

Artículo Original

Gestión de Calidad de Enfermería Relacionado con la Atención en Pacientes del Servicio  
de Emergencia del Centro de Salud Tipo C Muisne  
Nursing Quality Management Related to Care in Patients of the Muisne Type C Emergency  
Service Center

Gabriela S. Zambrano-Ruano 

Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tipo C Muisne; y

María T. Torres-Rodríguez 

Pontificia Universidad Católica del Ecuador- Esmeraldas.

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Gabriela S. Zambrano-Ruano.  
Email: gabrielazambranoruano@gmail.com

Fecha de recepción: 12 de julio de 2024.

Fecha de aceptación: 9 de octubre de 2024.

¿Cómo citar este artículo? (Normas APA): Zambrano-Ruano, G.S., & Torres-Rodríguez, M.T. (2024). Gestión de Calidad de Enfermería Relacionado con la Atención en Pacientes del Servicio de Emergencia del Tipo C Muisne. *Revista Científica Hallazgos21*, 9 (3), 284- 297. <http://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/>

Revista Científica Hallazgos21. ISSN 2528-7915. **Indexada en DIALNET PLUS, REDIB y LATINDEX Catálogo 2.0.**

Periodicidad: cuatrimestral (marzo, julio, noviembre).

Director: José Suárez Lezcano. Teléfono: (593)(6) 2721459, extensión: 163.

Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Calle Espejo, Subida a Santa Cruz, Esmeraldas. CP 0801 00 65. Email: [revista.hallazgos21@pucese.edu.ec](mailto:revista.hallazgos21@pucese.edu.ec)

### Resumen

**Objetivo:** Analizar la gestión de calidad que realiza el personal de enfermería en la atención de pacientes que asiste al área de emergencia del centro de salud Tipo C Muisne.

**Materiales y métodos:** Se desarrolló un estudio cuantitativo de corte transversal y alcance descriptivo. La Muestra fue de 153 pacientes y de 10 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó el instrumento SERVQUAL. Se utilizó estadística descriptiva.

**Resultados:** Con lo que respecta a los factores que influyen en el desarrollo óptimo de la gestión de calidad de los profesionales de enfermería del área de emergencia, se determina que, de los 10 profesionales encuestados, el 60% asegura que el área de emergencia no cuenta con los insumos y materiales necesarios para la atención, En cuanto a la descripción de la gestión de calidad de enfermería en el área de emergencia, el 90% de los profesionales asegura aplicar la gestión de calidad en la atención de los usuarios, de los 153 encuestados se determinó que más del 77% de los sujetos está totalmente satisfecho sobre las orientaciones en los procedimientos.

**Conclusiones:** Respecto al grado de satisfacción del usuario sobre la atención de calidad que recibe por parte del personal de enfermería en el área de emergencia en general es muy satisfactoria, los usuarios afirman que los profesionales de enfermería los orientan sobre los procedimientos que se les va a realizar y también los educan sobre los cuidados que deben seguir en el hogar.

**Palabras clave:** gestión; calidad; enfermería; satisfacción.

### Abstract

**Objective:** To analyze the quality management carried out by nursing staff in the care of patients who attend the emergency area of the Type C Muisne Health Center.

**Materials and methods:** A quantitative cross-sectional study with descriptive scope was developed. The Sample was composed of 153 patients and 10 nurses. The SERVQUAL instrument was used to collect data. Descriptive statistics were used.

**Results:** Concerning the factors that influence the optimal development of quality management of nursing professionals in the emergency area, it is determined that, of the 10 professionals surveyed, 60% assure that the emergency area does not have the necessary supplies and materials for care. Regarding the description of nursing quality management in the emergency area, 90% of professionals claim to apply quality management in the care of users, and 153 respondents determined that more than 77% of the subjects are completely satisfied with the guidelines in the procedures.

**Conclusions:** Regarding the degree of user satisfaction regarding the quality of care received from the nursing staff in the emergency area, in general, it is very satisfactory, the users affirm that the nursing professionals guide them on the procedures that they are going to do. to carry out and they also educate them about the care they should follow at home.

**Keywords:** management; quality; nursing; satisfaction.

## Gestión de Calidad de Enfermería Relacionado con la Atención en Pacientes del Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tipo C Muisne

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que el 10 % de los pacientes en países de altos ingresos se lesionan mientras reciben atención hospitalaria, y se estima que 7 de cada 100 pacientes hospitalizados pueden desarrollar infecciones relacionadas con la atención médica. Por otra parte, la OMS indica que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes por año se pueden atribuir a la atención de baja calidad en países de ingresos menores, lo que representa el 15% de los fallecimientos en dichos lugares.<sup>1</sup>

La gestión de la calidad se define como una agrupación de diferentes actividades e instrumentos dirigidos a prevenir ciertos errores o desviaciones en el proceso productivo. La gestión de calidad combina un conjunto de actividades y procedimientos destinados a garantizar la calidad de los procesos utilizados para poder obtener los productos.<sup>2</sup>

La gestión de la atención en enfermería es fundamental para el buen funcionamiento de los sistemas de salud.<sup>3</sup> El 82 % de los pacientes en todo el mundo afirman que la calidad del servicio al cliente es un factor fundamental a la hora de contratar servicios de salud para las diferentes áreas y así poder brindar una atención de calidad y calidez en los diferentes ámbitos y así poder dar una solución acertada.<sup>4</sup>

Debido a diversas deficiencias e insuficiencias, la calidad de la atención brindada se ha convertido en una de las mayores preocupaciones del sistema de salud. Las estadísticas internacionales muestran que uno de cada 10 pacientes en la

atención médica se ve perjudicado debido a errores de los profesionales de la salud, independientemente de si la instalación está equipada con la última tecnología avanzada de alta calidad o no.<sup>5</sup>

En el Ecuador, la calidad de la atención en el sistema de salud se ha vuelto primordial y la responsabilidad recae en gran parte en la política sanitaria vigente, junto con otros factores que provocan el hacinamiento de los servicios de emergencia, siendo los más importantes la falta de acceso oportuno, la atención primaria de enfermería, las urgencias triviales, la falta de acceso a pruebas complementarias, el descuido del tratamiento hospitalario, así como pocos especialistas y camas de servicio insuficientes.<sup>6</sup>

El cumplimiento de los estándares, la seguridad del paciente y la satisfacción de los usuarios son recursos utilizados para brindar servicios integrales de cualquier organización de atención médica y dar apoyo a la mejora continua de los establecimientos de salud mediante la evaluación de procesos y la verificación del cumplimiento son parte de los protocolos establecidos.<sup>7</sup>

El objetivo de este estudio es analizar la gestión de calidad de un servicio de urgencias que brinda asistencia continua a los usuarios en diversas situaciones clínicas, quirúrgicas y obstétricas, que es el aspecto crítico más importante de la atención que se recibe en este establecimiento de salud. También es importante identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas del servicio. Con base en lo anterior, se formula la siguiente pregunta científica: ¿Qué factores influyen en la gestión de la calidad de atención a los usuarios que acuden al área de emergencia del centro de salud Tipo C Muisne?

Este estudio ayudará a comprender los

procesos de calidad implementados en la organización e identificar las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de los servicios de interés.<sup>8</sup>

La mejora de la calidad de la atención es de gran importancia para el desarrollo del país, en especial el bienestar de las personas. Esta mejora tiene como propósito aumentar la seguridad, la eficiencia y la eficacia, lo que se consigue mediante la implantación de sistemas de calidad adecuados.<sup>9</sup>

El profesional de enfermería a cargo del proceso administrativo en una unidad de salud debe enfocarse en la correcta aplicación del conocimiento científico en cada servicio, y ofrecer actividades enfocadas en las ciencias administrativas, económicas y políticas, por lo que las enfermeras gestoras también buscan soluciones alternativas a las situaciones que pueden presentarse.<sup>10</sup>

La gestión de calidad de enfermería se ve afectado por la falta de recursos humanos, la constante rotación de personal, el ausentismo, la incapacidad para el trabajo, la uniformidad de los equipos de trabajo en formación, falta de educación permanente o capacitación requerida para los profesionales. Esta gestión también se ve afectada por una débil cultura de ayuda profesional y altruismo, además, los profesionales enfrentan estrés, dolor y sufrimiento por circunstancias personales.<sup>11</sup>

La teoría del entorno de Florence Nightingale sirve como base en la gestión de calidad, permite establecer una guía en la atención sanitaria para brindar a los pacientes un entorno saludable. Nightingale aseguraba que el entorno influye en la recuperación oportuna de los pacientes; por eso es importante que en la gestión de calidad se tomen en cuenta componentes como el aire,

el agua, el alcantarillado, la limpieza y luz.<sup>12</sup>

Los estudios de Reconde<sup>13</sup> reconocen que, a pesar de la implementación de sistemas de gestión de la calidad en las instituciones, aún existen vacíos en la planificación y gestión de procesos, lo que lleva a que la atención vocacional se base más en la gestión profesional que en la gestión, y estos aspectos tendrán un impacto negativo en la calidad del servicio. Finalmente, la calidad se evalúa en un nivel superior al comparar las medidas tomadas con las políticas y comportamientos de los profesionales que gestionan el sistema de atención. La calidad también depende de otros factores como el económico y el social.<sup>3</sup>

La satisfacción del paciente se define como aquella medida que cumple con las expectativas del usuario a través de resultados que esperan ser culminados y completados a cabalidad por los profesionales que brinden su atención. La satisfacción puede lograr relacionarse con alrededor de 3 aspectos diferentes: organizativos, que hacen referencia a la planificación que se brinda en la atención al paciente, en la cual se incluye el tiempo de espera, el ambiente, etc.; atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, así como el trato que reciben las personas involucradas durante la atención<sup>14</sup>. También es importante considerar que la satisfacción del usuario incluye el estado emocional y está influenciada por la información que reciben los pacientes y las revisiones del servicio que las aprueban.<sup>14</sup>

En el año 2021, Leyes<sup>7</sup>, en Esmeraldas, Ecuador, realizó un estudio sobre la calidad de atención en relación a la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de urgencias del centro de salud tipo C San Rafael, con el objetivo de analizar la calidad de atención del personal de enfermería. La metodología del

estudio fue cuantitativa y la muestra seleccionada incluyó un total de 97 pacientes con instrumentos para la recolección de datos. Al analizar los datos recopilados, se constató que las enfermeras en general desarrollaron una relación con el paciente y sus familiares, lo que fue muy beneficioso para la recuperación general del paciente y también satisfacía mucho al personal de enfermería; además, el 98 % de los muestreados estaba satisfecho con el nivel de confiabilidad de los profesionales de la salud. Esto demuestra la confianza y satisfacción de los usuarios con la atención que reciben en el establecimiento. La preparación de los cuidadores fue muy buena en el 58 % de la muestra; el interés por resolver problemas fue calificado como "bueno" en el 47 % de la muestra y la resolución oportuna del estado de los pacientes fue calificada como "buena" en el 89 % de la muestra.

Vera<sup>15</sup> realizó un estudio sobre la gestión de la calidad de la atención al paciente en el Servicio de Urgencias del Hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas Sur, en el año 2022. El objetivo del estudio fue determinar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención en los servicios de urgencias hospitalarios mediante el diseño de la encuesta SERQUAL. El estudio, que examinó a 276 pacientes, mostró que los usuarios calificaron la calidad de la atención en los departamentos de emergencia como normal. La autora también utilizó pautas de observación a partir de las cuales determinaron que las enfermeras necesitan educación sanitaria continua. La autora concluyó que una buena gestión de la calidad de la atención al usuario puede conducir a la satisfacción del paciente, una rápida recuperación y una buena imagen del servicio.

Reaño y Córdova<sup>16</sup> realizaron un estudio en el año 2021 sobre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y concluyeron que los requerimientos de los problemas de los pacientes no siempre son atendidos, lo que se ha vuelto un problema para la mejora de la calidad de atención.

Olivero<sup>17</sup>, en 2021 en Esmeraldas, Ecuador, realizó un estudio sobre la calidad de atención de los pacientes diagnosticados con tuberculosis en el departamento operativo de la oficina técnica de Los Rosales para el análisis de pacientes con tuberculosis. Se ha realizado un estudio transversal mixto cualitativo/cuantitativo con alcance descriptivo en la gestión de la calidad en enfermería. De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 73,7% de los pacientes encuestados afirmó que el personal de enfermería tiene un alto nivel de competencia profesional. En cuanto a la calidad, se puede observar que las enfermeras sienten una gran satisfacción cada vez que se toman el tiempo de hablar con un paciente y muestran una gran empatía y apoyo incondicional al hablar con un paciente.<sup>18</sup>

Según la Ley Orgánica de salud en el artículo 23, numeral 20 de la Constitución Política de la República, se define que la salud es considerada un derecho humano fundamental y el Estado reconoce y garantiza a las personas el derecho a una calidad de vida que asegure la salud, la alimentación, la nutrición, agua potable y saneamiento. Este artículo servirá de ejemplo, ya que tiene como objetivo evaluar la calidad de la atención recibida por los usuarios atendidos en áreas de emergencias utilizando el análisis de gestión de la atención.<sup>18</sup>

La salud en la actualidad en el Ecuador debe ser incluyente para todos los individuos,

independiente de su etnia, raza, edad o clase social; por consiguiente, las personas deben obtener una atención de calidad.

Vale la pena mencionar que la Sección 201 impone a los profesionales de la salud el deber de brindar atención de calidad, compasiva y efectiva dentro de su competencia en interés de la salud del paciente y la sociedad, respetar los principios de los derechos humanos y la bioética. Como se desprende del citado artículo perteneciente a la Ley Orgánica de la salud, la calidad de la atención en el servicio hospitalario debe ser positiva en toda su estructura, y en este contexto se han establecido los puntos obligatorios a cumplir en relación con la atención al paciente. Se puede evaluar la calidad de los servicios y el respeto de los derechos de las personas apoyadas.<sup>19</sup>

### **Método**

El centro de salud Tipo C Muisne, perteneciente al Distrito 08D03, se encuentra ubicado en la provincia de Esmeraldas, cantón Muisne, parroquia Muisne. El centro de salud brinda servicios en medicina general, medicina familiar y comunitaria, odontología, obstetricia, psicología, nutrición, calificación de discapacidades, psico-rehabilitación, terapia ocupacional, terapia de lenguaje, estimulación temprana, rehabilitación, farmacia, emergencias 24 horas. Este último servicio cuenta con 10 profesionales de enfermería que rotan en diferentes jornadas laborales.

Se desarrolló un estudio cuantitativo de corte transversal y de alcance descriptivo, enfocado en la interpretación de las variables de gestión de calidad y atención del usuario.

La investigación fue realizada entre el 6 de noviembre y el 9 de diciembre del año 2023.

Se entrevistaron a los pacientes atendidos en el área de Emergencia.

La población se estimó por el promedio de pacientes que se atienden en un mes en el servicio y fue de 250 usuarios. Para este estudio se tomó en cuenta una muestra de 153 pacientes, por selección aleatoria. La población del personal de enfermería correspondió a la totalidad de 10 enfermeras.

Para la realización de la investigación se utilizaron métodos teóricos y empíricos, como la revisión documental, análisis y síntesis e inducción y deducción, aplicados al análisis de las fuentes consultadas.

Para los pacientes que acudieron al área de emergencia, se utilizó la encuesta como técnica y su instrumento un cuestionario (SERVQUAL), que se caracteriza por un cuestionario con preguntas estandarizadas para la medición de la calidad del servicio. La herramienta utilizada fue una adaptación del instrumento usado por la Vera<sup>15</sup> en su investigación "Gestión de calidad en la atención a pacientes en el área de emergencia del Hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas Sur" y quedó constituido con 14 preguntas cerradas y una escala de Likert de 1 a 7 que midieron 5 dimensiones de la calidad: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

El cuestionario dirigido a los profesionales de enfermería fue una adaptación del instrumento investigativo utilizado por Delgado<sup>20</sup>, en su investigación "Calidad de la atención en el área de consulta externa del centro de salud de Cube-Quinindé", y constó de 15 preguntas cerradas con una escala del 1 al 5.

Para poder realizar el análisis de los resultados, los datos cuantitativos obtenidos se tabularon en una tabla Excel, en el cual se

expresaron los resultados en porcentajes. Esos resultados se plasmaron en tablas, para su mejor comprensión.

Para la ejecución de este trabajo de investigación se utilizó la aprobación de cada persona, a través del consentimiento informado y se explicó a los encuestados y entrevistados que su inclusión sería de forma voluntaria y que no se tomaría ninguna acción, sea legal o de otra índole, por su no participación. Además, se explicó que todos los datos recogidos son propiedad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas y solo serán usados de forma anónima en la investigación que se realizó.

### Resultados

En relación con los datos estadísticos obtenidos en el estudio realizado, con lo que respecta a los factores que influyen en el desarrollo óptimo de la gestión de calidad de los profesionales de enfermería del área de emergencia, se determina que de los 10 profesionales encuestados, el 60 % asegura que el área de emergencia no cuenta con los insumos y materiales necesarios para la atención; sin embargo, el 50 % de encuestados asegura que el área de emergencia si cuenta con equipos de aspectos modernos, resultado afectado porque el 70 % de los profesionales de enfermería consideran que el área de emergencia no cuenta con instalaciones visualmente atractivas (Tabla 1).

En cuanto a la descripción de la gestión de calidad que realiza el personal de enfermería en el área de emergencia, el 90% de los profesionales asegura aplicar la gestión de calidad en la atención de los usuarios, a pesar de que el 50% de enfermeros encuestados

manifiesta no haber recibido capacitaciones sobre gestión y calidad de lo que va en el año 2023, finalmente el 100% de encuestados determino un trabajo en equipo frente a las diferentes problemáticas que se presentaran en el área de emergencia (Tabla 2).

*Tabla1. Factores que influyen en el desarrollo óptimo de la gestión de calidad de los profesionales de enfermería en el área de Emergencias.*

Insumos y materiales necesarios para la atención	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	1	10
Desacuerdo	5	50
Indiferente	2	20
De acuerdo	1	10
Totalmente de acuerdo	1	10
Equipamiento de aspecto moderno	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	3	30
Indiferente	2	20
De acuerdo	4	40
Totalmente de acuerdo	1	10
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	1	10
Desacuerdo	6	60
Indiferente	1	10
De acuerdo	1	10
Totalmente de acuerdo	1	10

Nota: Frec.= Frecuencias. Fuente: Encuestas.

Respecto al grado de satisfacción del usuario sobre la atención de calidad que recibe por parte del personal de enfermería en el área de emergencia, la Tabla 3 muestra que, de los 153 encuestados, se determinó que más del 77% de los sujetos está totalmente satisfecho sobre las orientaciones

en los procedimientos, los cuidados en casa y el tiempo de consulta por parte de los profesionales de enfermería.

**Tabla2.** Gestión de calidad que realiza el personal de enfermería.

Los profesionales de enfermería aplican la gestión de calidad a los usuarios del servicio de emergencia	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	1	10
De acuerdo	6	60
Totalmente de acuerdo	3	30

  

Han recibido capacitación sobre gestión y calidad de los servicios	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	1	10
Desacuerdo	2	20
Indiferente	4	40
De acuerdo	1	10
Totalmente de acuerdo	2	20

  

Los profesionales de enfermería trabajan en equipo para resolver problemas que se presentan	Frec.	%
Totalmente en desacuerdo	0	0
Desacuerdo	0	0
Indiferente	0	0
De acuerdo	6	60
Totalmente de acuerdo	4	40

Nota: Frec.= Frecuencias. Fuente: Encuestas.

A través del desarrollo investigativo con la aplicación de métodos y técnicas se ha permitido dar respuesta satisfactoriamente a

los objetivos planteados en este trabajo de investigación.

**Tabla3.** Satisfacción del usuario sobre la atención de calidad de enfermería.

El personal de enfermería lo orienta en los procedimientos que se le va a realizar	Frec.	%
Nada satisfecho	0	0
Poco satisfecho	2	1,3
Insatisfecho	0	0
Regular	6	3,9
Satisfecho	9	5,68
Muy satisfecho	8	5,2
Totalmente satisfecho	128	83,7

  

El personal de enfermería lo orienta sobre los cuidados a seguir en el hogar	Frec.	%
Nada satisfecho	2	1,3
Poco satisfecho	1	0,7
Insatisfecho	4	2,6
Regular	9	5,9
Satisfecho	10	6,5
Muy satisfecho	9	5,9
Totalmente satisfecho	118	77,6

  

El tiempo de su consulta fue suficiente para la información relacionada con su dolencia, tratamiento y recomendaciones médicas.	Frec.	%
Nada satisfecho	0	0
Poco satisfecho	1	0,7
Insatisfecho	2	1,3
Regular	6	3,9
Satisfecho	9	5,9
Muy satisfecho	15	9,9
Totalmente satisfecho	120	78,9

Nota: Frec.= Frecuencia. Fuente: cuestionario SERVQUAL aplicado a los pacientes.

La gestión y calidad de los servicios

permiten a las instituciones garantizar productos de mayor valor y como resultado se obtiene clientes satisfechos y conformes con su atención.

### Discusión

Esta investigación se llevó a cabo para evaluar la gestión de calidad de enfermería relacionado con la satisfacción en la atención en pacientes del servicio de emergencia por parte de los profesionales del centro de salud Tipo C Muisne.

Los insumos médicos son necesarios en la atención brindada en cualquier servicio de salud porque permiten agilizar un diagnóstico precoz, así como la prevención de ciertas enfermedades; también sirven como base para la curación, alivio y rehabilitación del paciente.

En los hallazgos obtenidos referente a los factores que influyen en el desarrollo óptimo de la gestión de calidad se resalta que el 50 % de profesionales de enfermería asegura no tener disponibilidad constante de insumos y materiales necesarios para la atención. Como consecuencia de esta inconsistencia, se generan impactos económicos en los gastos de los hogares de la comunidad muisneña. Este resultado guarda relación con el estudio de Leyes<sup>7</sup>, quien resalta la importancia de la comodidad del paciente para su recuperación óptima y cómo influye en el servicio la falta de equipos e insumos en la satisfacción de atención del paciente.

Otro hallazgo importante de la investigación es que el 50 % de profesionales de enfermería asegura que el área de emergencia no cuenta con equipamiento de aspecto moderno y un 70% manifiesta que las instalaciones físicas del área de emergencia no son visualmente atractivas. Estos

resultados son similares a los obtenidos por Leyes<sup>7</sup>, que manifiesta en su estudio que uno de los aspectos peores valorados por los pacientes fue el estado de las instalaciones. El entorno de calidad de una institución sanitaria debe estar en óptimas condiciones porque la apariencia física del servicio influye considerablemente en el estado psicológico y fisiológico del paciente, por consiguiente, unas instalaciones atractivas garantizan una pronta recuperación del paciente y como consecuencia el estado generaría menos gastos de inversión por largas instancias hospitalarias.

Referente a la gestión de calidad que realiza el personal de enfermería se logró determinar que el 90 % de profesionales de enfermería coinciden en aplicar la gestión de calidad en la atención de los usuarios que acuden al servicio de emergencia. Este resultado se ve afianzado con el grado alto de satisfacción por parte de los pacientes atendidos en el servicio. Los resultados se relacionan con la investigación realizada por Olivero<sup>17</sup>, quien resalta la percepción satisfactoria referente a la calidad de atención de enfermería en su estudio de gestión de la calidad de atención en pacientes con diagnóstico con tuberculosis; a diferencia de los resultados obtenidos en la investigación de Vera<sup>15</sup>, que determina poco interés de calidad por parte del personal de enfermería. La calidad de atención de enfermería permite en los servicios de salud generar disciplina y métodos evaluativos para los cuidados del paciente y la familia, colocando a los profesionales como miembro importante del equipo de salud.

Otro hallazgo importante dentro del estudio realizado fue que el 50 % de los profesionales aseguró recibir al menos una

capacitación sobre gestión y calidad de los servicios durante el año 2023, temas impartidos en horas de docencia en el establecimiento de salud. Los conocimientos adquiridos permiten a los profesionales de enfermería brindar atención de calidad y calidez.

El trabajo en equipo por parte de los profesionales de enfermería es fundamental para alcanzar una mejor calidad asistencial, porque busca conseguir bienestar y salud para el paciente dentro del servicio sanitario. En la presente investigación los profesionales de enfermería del área de emergencia aseguran en un 100 % trabajar en equipo para resolver los problemas o dificultades que se presentan durante cada guardia. Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por Olivero<sup>17</sup>, donde obtuvo como resultado que el personal de enfermería tiene un alto nivel de competencia profesional referente a la calidad de atención hacia los pacientes.

En relación a la satisfacción del usuario sobre la atención de calidad de enfermería se resalta que el 83,7 % de pacientes encuestados está totalmente satisfecho referente a la orientación en los procedimientos y que el 77,6 % está satisfecho referente a la orientación de los cuidados a seguir en el hogar por parte del profesional de enfermería. Estos resultados coinciden con los obtenidos en un estudio realizado por Leyes<sup>7</sup>, en la ciudad de Esmeraldas, donde se encuestaron a 97 pacientes y obtuvo como resultado que la preparación de los cuidadores, el interés por resolver los problemas y la resolución oportuna del estado del paciente fueron calificadas como muy buenas por parte de los pacientes; a diferencia del estudio realizado

por Vera<sup>15</sup>, quien concluye que falta mayor investigación por parte de los profesionales de enfermería respecto a los problemas del paciente y de esta forma poder brindar atención satisfactoria durante las atenciones en el servicio. Dentro de la gestión y calidad de los servicios la relación enfermero-paciente es clave importante para obtener un tratamiento individualizado y humanizado en cada paciente, por lo que es primordial la comunicación bilateral de ambas partes.

Otro hallazgo importante referente a la satisfacción de los usuarios fue que el 78,9 % de los pacientes está totalmente satisfecho con el tiempo brindado durante la consulta para recibir la información relacionado con su dolencia, tratamiento y recomendaciones médicas. Estos resultados discrepan de los obtenidos por Reaño y Córdova<sup>16</sup> en un estudio realizado en el año 2021 en la ciudad de Pimentel, donde los autores concluyeron que la atención brindada no cumplió con los requerimientos de los usuarios y se convirtió en un problema debido a la sobrecarga laboral y la falta de capacitación de los profesionales.

En el estudio realizado en el centro de salud Tipo C Muisne se logró determinar la gestión y calidad que realizan los profesionales de enfermería con los pacientes que acuden al servicio de emergencia, a pesar de las limitaciones presentes a diario, la empatía, dedicación y responsabilidad de los profesionales se ve reflejada positivamente en los hallazgos de satisfacción de atención de los pacientes atendidos.

### Conclusión

Los resultados encontrados asociados a la gestión de calidad de enfermería relacionado con la atención en pacientes del servicio de emergencia del Tipo C Muisne muestran que

los factores que influyen en el desarrollo óptimo de la gestión de calidad de los profesionales de enfermería del área de emergencia están la falta de insumos y materiales necesarios para la atención de enfermería, lo cual afecta a la atención hacia los pacientes, teniendo un impacto económico en la población y desencadenando mayor presión laboral en los profesionales de enfermería.

También influye el uso de equipos de aspectos modernos que en su mayoría, por falta de mantenimiento y correcto uso, no están disponibles para los procedimientos que se presentan en emergencia, a todo esto se añade que el servicio de emergencia cuenta con instalaciones físicas visualmente poco atractivas a pesar de tener 5 años de funcionamiento, esto se debe a la falta de presupuesto asignado para las renovaciones de la institución.

Referente a la gestión de calidad que realiza el personal de enfermería en el área de emergencia, se resalta principalmente el trabajo en equipo para resolver los problemas

que se presentan durante la guardia; también la aplicación de la gestión de calidad por parte de enfermería en la atención a los usuarios, estrategias que han aprendido durante las docencias impartidas en el establecimiento, lo cual les permite poner en práctica sus conocimientos en gestión y calidad independiente de las limitaciones del servicio durante las guardias.

Respecto al grado de satisfacción del usuario sobre la atención de calidad que recibe por parte del personal de enfermería en el área de Emergencia, en general, es muy satisfactoria, los usuarios afirman que los profesionales de enfermería los orientan sobre los procedimientos que se les va a realizar y también los educan sobre los cuidados que deben seguir en el hogar. Sumado a esto, se resalta que la mayoría de los pacientes considera que el tiempo de su consulta para recibir información relacionado con su dolencia, tratamiento y recomendaciones médicas es suficiente.

## Referencias

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad (Internet). 2020 (citado 10 de octubre de 2022). Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. ESGInnova Group. ¿Qué es la gestión de la calidad? (Internet). 2020 (citado 18 octubre de 2022). Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
3. DAE Formación. Qué es la gestión en enfermería y su importancia (Internet). 2022 (citado 15 de noviembre de 2022). Disponible en: <https://daeformacion.com/gestion-enfermeria-importancia/>
4. Wallace S. ¿Qué es el modelo de proceso de atención al paciente? (Internet). 2023 (citado 8 de enero de 2024). Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/modelo-proceso-atencion-paciente/>
5. Molina-Guzmán A. Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. Íconos. Revista de Ciencias Sociales (Internet). 2019 (citado 8 de enero 2023). Disponible en: DOI: 10.17141/iconos.63.2019.3070
6. Ramos C, Riveros E, González G, Muñoz M. Gestión del Cuidado GDC en Atención Primaria: percepción de enfermeras, en pandemia, Chile, 2021. Revista Uruguaya de Enfermería (Internet). 2021 (citado 14 de agosto de 2023); 18(1). Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/rue/v18n1/2301-0371-rue-18-01-e201.pdf>
7. Leyes Quiñonez S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud Tipo C San Rafael (Tesis de Maestría). Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. 2021. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2783/1/leyes%20qui%c3%b1onez%20%20solange%20suley.pdf>
8. Vigo E. La gestión del cuidado enfermero en unidades hospitalarias. Revista Educateconciencia (Internet). 2020 (citado 15 de agosto de 2023); 122-146. Disponible en: [https://www.academia.edu/43705054/La\\_gesti%C3%B3n\\_del\\_cuidado\\_enfermero\\_en\\_unidades\\_hospitalarias\\_Nursing\\_care\\_management\\_in\\_hospital\\_units](https://www.academia.edu/43705054/La_gesti%C3%B3n_del_cuidado_enfermero_en_unidades_hospitalarias_Nursing_care_management_in_hospital_units)

9. Coltters C, Guell M, Belmar A. Gestión del cuidado de enfermería en la personal mayor hospitalizado. Revista Médica Clínica Las Condes (Internet). 2019 (citado 16 de agosto de 2023); 65-75. Disponible en: <https://www.capacitacionesonline.com/blog/wp-content/uploads/2021/03/Gestion-del-cuidado-de-enfermeria-en-la-persona-mayor.-Rev-Med-Clinica-Las-Condes-2020.pdf>
10. Febré N, Mondaca-Gómez K, Méndez-Celis P, Badilla-Morales V, Soto-Parada P, Ivanovic P, Reynaldos K, Canales M. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista clínica Las Condes (Internet). 2018; (citado 8 febrero 2023). 29 (3): 278-287. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion-s0716864018300567>
10. Huber D. Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo. Elsevier Health Sciences (Internet). 2019. Disponible en: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=A9CwDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=gestion+de+enfermeria&ots=OTSiGDVYK9&sig=8Z66CQGB1nvAeFqLSp6iCILU9po#v=onepage&q&f=false>
11. de Almeida Peres MA, Gama de Sousa Aperibense PG, Dios-Aguado MM, Gómez-Cantarino S, Pina Queirós PJ. El modelo teórico enfermero de Florence Nightingale: una transmisión de conocimientos. Revista Gaúcha de Enfermagem (Internet), 42 (Espe). Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2021.20200228>
12. Rojas M, Tícla D, Gonzales L, Arias C. Gestión del cuidado y empatía del profesional de enfermería en el contexto del covid-19. Hospital Regional Docente las Mercedes-2020. Revista Científica de enfermería Curae; 2020 (citado 16 de agosto de 2023); 12-21. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/curae/article/view/2305>
13. Reconde Suárez D. Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de Enfermería en un. Revista Cubana de Enfermería (Internet); 2023: 39-49. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6151/952>
14. Vera Olives L. Gestión de calidad en la atención a pacientes en el área de emergencia del hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas Sur [Internet]. Repositorio PUCESE; 2022 [citado 18 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3038/1/Vera%20Olives%20Lisette%20Alejandra.pdf>

15. Reaño R, Córdova J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del hospital Regional Lambayeque [Internet]. Repositorio USS; 2021 [citado 18 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1>
16. Olivero Nieves S. Gestión de la calidad de atención de enfermería a pacientes diagnosticados con tuberculosis en las unidades operativas de la oficina técnica Los Rosales [Internet]. Repositorio PUCESE; 2021 [citado 18 de agosto de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2890/3/Olivero%20Nieves%20Sandra%20Concepci%C3%B3n%20R.pdf>
17. Ayala O, Osoria L, Chero M, Paredes R. Gestión del cuidado de enfermería en la atención a los pacientes con afecciones traumatológicas y ortopédicas. Revista Cubana de tecnología de la Salud (Internet); 2019 (citado 18 de agosto de 2023); 10-15. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubtecsal/cts-2019/cts194b.pdf>
18. Equipo editorial Etecé. Gestión (Internet). Disponible en: <https://concepto.de/gestion/>
19. Delgado Lucas TO. Calidad de la atención en el área de consulta externa del Centro de Salud de Cube – Quinindé (Tesis de Maestría). Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/39192>