El abordaje de la evaluación de la Calidad de la asistencia en Enfermería data desde el siglo pasado cuando Florencia Nightingale comienza a registrar cada procedimiento y técnicas ejecutadas, utilizando un enfoque de riesgo en la aplicación de Atención de Enfermería. Al respecto; Caridad Cairo publica en 1990 en la Revista Cubana de Enfermería que. “La Calidad se determina a partir de un buen desempeño profesional, uso eficiente de los recursos, mínimo de daños y satisfacción de los deseos del paciente y familiares, donde el trabajo de todo el equipo de salud que incluya a la Enfermera tenga el mismo objetivo como premisa de Calidad.”<sup>1</sup>

A partir de la década del 50 del pasado siglo comienzan a aparecer nuevas teorías, fundamentalmente en Estados Unidos de Norteamérica y Canadá. Patricia Benner, Virginia Henderson, Pepleau son algunos ejemplos de creadoras de nuevas teorías que ofrecen conocimientos necesarios al profesional de Enfermería a la profundización en los aspectos que sirven de base a la práctica y por ende aumentar la Calidad de Atención a los usuarios.<sup>3</sup>

A través de la historia el profesional de Enfermería se ha preocupado por adquirir conocimientos que fundamenten sus acciones, para brindar a los usuarios una mejor Calidad de Atención. según la OMS define la Calidad como: “El conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos mas adecuados para conseguir una Atención sanitaria optima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio medico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos, y la máxima satisfacción del usuario”. La Calidad no es absoluta ni perfecta, puede ser buena, regular y mala en la medida que se analiza, presenta un conjunto de características y solo la buena Calidad satisface al usuario.<sup>20</sup>



El otorgar servicios de salud de alta Calidad es una preocupación de la mayoría de los gobiernos del mundo. “El informe sobre la salud en el 2000” de la OMS, al referirse a la capacidad de respuesta de un sistema de salud, menciona que este concepto tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción del usuario, de las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir, haciendo particular referencia al respeto de los derechos humanos, a la dignidad del usuario y al respeto de su idiosincrasia.<sup>4</sup>

En África, específicamente en la República de Mozambique se realizó un estudio titulado, “Calidad de Atención Obstétrica en los Servicios de Salud Reproductiva”, cuyo objetivo fue Determinar la Calidad de Atención Obstétrica de los Servicios de Salud Reproductiva, en relación a la estructura, proceso y resultados en las provincias de Cabo Delgado, Inhambane y Zambezia. El estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo. La muestra de 49 supervisoras, 32 enfermeras y 32 puérperas. El instrumento un cuestionario. Los Resultados la calidad de atención obstétrica que se brinda es de baja calidad o deficiente, la supervisión influye en la calidad de atención y la comunicación influye en la satisfacción de la usuaria.<sup>17</sup>

Igualmente en Argentina, se realizó un estudio titulado; “Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio Materno Infantil del Hospital “El Bracho”, cuyo objetivo general partió desde, Conocer la Calidad de Atención del Servicio a Evaluar desde el Enfoque de Estructura, Proceso y Resultado e identificar los rubros menos eficientes. El estudio fue de tipo descriptivo, métodos utilizados fueron la encuesta, la observación directa y las historias clínicas. resultados, Bueno ( 80 % y más) , Regular (entre el 60 % y 79%) y Malo (menos del 60%), PAE ( 80 % y más) , Regular (entre el 60 % y 79%) y Malo (menos del 60%), grado de satisfacción del usuario : Bueno: 80% y más (12 puntos y más), Regular: entre el 60 y el 79 % ( más de 9 puntos y menos de 12) y Malo: menos de 60% ( menos de 9). Conclusiones. Conclusiones: la



calidad de atención, fue Buena, el PAE aplicado se encontró que es Bueno, y los usuarios estuvieron Satisfechos con la Atención brindada.<sup>13</sup>

De igual forma se realizó un estudio en México, titulado Calidad de Atención de Enfermería desde la Percepción del Usuario que acude al Servicio de Emergencia del Hospital “Nacional Guillermo Almenara Irigoyen”, que tuvo como objetivo Evaluar la Calidad de Atención de Enfermería desde la Percepción de los Usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional “Guillermo Almenara Irigoyen.” El estudio fue descriptivo. La muestra fue de 130 pacientes. El instrumento aplicado fue una encuesta de 20 preguntas, los resultados fueron los siguientes más del 50% de pacientes mostraron porcentajes de aprobación. Se aprecia que el 58.4% de pacientes refiere ser tratado como un número de cama o un diagnóstico y la mayoría refiere un ambiente incómodo (81.5%) y presencia de ruidos durante su atención (90.0%).<sup>15</sup>

Así mismo se realizó otro estudio en México; titulado “Satisfacción del Usuario Adulto Mayor con la Calidad de la Atención de Enfermería en el Hospital General “Cunduacán,” Tabasco”, cuyo objetivo general fue Evaluar el Nivel de Satisfacción del Usuario Adulto Mayor a la Calidad de la Atención de Enfermería proporcionada durante su Hospitalización. El estudio fue de tipo descriptivo de corte transversal, con 58 usuarios adultos mayores, se les aplicó cuestionario. Los resultados indican que el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. Las conclusiones del estudio permitieron identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.<sup>2</sup>

En La Habana, Cuba se realizó un estudio; titulado “Calidad de la Atención de Enfermería en Pacientes con Síndrome Coronario Agudo”, cuyo objetivo general fue Evaluar la Calidad de la Atención de Enfermería brindada a los Pacientes que



Ingresan con Síndrome Coronario Agudo en el servicio de Cuidados Progresivos. Estudio de tipo evaluativo de corte transversal. La población estuvo constituida por 15 enfermeras. El instrumento utilizado fue un test y una auditoria de las historias clínicas, los resultados fueron que el 80 % de las historias clínicas evaluadas se realizó una correcta valoración del paciente, el planteamiento de los diagnósticos de enfermería correctos se encontró en el 80 % cumple con el criterio estándar establecido, en cuanto a la formulación de los objetivos el 60% fueron evaluadas calificándolas como no aceptable.

De igual forma, otro estudio relacionado con la investigación, es el titulado “Calidad de la Atención de Enfermería en el Hogar Materno "Celia Sánchez Manduley" de Santiago de Cuba”. El tipo de estudio fue operacional. El instrumento fue el PAE. La muestra fue de 62 pacientes. Se midió la altura uterina en 60 de ellas (96,7 %), los exámenes de 61 (98,3%) y se tomó la tensión arterial a las 10 gestantes, el plan de cuidados de enfermería solamente en 50 (80,6 %), por lo que este indicador se consideró inadecuado, en tanto fueron catalogadas como adecuadas las cuales de psicoprofilaxis impartidas a 48 pacientes (100,0 %), por lo cual se concluye que puede afirmarse que la atención de enfermería se brinda con calidad y que dicha institución reúne las condiciones requeridas para optar por el certificado de Excelencia en los Servicios.<sup>9</sup>

Por otra parte en Cuba, se realizó un estudio titulado; Calidad de la Atención de Enfermería en el “Hogar Materno de San Nicolás de Bari”, su objetivo fue Determinar la Calidad de la Atención de Enfermería en el “Hogar Materno de San Nicolás de Bari.” Estudio descriptivo. Utilizó el examen de desempeño y una guía de observación. La muestra estuvo constituida por 57 pacientes, se observó que el 87% predominan los pasos correctos. Resultados el 66% de las enfermeras son técnicas sin pos básico y el 22,2% son licenciadas, el 55,5% tienen más de 10 años de experiencia, el 50% de los resultados correspondió entre 90 y 100 puntos, se



realizaron 60 pasos siendo correctos 54 para un 94% y 63 por otras 3 enfermeras con un 87,3% de los pasos correctos, el 80,8% de satisfacción y el 19,2 insatisfechas. Conclusión, Es necesario motivar a las enfermeras técnicas a realizar la licenciatura, continuar perfeccionando la realización de las técnicas de enfermería y seguir precisando en los aspectos a perfeccionar en la atención a los pacientes.<sup>10</sup>

En la localidad de Tumbes Lima-Perú, entre los meses mayo-julio 2000, se realiza estudio con el objetivo de determinar la Calidad de los cuidados de enfermería según la percepción del paciente adulto, observación, y revisión del plan de cuidado. Estudio descriptivo, el universo estuvo conformado por 115 pacientes, la recolección de datos se realizó a través de la observación directa, encuesta y revisión del plan de cuidado. El cual valoro la calidad de atención y la satisfacción de las necesidades fundamentales del ser humano. De la muestra en estudio 65, el 53.85% recibieron una atención de calidad medio, un 44.62% recibieron una calidad de atención optima y solo 1% recibió una calidad de atención mínima. Por lo cual se concluye que la Calidad de Atención en su mayoría se encontró en un nivel de Calidad medio.<sup>6</sup>

Del mismo modo se realizó un estudio, titulado “Calidad de Atención de Enfermería según la Opinión de los Pacientes sometidos a Quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del “Inen,” Lima”, cuyo objetivo fue Identificar la Calidad de Atención de Enfermería según Opinión de los Pacientes sometidos a Quimioterapia en la Unidad de Tratamiento Multidisciplinario del Instituto de Enfermedades Neoplásicas. Estudio tipo descriptivo. La muestra consto de 40 pacientes. El instrumento fué tipo encuesta. Los resultados arrojaron que la Calidad de Atención de Enfermería se encontró; buena según opinión del paciente, la opinión de la Atención de Enfermería en la Dimensión Humana es buena, en la Dimensión Oportuna la Atención de Enfermería es buena, la opinión de la Atención de Enfermería en relación a la Dimensión Segura es regular, y la Relación Interpersonal es buena.<sup>12</sup>



En la ciudad de Lima-Perú, se realizó otro estudio titulado; Calidad de atención en la Unidad de Cuidados Intensivos 2c “Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”, cuyo objetivo fue Determinar y Medir los Indicadores de Calidad de Atención. Estudio descriptivo, la población conformada por 328 pacientes, el instrumento utilizado; una ficha de recolección de datos, resultados el 25% de los pacientes hospitalizados, con mortalidad neta de 14,9%. Los indicadores fueron: úlceras por presión 13,7%, neumonías por ventilación mecánica 13,5%, reincubaciones 10,65%, infecciones por catéter venoso central 9,7%, infecciones por sonda Foley 5,45%, extubaciones accidentales 3,68%, accidentes durante el traslado 0,9% y caídas o golpes 0,3%. El nivel de calidad de atención en UCI se encuentra: alto 96,9% (318) y medio 3,1%.<sup>14</sup>

Igualmente en Perú, se realizó un estudio titulado, “Calidad de Atención en Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional Materno Perinatal”, cuyo objetivo fue Determinar la Calidad de Atención de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. Estudio tipo descriptivo. La muestra de estudio constituida por 8 Profesionales de Enfermería y 23 pacientes. El instrumento; una encuesta. Los resultados: El 75% de las Enfermeras conoce la misión de su servicio, el 62.5% se rige de normas, el 100% esta motivado a realizar el trabajo con calidad, el 50% opina que cuenta con los recursos y materiales para la atención. En cuanto a la dotación de enfermeras el 75% opina que es insuficiente, el 62.5% supervisa al personal asignado a su cargo en la atención. Conclusión: La Atención de Enfermería cumple con los criterios de Calidad y según la opinión del usuario la Atención de Enfermería se valora como muy buena.<sup>16</sup>

De igual forma, se realizó un estudio en Perú, titulado “Opinión que Tienen los Pacientes sobre la Calidad de Atención de la Enfermera en el Servicio de Medicina General del Hospital “Nacional Arzobispo Loayza”, cuyo objetivo general fue Determinar la Opinión que tienen los Pacientes sobre la Calidad de Atención de



Enfermería. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo. La población estuvo conformada por 255 pacientes. Siendo la muestra 80 pacientes. El instrumento utilizado fue un formulario tipo escala de Likert y la técnica fue la entrevista. Los hallazgos más significativos fueron que la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería es en su mayoría medianamente favorable tanto en la dimensión técnica, interpersonal y de confort de la calidad. <sup>11</sup>

De igual manera, se realizó un estudio titulado “Evaluación de la Calidad en la Atención en Salud”. Realizado en Colombia, cuyo objetivo fue Evaluar los Servicios de Nutrición y Dietética, Fisioterapia, Terapia Respiratoria y Fonoaudiología, al ser considerados fundamentales en la prestación de un servicio de salud integral y con calidad. El estudio fue de tipo descriptivo exploratorio. Los resultados muestran una situación preocupante al encontrar valoraciones de la calidad de la atención entre insatisfactorias y precarias (sólo fisioterapia obtuvo algunas valoraciones satisfactorias) y una tendencia marcada a subsanar la ausencia de los servicios evaluados a través de los convenios docente asistenciales, abocando el servicio a riesgos éticos y obviamente sobre el deterioro de la calidad.

Por otra parte se realizó un estudio titulado, Determinación de Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de hospitalización, cuyo objetivo fue Determinar la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en los servicios de hospitalización de las Instituciones Prestadoras de Salud de tercer Nivel de Atención, privadas de Barranquilla-Colombia. El estudio fue descriptivo. La población estuvo constituida por el universo de profesionales de enfermería que laboran en las siguientes instituciones: Clínica del Caribe, Clínica de la Costa, Hospital Universidad del Norte, Clínica Bautista y Salud. El instrumento fue un cuestionario. El resultado obtenido fue, no se reportó caída de pacientes, y los demás indicadores están por debajo del 10%, las instituciones A y B no presentaron indicadores negativos de la calidad de la atención. <sup>1</sup>





En Venezuela se realizó un estudio titulado Calidad de Atención para Garantía de la maternidad segura en el Hospital De el Táchira cuyo objetivo general fue Evaluar la Calidad de Atención para garantizar la maternidad segura en el Hospital Dr. “Ernesto Segundo Paolini.” El tipo de estudio fue descriptivo. La población estuvo representada por el total de los usuarios de hospital. El instrumento de medición fue el modelo de referencia de evaluación institucional de Galán Morera, conocido con las siglas DOPRI. Los resultados del estudio muestran áreas como contexto, demanda, e impacto en general adecuado al hospital, mostrando la oferta, procesos y resultados las mayores debilidades, al evaluar en forma global la calidad de atención del Hospital, los resultados reflejan inadecuada calidad de atención.<sup>19</sup>

Igualmente en Venezuela se realiza un estudio titulado; “Calidad del Cuidado de Enfermería en el Adulto Hospitalizado en las Unidades Clínicas de Hospitalización, del Hospital "Dr. Pablo Acosta Ortiz" En el Estado Apure”, cuyo objetivo fue Determinar la Calidad del Cuidado que brinda Enfermería al Hospitalizado. Investigación, descriptiva no experimental, la población estuvo constituida por la totalidad del universo, con una muestra del 72% de los usuarios hospitalizados que fueron 40 pacientes. Entre las conclusiones se encontró que mientras la enfermera aplica las relaciones interpersonales en el cuidado del usuario, no guarda relación con la calidad del cuidado brindado. Entre los resultados obtenidos a través del grado de satisfacción del usuario, se obtuvo que no existe relación significativa entre el proceso de atención y los resultados.<sup>8</sup>

En Venezuela, Ciudad Bolívar se realizó una investigación titulada Calidad de Atención brindada por el Profesional de Enfermería, según la Percepción de los Pacientes, en el servicio de Medicina Interna I y II del Hospital Universitario “Ruíz y Páez” de Ciudad Bolívar-Edo. Bolívar. Durante en primer trimestre del 2010. La metodología utilizada corresponde a un estudio descriptivo simple de corte transversal, cuya muestra estuvo constituida por 60 pacientes. Los resultados



obtenidos en esta investigación se afirma que la calidad de atención según la calificación de los pacientes, es regular, en las tres dimensiones, resultando, en la dimensión técnica el 48,88% de los pacientes encuestados coinciden en esta opinión, en la dimensión interpersonal el 54,33% y en la dimensión confort el 46,76% de los pacientes encuestados todos coincidieron en esta opinión.<sup>20</sup>

Existen varias definiciones acerca de la calidad de la atención: para Donabedian es el "cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuirse a la atención precedente en salud", es decir, se refiere a los resultados de la atención y usa una definición amplia de salud que incluye mejoría de las funciones sociales y psicológicas, además del énfasis usual en los aspectos físicos y psicológicos que comprenden también actividades del paciente, conocimientos de salud adquiridos por él y cambios conductuales relacionados con la salud.<sup>6</sup>

Montiel considera que la calidad se determina también por la accesibilidad de los servicios, la continuidad y la satisfacción de los pacientes. En tal sentido la calidad de la atención fue definida como el "grado en el cual los servicios de salud para individuos y población mejoran la posibilidad de lograr los resultados deseados en salud y son congruentes con los conocimientos profesionales actuales". Implícito en las diversas definiciones se encuentran los objetivos de la calidad de la atención en nuestro país 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.<sup>5</sup>

La calidad ha cobrado un papel protagonista y constituye un factor fundamental a la hora de ofrecer servicios, la calidad en los siguientes términos; es dar la respuesta mas adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud. Con los recursos humanos y materiales disponibles y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable. 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.<sup>17</sup>

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. La calidad de la atención incluye dos dimensiones: la técnica (el mejor diagnóstico y tratamiento al menor riesgo), consistente en seguir la mejor estrategia de atención que la ciencia actual hace posible. Y la interpersonal (trato humano), consistente en lograr la mayor satisfacción posible del usuario respetando su autonomía y sus preferencias. Un sistema de salud que no ubica a la calidad en el centro de sus preocupaciones corre el riesgo de gastar su valioso recurso sin lograr el efecto deseado o peor aun, de producir iatrogenia e insatisfacción.<sup>4</sup>

La calidad con que se brinda la atención de enfermería constituye una preocupación fundamental en materia de salud, especialmente si en forma paralela se tiene la necesidad de lograr una administración eficiente de los recursos y la satisfacción de los usuarios de los servicios recibidos y de los proveedores de los servicios prestados. Como punto de partida para alcanzar la calidad y la eficiencia en la prestación de estos, por lo que es necesario llevar a cabo una evaluación de la misma para determinar los problemas que la afectan y proceder a su atención y solución.<sup>11</sup>

Es por ello que la calidad de los servicios de enfermería, se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. En el contexto de la calidad, el personal de enfermería tiene gran relación pues es el que identifica necesidades y



expectativas de los usuarios. Es pues de gran importancia que la calidad y el cuidado de enfermería tengan impacto en la satisfacción de los usuarios, cubrir sus necesidades es función del equipo de salud, recayendo en el departamento de enfermería la mayor responsabilidad, ya que son quienes proveen cuidados directos por más tiempo que cualquier otro trabajador de la salud.<sup>17</sup>

La Enfermera debe dedicar especial Atención a las madres, utilizando orientaciones continuas o permanentes en cada oportunidad que asiste la mujer desde la hospitalización o en el retorno en la consulta de enfermería puerperal. Las orientaciones deben estar dirigidas a aclarar las dificultades, los mitos, creencias, inquietudes, que pueden ser encontradas u observadas en la interacción con la usuaria en el proceso de cuidado. En sentido contrario, al preguntarles sobre lo que cambiarían para mejorar la atención, el primer lugar lo ocupó el trato de los profesionales.<sup>18</sup>

A lo ante expuesto se plantea la siguiente interrogante. ¿Cómo es la Calidad de Atención del profesional de Enfermería en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez?



## JUSTIFICACIÓN

La calidad tiene un valor tan importante como la salud; es por ello que el personal de enfermería, como miembro del equipo de salud, debe desarrollar una cultura de calidad y brindar atención con una actitud pro-activa. La calidad de atención de enfermería es un aspecto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de instituir cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad. La enfermería abarca los cuidados autónomos y en equipo que se prestan a las personas de todas las edades, familias, comunidades, enfermos o sanos, en todos los contextos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, los cuidados de los enfermos, discapacitados, y personas moribundas.

El propósito principal de este estudio, apunta a esclarecer el rol que como agente transformador social en el ámbito de cuidado a la salud de los individuos ejerce el profesional de enfermería, cuya responsabilidad no solo recae en elevar el nivel de salud sino además simultáneamente incrementar el nivel de la calidad de la atención que se brinda y por lo tanto la satisfacción del paciente. El objetivo del referido estudio es Determinar la Calidad de la Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I del Hospital Universitario “Ruiz y Páez”.

Esta evaluación no persigue errores para imponer sanciones es un método de resolución de problemas y análisis de sus causas con la única y justa intención de favorecer, a los profesionales de enfermería contribuyendo con conocimientos y técnicas, con las cuales pueda mantener una comunicación eficaz con los usuarios y a través de la relación interpersonal enfermera-paciente, estos puedan elevar el nivel de calidad de atención.



## **OBJETIVO**

### **Objetivo General**

Determinar la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario “Ruiz y Páez”.

### **Objetivos Específicos**

- Indicar la población según nivel académico.
- Conocer la Atención que brinda el Profesional de Enfermería en su Dimensión Trato Humano en el servicio de Maternidad I.
- Exponer el nivel de calidad de atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión cuidados proporcionados a las usuarias y/o clientes.
- Enunciar el nivel de satisfacción de las usuarias y/o clientes en cuanto a la atención del profesional de enfermería.



## **DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de investigación.**

El estudio es de tipo descriptivo simple de corte transversal.

### **Población y Muestra.**

La población objeto de estudio estuvo conformada por 40 usuarias hospitalizadas, y 15 de profesionales de enfermería que laboran en los tres turnos correspondientes de el Servicio de Maternidad I del Hospital Universitario “Ruiz y Páez”. Ciudad Bolívar. La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población de los profesionales de enfermería, que laboran en el servicio en los turnos mañana, tarde y noche y por 30 usuarias hospitalizadas.

### **Criterio de inclusión:**

Profesionales de Enfermería, que laboran en el Servicio de Maternidad I del Hospital Universitario “Ruiz y Páez,” en los tres turnos correspondientes (Matutino, Diurno, Nocturno), y todas las usuarias hospitalizadas embarazadas y en estado de puerperio que sean (Alfabetas), y las que acepten participar en el desarrollo del estudio.

### **Métodos y técnicas para la recolección de datos**

Se recolectaron los datos por medio de una Guía de Observación (Apéndice A) dirigida al personal de enfermería, donde se evaluó la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería brindada a las usuarias Hospitalizadas en el servicio de



Maternidad I del Hospital Universitario “Ruiz y Páez”. Esta guía está compuesta por (III) partes diferenciadas, la I parte recolecta los datos demográficos del Personal de Enfermería, la II parte está conformada por 11 preguntas de selección simple, formuladas de acuerdo al Indicador de Calidad Trato Humano y la tercera y ultima parte consta de 22 preguntas, que fueron formuladas de acuerdo a los diferentes procedimientos estandarizados en la práctica de Enfermería al brindar Cuidados. Dicho instrumento se validó por cinco expertos en contenido y metodología. La puntuación dada en dicho instrumento fue la siguiente:

#### Dimensión Trato Humano

<b>Nivel de Calidad de Atención</b>	<b>Puntuación</b>
Excelente	22-17
Buena	16-11
Regular	10-5
Mala	4-1

#### Dimensión Cuidados Proporcionados

<b>Nivel de Calidad de Atención</b>	<b>Puntuación</b>
Excelente	42-32
Buena	31-21
Regular	20-10
Mala	9-1





Igualmente se realizó un segundo instrumento, un cuestionario (Apéndice B), aplicado a las pacientes hospitalizadas que midió el nivel de satisfacción de las usuarias en cuanto a la Atención del Profesional de Enfermería brindada en el Servicio de Maternidad I, Hospital Universitario “Ruíz y Páez,” dicho instrumento está conformado por 27 preguntas de selección simple formuladas de acuerdo a las dimensiones siguientes Trato Humano y Cuidados de Enfermería, proporcionados a las usuarias durante su hospitalización. La puntuación dada en dicho instrumento fue la siguiente:

#### Satisfacción de las Usuarias

<b>Nivel de Satisfacción en cuanto a la Atención Brindada.</b>	<b>Puntuación</b>
Satisfecho	52-42
Medianamente Satisfecho	41-31
Poco Satisfecho	30-20
Insatisfecho	19-1

#### **Procedimientos:**

Se diseñaron dos instrumentos que exponen la Calidad de Atención ofrecida por el Profesional de Enfermería, de los cuales la Guía de Observación fue aplicada por las tesis y el cuestionario por las usuarias hospitalizadas. Los instrumentos fueron validados por medio de la colaboración de cinco expertos en contenido y metodología para la verificación de los mismos. Se solicitó la colaboración al Jefe de Enfermeras (os) del Hospital Universitario “Ruíz y Páez” para notificarle sobre la realización de



dicho estudio. Posterior a esto, se procedió a aplicar dicho instrumento tanto a los Profesionales de Enfermería como a las usuarias hospitalizadas, luego se procedió a tabular los datos obtenidos de ambos instrumentos y se compararon estadísticamente para Determinar y contrastar la Calidad de Atención ofrecida por el Profesional de Enfermería, los resultados obtenidos fueron analizados, para luego realizar las conclusiones y recomendaciones del estudio de acuerdo a los resultados obtenidos de dicha investigación.

### **Recursos:**

Materiales: computadora, tinta, hojas, fotocopias, internet, transporte, lápices y gastos en general suministrados por los investigadores.

Humanos: tesistas, asesor, profesionales de Enfermería y usuarias que conformaron la muestra.

### **Tabulación y análisis.**

El proceso de tabulación de datos, se realizó de forma manual mediante la técnica del palote y se representara a través de cuadros, los resultados de manera porcentual.



## ANALISIS Y RESULTADOS

**Tabla 1:**

**Distribución de la población de los profesionales de Enfermería según Nivel Académico en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario “Ruíz y Páez” Ciudad Bolívar.**

<b>NIVEL ACADEMICO</b>	<b>N° DE ENFERMERAS</b>	<b>%</b>
Técnico superior	5	33.33
Licenciadas	10	66.66
Maestrías	0	00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>99.99</b>

**Fuente:** Guía de observación, aplicada al profesional de Enfermería.

En el siguiente cuadro se observa que en relación al nivel académico el porcentaje que predomina corresponde al Licenciado en Enfermería con el 66.66%.



**Tabla 2:**

**La Atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión Trato Humano a las usuarias del servicio de Maternidad I del Hospital “Ruíz y Páez” Ciudad Bolívar.**

<b>TRATO HUMANO</b>	<b>N° DE ENFERMERAS</b>	<b>%</b>
Excelente	0	00
Buena	7	46.66
Regular	8	53.33
Deficiente	0	00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>99.99</b>

**Fuente:** guía de observación, aplicada al profesional de Enfermería.

En el siguiente cuadro se observa que en el Trato Humano proporcionado por el Profesional de Enfermería a las usuarias es Regular representando un 53.33%



**Tabla 3:**

**Nivel de la Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en los Cuidados Proporcionados a las usuarias del servicio de Maternidad I del Hospital “Ruíz y Páez” Ciudad Bolívar.**

<b>CUIDADOS DE ENFERMERIA</b>	<b>N° DE ENFERMERAS</b>	<b>%</b>
Excelente	0	00
Buena	0	00
Regular	15	100
Mala	0	00
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Guía de observación, aplicada al profesional de enfermería.

En el siguiente cuadro se observa que el Nivel de la Calidad de Atención de los Cuidados proporcionados por el Profesional de Enfermería a las usuarias es Regular representando un 100%



**Tabla 4:**

**Nivel de satisfacción de las usuarias y/o clientes en cuanto a la Atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario “Ruíz y Páez” Ciudad Bolívar.**

<b>SATISFACCION DE LAS USUARIAS</b>	<b>N° DE USUARIAS</b>	<b>%</b>
Satisfecho	13	43.33
Medianamente satisfecho	10	33.33
Poco satisfecho	7	23.33
Insatisfecho	0	00
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>99.99</b>

**Fuente:** Cuestionario. Aplicado a las usuarias.

El Nivel de satisfacción de las usuarias y/o clientes en cuanto a la Atención del Profesional de Enfermería en el siguiente cuadro se observa que es Satisfecha representando el 43.33%.



## **DISCUSION**

En el actual estudio, se seleccionaron un total de 15 profesionales de Enfermería conformado por Licenciados y Técnicos universitarios, que conforman los tres turnos respectivos (Matutino, Diurno, Nocturno), para Determinar la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería manifestada por los mismos.

Según el Nivel Académico este estudio, estuvo conformada en su mayor parte por Licenciados de Enfermería con un 66.66% Estos resultados discrepan con el estudio titulado Calidad de Atención de Enfermería realizado en Cuba donde los resultados arrojaron que solo el 22% de la población de Enfermeras son Licenciadas en Enfermería. Por lo que es necesario motivar a las enfermeras técnicas a realizar la licenciatura, continuar perfeccionando la realización de las técnicas de enfermería y seguir precisando en los aspectos a perfeccionar en la atención a los pacientes.

La Atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión Trato Humano hacia las usuarias y/o clientes obtuvo como resultado una Calidad de Atención Regular con un 53.33%, la Calidad de la Atención incluye dos dimensiones: la técnica (el mejor diagnóstico y tratamiento al menor riesgo), consistente en seguir la mejor estrategia de atención que la ciencia actual hace posible. Y la interpersonal (Trato Humano). Estos resultados discrepan con el resultado realizado en Lima Perú donde los resultados fueron que la Calidad de Atención ofrecida por Enfermería en la dimensión Humana fue Buena donde el paciente recibe una atención personalizada, con respeto y amabilidad.

En cuanto al nivel de calidad de atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión Cuidados Proporcionados a las usuarias y/o clientes este estudio obtuvo como resultado, que la calidad de atención fue Regular en un 100%.



Los cuidados del paciente y cumplimiento del tratamiento médico, son de carácter eminentemente práctico al desempeño de la labor de Profesional de Enfermería. Otorgar servicios de salud de alta calidad es una preocupación de la mayoría de los gobiernos del mundo, la atención de Enfermería por el tipo de procedimiento que realiza para proporcionar un cuidado integral, requiere tener un contacto directo y constante con los usuario, estos resultados concuerdan con el estudio realizado en la República de Mozambique donde se evidenció que los indicadores de la dimensión Cuidados de Enfermería la mayoría obtuvo una calificación de Regular incompleta.

En cuanto al nivel de satisfacción de las usuarias y/o clientes con la calidad de atención brindada por el profesional de Enfermería los resultados obtenidos en dicho estudio fue que las usuarias y/o clientes se encuentran satisfechas con la atención brindada con un 43.33%. Estos resultados guardan similitud con el estudio realizado en México donde el índice de satisfacción general fue 58% con satisfacción alta, el 40% resultó medianamente satisfecho y el 2% manifestó satisfacción baja. Las conclusiones del estudio permitieron identificar que más de la mitad de los usuarios adultos mayores presentaron nivel de satisfacción alto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería.

En el presente estudio se ha encontrado 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.





## CONCLUSIONES

Se puede concluir que

- La muestra constó en su mayor parte de Licenciados en Enfermería constituyendo un **66.66%** de ésta.
- El Trato Humano proporcionado por el profesional de la salud hacia las usuarias y/o clientes representó **53.33%** siendo este Regular.
- En cuanto al Nivel de la Calidad de Atención que brinda el Profesional de Enfermería en su dimensión Cuidados proporcionados a las usuarias se obtuvo un **100%** de que es Regular.
- El Nivel de Satisfacción de las usuarias y/o clientes en cuanto a la atención brindada por parte del Profesional de Enfermería figura que en un **43.33%** están satisfechas.



## RECOMENDACIONES

A la institución:

- Capacitar al profesional de Enfermería, a trabajar con más Calidad y con menos cantidad. Mediante la correcta administración de recursos.
- La supervisión influye en la calidad por ende debe ser justa, oportuna, puntual, constructiva, razonada, conceptuada.
- Capacitar al profesional de enfermería y ofrecer las herramientas necesarias para aplicar el PAE a los usuarios y/o clientes y de esta manera poder ofrecer una Atención de Enfermería de Calidad.
- Organizar al personal por días semanales a educar a las usuarias y/o clientes a través de charlas educativas.
- Incentivar al Profesional de Enfermería a continuar y/o acrecentar, los estudios.
- Impulsar el desarrollo científico con la organización de jornadas, talleres, congresos, conferencias, convenciones.

Al profesional de Enfermería:

- Establecer con las usuarias y/o clientes una comunicación asertiva. Esto contribuye a una satisfacción recíproca.
- Aplicar el proceso de atención de enfermería; como herramienta científica al proporcionar cuidado a los usuarios y/o clientes, y así ofrecer servicios de salud de Alta Calidad.
- Mejorar la relación interpersonal entre el personal de enfermería y las usuarias.
- Optimizar los cuidados ofrecidos por el personal de enfermería a las usuarias y/o clientes.



- Promover la educación para la salud mediante la realización de charlas educativa.
- Continuar estudios, licenciatura, diplomados, maestrías, doctorado.
  - Asistir a talleres, jornadas, congresos, convenciones científicas.
  - Innovar al desarrollo de la investigación científica.
- Motivarse a realizar su trabajo ofreciendo una atención de calidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Puig, N. 2007, Mayo. Calidad de la atención de enfermería en pacientes con síndrome coronario agudo en la clínica central “cira García reyes”. [en línea]. Disponible: <http://www.ilustrados.com>= [octubre, 2009].
2. García, M. 2008, Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco. Rev. net [Serie en línea]. Disponible: [http://www.ujat.mx/publicaciones/horizonte\\_sanitario/ediciones/2008\\_sepdic/03%20Ma%20DOLORES%20GARCIA%20HDEZ.pdf](http://www.ujat.mx/publicaciones/horizonte_sanitario/ediciones/2008_sepdic/03%20Ma%20DOLORES%20GARCIA%20HDEZ.pdf) [Diciembre 2009]
3. Hernández, A. 2007, Noviembre. Enfermería transcultural. [en línea]. Disponible: <http://www.portalesmedicos.com>= [octubre, 2009].
4. Salcedo, R.A., Zarate, R.A., Zarsa, M.D., Reyes, V., Rubio, S., Fajardo, G. 2007. La percepción de los adultos mayores de la calidad de la atención de enfermería. Rev.Mex.enferm.C.15 (1):19-23.
5. Trincado- Agudo. M.T; Caballero- Fernández. E. 1995. Calidad en Enfermería. Rev. Cub. Enferm. [serie en línea].11 (1) Disponible: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11\\_1\\_95/enf01195](http://www.bvs.sld.cu/revistas/enf/vol11_1_95/enf01195). [febrero 2009]
6. López-García, M. 2000, julio. calidad de los cuidados de enfermería según percepción del paciente adulto observación y revisión del plan de cuidados hospital de apoyo tumbes. mayo – julio del 2000. [en línea].



Disponible:<http://www.untumbes.edu.pe/inv/alumnos/fcs/ee/tesis/pdf/rt0001.pdf> = [octubre, 2009].

7. Roldan, P., Vargas, C., Giraldo, C., Valencia, G., García, C., Salamanca, L. 2001. Evaluación de la calidad en la atención en salud un estudio de caso en un departamento de la zona suroccidental de Colombia. Colomb med [Serie en línea]32:1418 Disponible: <http://colombiamedica.univalle.edu.co/VOL32NO1/calidad.html> [Octubre 2009]
8. Girón, M 2000 Calidad del Cuidado de Enfermería en el adulto hospitalizado en las unidades clínicas de hospitalización del Hospital "Dr. Pablo Acosta Ortiz". [Enlínea]. disponible: <http://www.monografias.com/trabajos42/necesidadespacientes/necesidades-pacientes2.shtml> [octubre 2009]
9. Torres, C. 2002. Calidad de la atención de enfermería en el Hogar Materno "Celia Sánchez Manduley" MEDISAN [Serie en línea] 6(3):34-38. Disponible: [http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol6\\_3\\_02/san08302.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/san/vol6_3_02/san08302.htm) [Octubre 2009]
10. Govin, J. Torres, M. Regalado, M. 2002. Calidad de atención de Enfermería. Rev. Cs Mcas La Habana [En línea] ;8(1). Disponible: [http://www.cpicmha.sld.cu/hab/vol8\\_1\\_02/hab03102.htm](http://www.cpicmha.sld.cu/hab/vol8_1_02/hab03102.htm) [Diciembre 2008]
11. Quispe, N. 2008. Opinión que tienen los pacientes sobre la calidad de atención de la enfermera en el servicio de medicina general del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [En línea]. Disponible: <http://biblioteca.universia.net/ficha.do?id=34694959> [marzo 2009]



12. Aiquipa, A. 2003, calidad de atención de enfermería según la opinión de los pacientes sometidos a quimioterapia en la unidad de tratamiento multidisciplinario del INEN Lima [En línea] Disponible en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/Salud/aiquipa\\_ma/anex.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/Salud/aiquipa_ma/anex.pdf) [Febrero 2009]
  
13. Barbaglia, Ana. 2005, Evaluación de la Calidad de Atención en el Servicio Materno Infantil del Hospital El Bracho. Trabajo de Grado. Universidad de Tucumán. Facultad de medicina. Tucumán. [En línea] Disponible: <http://www.fm.unt.edu.ar/ds/Dependencias/UnidadPracticaFinal/pasantias/tucuman/elbracho/documents/BarbagliaNavarro.pdf> [Noviembre 2009]
  
14. Martínez, P. 2005, Calidad de atención en la unidad de cuidados intensivos 2c Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins [En línea] Disponible: [http://www.uciperu.com/docs/calidad\\_de\\_atencion\\_UCI.pdf](http://www.uciperu.com/docs/calidad_de_atencion_UCI.pdf) [Octubre 2009]
  
15. Delgado, A. Álvarez, Y. Aliaga, R. 2007. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. Cs Salud [Serie en línea] 2:2. Disponible:<http://posgrado.upeu.edu.pe/csalud/revista/filev3/66-68.pdf>. [noviembre 2009]
  
16. Jamaica, M. et al., 2006. Calidad de atención en enfermería en la unidad de cuidados intensivos del instituto nacional materno perinatal. [En línea] disponible: [http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/romero\\_al/pdf/romero\\_al.pdf](http://www.cybertesis.edu.pe/sisbib/2008/romero_al/pdf/romero_al.pdf) [Abril 2009]



17. Mouse, L. 2006. Calidad de atención obstétrica en los servicios de salud reproductiva Rev. Per Obs. Enf [Serie en línea] 4, (1), p.7-16. 1816-7713. Disponible: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S181677132008000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S181677132008000100003&script=sci_arttext) [Diciembre 2008]
18. Palmet, M. 2006, Determinación de calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de hospitalización. Barranquilla Colombia. XVII Congreso Nal de [En línea] Enfermería: Disponible: <http://www.anec.org.co/revista/articulos.htm?x=20159549&cmd%5B111%5D=c-1-67> [Abril 2009]
19. Vera, G. Calleja, J. 2005, Calidad de Atención para Garantía de la Maternidad Segura en el Hospital de Colon-Táchira Venezuela. Rev net [Serie en línea]. Disponible: <http://www.mednet.cl/link.cgi/Mednet/ArticulosOriginales/462> [Noviembre 2009]
20. Pérez, K. 2010, Percepción de los Usuarios sobre la Calidad de Atención Brindada por el Profesional de Enfermería en el servicio de Medicina Interna I y II del Complejo Universitario “Ruiz y Páez” Ciudad Bolívar. VI Jornada Científica de Enfermería Hospital Dr. “H.N.J. IVSS” Enfermera profesional “Luisa Heredia” Mayo 2010. Clínica San Pedro – Abg. Pedro Vilorio. Ciudad Bolívar 6-7 de mayo. P 5.



## **APÉNDICE**





**Universidad de oriente.  
Núcleo de Bolívar.  
Escuela de Ciencias de la Salud  
Dr. Francisco Battistini Casalta  
Departamento de Enfermería**

## **Apéndice A**

### **Guía de Observación**

La presente guía de observación, es un medio de recolección de datos de forma directa, que va a ser aplicada en el servicio de Maternidad I del Hospital “Ruíz y Páez.” Ciudad Bolívar, con la finalidad de verificar resultados de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería y que a su vez hará posible el desarrollo del Estudio de Investigación titulado: **Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el servicio de Maternidad I Hospital “Ruiz y Páez” Ciudad Bolívar.**



## I.- Datos Demográficos.

Nivel Académico: Mgsc. \_\_\_ Lcdo. \_\_\_ Tsu. \_\_\_

## II.- Atención al Usuario.

<b>Trato Humano.</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Algunas veces</b>
1. ¿El profesional de enfermería al atender a las usuarias fue amable?			
2. ¿El profesional de enfermería se identifica ante las usuarias?			
3. ¿El profesional de enfermería se dirige a las usuarias por su nombre?			
4. ¿El profesional de enfermería explica a la usuaria sobre los cuidados o actividades que se le va a realizar?			
5. ¿El profesional de enfermería ofrece las condiciones necesarias para guardar la intimidad y/o pudor de la usuaria?			
6. ¿El profesional de enfermería trata con respeto a la usuaria?			
7. ¿El profesional de enfermería explica a la usuaria o familiar sobre los cuidados que debe tener después de un procedimiento?			
8. ¿Hay continuidad en los cuidados de enfermería las 24 horas?			
9. ¿El profesional de enfermería brinda apoyo emocional a las usuarias?			
10. ¿El profesional de Enfermería realiza charlas educativas a las usuarias hospitalizadas?			
11. ¿El profesional de enfermería explico las ventajas de la Lactancia Materna?			



### III Parte Cuidados de Enfermería.

Cuidados Proporcionados Por Enfermería.	SI	NO	Algunas veces
1. ¿El profesional de enfermería orienta a la usuaria sobre una dieta balanceada?			
2. ¿El profesional de enfermería orienta a la usuaria sobre la importancia de la nutrición durante la lactancia materna?			
3. ¿El profesional de enfermería aplica los cinco correctos?			
4. ¿El profesional de enfermería administra los medicamentos utilizando los principios de asepsia?			
5. ¿El profesional de enfermería administra los medicamentos por vía oral?			
6. ¿El profesional de enfermería realiza el mombrete a la hidratación conforme con la norma de la institución?			
7. ¿La Venoclisis y el equipo tienen más de 72 horas instaladas?			
8. ¿El catéter se encuentra fijado firmemente y el adhesivo está limpio?			
9. ¿La solución tiene menos de 24 horas instalada?			
10. ¿El profesional de enfermería gradúa correctamente el ritmo del goteo para regular la hidratación?			
11. ¿El profesional de enfermería administra el analgésico cuando la usuaria lo amerita?			
12. ¿El profesional de enfermería orienta sobre la higiene de los pezones?			
13. ¿El profesional de enfermería aplica las técnicas de asepsia y antisepsia antes, durante y después de realizar los procedimientos?			
14. ¿El profesional de enfermería protege la intimidad de la usuaria?			



15. ¿La enfermera realiza el aseo peri anal a la paciente post-parto luego de las 6 horas de el parto?			
16. ¿El profesional de enfermería explica a la usuaria la importancia del sangrado genital?			
17. ¿El profesional de enfermería orienta a la usuaria sobre la importancia de la expulsión de flatos?			
18. ¿El profesional de enfermería cuantifica la temperatura corporal y la presión arterial durante su turno de trabajo?			
19. ¿El profesional de enfermería valora y registra en el reporte de enfermería los factores de riesgo de caída en el paciente durante su estancia hospitalaria?			
20. ¿El profesional de enfermería aplica el P.A.E y registra los planes de cuidados de enfermería de acuerdo al riesgo de lesiones?			
21. ¿El profesional de enfermería informa al paciente y familiar sobre el riesgo de lesiones?			
22. ¿El profesional de enfermería orienta a las usuarias sobre la importancia de la deambulacion y en cuanto tiempo debe hacerlo después del parto o la cesárea?			



**Universidad de oriente.  
Núcleo de Bolívar.  
Escuela de Ciencias de la Salud  
Dr. Francisco Battistini Casalta  
Departamento de Enfermería**

**Apéndice B**

Cuestionario para medir el Nivel de Satisfacción de las Usuarías en Cuanto a la Calidad de Atención Brindada por el Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I del Hospital Universitario “Ruíz y Páez.” Ciudad Bolívar.

Ante todo un cordial saludo.

El presente cuestionario tiene como propósito recopilar información para elaborar una investigación, requisito exigido por la UDO Bolívar, para optar al título de Licenciado en Enfermería. El objetivo del estudio es Determinar la Calidad de la Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I del Hospital Universitario “Ruíz y Páez.” Ciudad Bolívar.

Esperamos contar con su colaboración, debido a que la información que será proporcionada por usted, nos permitirá culminar la investigación antes mencionada por lo que agradecemos responder con sinceridad, las respuestas son anónimas.



## INSTRUCCIONES

- 1) Lea cuidadosamente el cuestionario antes de marcar su respuesta.
- 2) Marque con una "X" la casilla correspondiente a la respuesta que considere correcta.

Se presentan 3 alternativas en la cual solo debe marcar una de acuerdo a la pregunta. Marque con una X el número correspondiente a la alternativa que considere que mejor expresa su opinión sobre la calidad de atención proporcionado por el personal de enfermería. Las Alternativas son las siguientes: Si, No, A veces.

Las cuales usted debe responder de acuerdo la calidad del servicio de enfermería que recibió durante su hospitalización según su criterio

- 3) Este cuestionario debe ser respondido en forma individual.
- 4) Asegúrese de responder todas las preguntas.
- 5) No firme es anónimo.
- 6) Revise bien antes de entregar.
- 7) Cualquier duda consulte con los responsables.



**Marque con una "X" la casilla correspondiente a la respuesta que considere correcta.**

<b>Trato Humano</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Algunas veces</b>
1. ¿El profesional de enfermería se identifica por su nombre y apellido al llegar al cuarto que usted está ocupando?			
2. ¿El profesional de enfermería cuando le habla lo hace por su nombre?			
3. ¿El profesional de enfermería al momento de hablar le (o) mira a la cara?			
4. ¿El profesional de enfermería le habla o le explica cuando le realiza algún procedimiento? Por ejemplo cuando le coloca el tratamiento por la vena le hable sobre el medicamento que le coloca.			
5. ¿El profesional de enfermería le ofrece las condiciones necesarias para guardar su intimidad?			
6. ¿El profesional de enfermería la trata con respeto?			
7. ¿El profesional de enfermería le explica a usted o a su acompañante sobre los cuidados que debe tener después del parto o cesárea?			
8. ¿Son continuos los cuidados de Enfermería?			
9. ¿El profesional de enfermería al atenderla fue amable con usted?			
10. ¿El profesional de Enfermería le brinda apoyo emocional?			
11. ¿El profesional de enfermería realizo charlas educativas en el servicio durante su hospitalización?			



Cuidados Proporcionados Por Enfermería.	SI	NO	Algunas veces
1. ¿El profesional de enfermería le colocó el medicamento para el dolor cuando usted o su familiar le avisaron?			
2. ¿El profesional de enfermería le realiza la limpieza con algodón y alcohol antes de colocarle los medicamentos?			
3. ¿El profesional de enfermería preguntó su nombre y apellido antes de colocarle el medicamento?			
4. ¿El profesional de enfermería administra los medicamentos por vía oral?			
5. ¿El profesional de enfermería le facilita el agua cuando usted toma alguna pastilla o vitamina?			
6. ¿Usted pasa más de tres días con una vía en la vena?			
7. ¿el adhesivo con que le ajustan la vía esta siempre limpio y bien ajustado?			
8. ¿El profesional de enfermería gradúa correctamente el ritmo del goteo cuando usted recibe suero o medicamento?			
9. ¿El profesional de enfermería orienta sobre la higiene de los pezones?			
10. ¿El profesional de enfermería le explica la importancia del sangrado después del parto o cesárea?			
11. ¿El profesional de enfermería le realizo el aseo después del parto o cesárea?			
12. ¿El profesional de enfermería le explica sobre la importancia de la expulsión de gases después del parto o cesárea?			
13. ¿El profesional de enfermería le tomo la temperatura y presión arterial durante su hospitalización?			
14. ¿El profesional de enfermería le informa a usted o a su familia sobre el riesgo de caídas o mareos después del parto o cesárea?			
15. ¿El profesional de enfermería le explica sobre la importancia de caminar y le informa en cuanto tiempo puede hacerlo después del parto o cesárea?			





**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

<b>TÍTULO</b>	Calidad de Atención del profesional de Enfermería en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez. Ciudad Bolívar
<b>SUBTÍTULO</b>	

**AUTOR (ES):**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>
Angélica María Rondón García	CVLAC:17.383.033 E MAIL: a.gelik21@hotmail.com
Dayana Rosa Salazar Figuera	CVLAC:17.839.626 E MAIL: daylife_30june@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

**PALÁBRAS O FRASES CLAVES:**

Calidad  
Atención  
Atención de Enfermería  
Enfermería.



## METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Enfermería	Enfermería

### RESUMEN (ABSTRACT):

El presente estudio tiene como título, Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I Hospital Universitario “Ruíz y Páez” Ciudad Bolívar. Cuyo objetivo general fue Determinar la Calidad de Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Maternidad I. 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 y por 30 usuarias. Las técnicas de recolección de datos fueron: Lista de cotejo utilizada mediante la observación directa, y un cuestionario aplicado a las usuarias. Resultados: según nivel académico predominaron Licenciados en Enfermería con 66.66%, en cuanto al nivel de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión Trato Humano, fue regular con un 53.33%, en la dimensión de los Cuidados el 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



**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**CONTRIBUIDORES:**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL</b>				
Ratti Maita Maricela Josefina	ROL	CA	AS x	TU	JU
	CVLAC:	13507669			
	E_MAIL	maricelaratti@hotmail.com			
	E_MAIL				
Gascón Cheila	ROL	CA	AS	TU	JU x
	CVLAC:	8.882.765			
	E_MAIL	cheilagascon@hotmail.com			
	E_MAIL				
Gloria Neda	ROL	CA	AS	TU	JU x
	CVLAC:	3.367.500			
	E_MAIL	Glorineda2@yahoo.es			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

**FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:**

<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>DÍA</b>
<b>2010</b>	<b>11</b>	<b>03</b>

**LENGUAJE. SPA**



**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:**

**ARCHIVO (S):**

<b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>	<b>TIPO MIME</b>
Tesis. Calidad de Atención del profesional de Enfermería en el servicio de Maternidad I del Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar.	MS.word

**ALCANCE**

**ESPACIAL** Servicio de Maternidad I Hospital Universitario Ruiz y Páez Ciudad Bolívar .Edo Bolívar.

**TEMPORAL:** Seis (6), Años.

**TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Licenciado en Enfermería.

**NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:**

Pregrado.

**ÁREA DE ESTUDIO:**

Departamento de Enfermería.

**INSTITUCIÓN:**

Universidad de Oriente.



## METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

### DERECHOS

De acuerdo al artículo 44 del reglamento de trabajos de grados.  
“Los trabajos de grados son exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, quien lo participara al consejo universitario”.

**AUTOR**  
*Angélica María Rondon García*  
Angélica María Rondon García

**AUTOR**  
*Dayana Rosa Salazar Figueroa*  
Dayana Rosa Salazar Figueroa

*Maricela Josefina Ratti Maita*  
**TUTOR**

Mgsc. Maricela Josefina Ratti Maita

*Cheila Gascón*  
**JURADO**

Mgsc. Cheila Gascón

*Gloria Neda*  
**JURADO**

Dra. Gloria Neda

**POR LA SUBCOMISION DE TESIS**