



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Perspectiva de los pacientes de la calidad del proceso de atención de enfermería del
Hospital Clínica San Francisco**

Autor:

Yerson Bayardo Portilla Vidal

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por el **Licenciado en Enfermería Yerson Bayardo Portilla Vidal**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 17 días del mes de mayo del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Yerson Bayardo Portilla Vidal

DECLARO QUE:

El documento de estudio **Perspectiva de los pacientes de la calidad del Proceso de Atención de enfermería del Hospital Clínica San Francisco** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento de estudio del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 17 días del mes de mayo del año 2024

EL AUTOR

Yerson Bayardo Portilla Vidal



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Yerson Bayardo Portilla Vidal

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Perspectiva de los pacientes de la calidad del Proceso de Atención de enfermería del Hospital Clínica San Francisco**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 17 días del mes de mayo del año 2024

EL AUTOR:

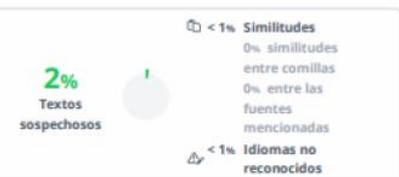
Yerson Bayardo Portilla Vidal



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO

2024 MGSS REVISION ENSAYO PORTILLA YERSON (2)



Nombre del documento: 2024 MGSS REVISION ENSAYO PORTILLA YERSON (2).docx
ID del documento: 127460f958a88eb28184c4a74ac9209211dfaba3
Tamaño del documento original: 135,84 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 2/4/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 2/4/2024

Número de palabras: 4678
Número de caracteres: 30.442

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	scholar.google.com Guido Bendezu-Quitpe - Google Scholar https://scholar.google.com/citations?user=GxEyjkoAAAAJ 5 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (48 palabras)
2	repositorio.unjfc.edu.pe https://repositorio.unjfc.edu.pe/bitstream/20.500.14067/5492/1/ESPIRITU_RIVERA,_MERLITH_ROSSM... 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
3	cris.cientifica.edu.pe External user satisfaction with healthcare at facilities of the... https://cris.cientifica.edu.pe/en/publications/satisfaccion-del-usuario-externo-con-la-atencion-en-est... 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)
4	hospitalsanfrancisco.com.ec Políticas de calidad - San Francisco https://hospitalsanfrancisco.com.ec/politicas-de-calidad/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

AGRADECIMIENTO

Expreso mi mayor gratitud a la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por abrirme sus puertas y formarme académicamente como Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud.

Le agradezco mucho a la Ing. Elsie Zerda Barreno, tutor de mi proyecto de investigación, por brindarme y dedicarme su tiempo invaluable y conocimiento científico para poder llevar a cabo este trabajo investigativo.

A todos los miembros de mi familia, que de una u otra manera estaban pendientes de mí y siempre estuvieron cuando los necesitaba, apoyándome para salir adelante.

También quiero agradecer a todas las personas que directa o indirectamente aportaron con su granito de arena para que este sueño se haga realidad

YERSON BAYARDO PORTILLA VIDAL

DEDICATORIA

A Dios.

Por saber guiarme en el camino correcto y darme las fuerzas necesarias para superar todos los obstáculos que se presentaron en mi vida, por darme el temple para poder seguir adelante hasta culminar mi maestría y así poder cumplir mis anheladas metas.

A mis padres.

Dora Vidal y Bayardo Portilla; los cuales han sido el motor principal en mi vida, apoyándome tanto emocional como económicamente, alentándome de la mejor manera día tras días, dándome ejemplos de superación y lucha los cuales me llevaron a ser una gran profesional y así poder servir a la sociedad.

A mis hermanos.

Karen, Johanna y Rómulo, porque gracias a ellos nunca decaí y luché por dar un buen ejemplo.

YERSON BAYARDO PORTILLA VIDAL

Introducción

Los procesos en todo ámbito permiten tener un orden que conlleva tener mejores resultados, según Benítez (2020) facultan a las personas a cumplir con los objetivos planteados ya que tienen una guía al momento de realizar cualquier actividad, además menciona en su artículo científico “los procesos son diseñados para ponerlos en práctica ya que están previamente comprobados que funcionan” es decir todo proceso es previamente estudiado para ser establecido.

Para Limachi et al. (2019) los profesionales de enfermería desde 1955 se apegaron a seguir un proceso de atención con el fin de establecer actividades en secuencia que todo el personal de enfermería debía utilizar para brindar sus cuidados, el cual en la actualidad es considerado un método sistemático y organizado compuesto de cinco etapas, que al seguir las adecuadamente permite una eficiencia en la recuperación de los pacientes, familias y comunidades mediante técnicas apoyadas en lo científico, racional y humanístico.

Las etapas que componen al proceso de atención de enfermería, o llamado también con las sigas PAE, acceden a los profesionales a no dejar ningún aspecto importante mediante la valoración, el diagnóstico, la planificación, la ejecución y la evaluación, cada etapa depende de la anterior para lograr recuperar el bienestar físico, mental y social de cada individuo, familia o comunidad y no solo la ausencia de enfermedades o afecciones, para cumplir con el concepto de salud proporcionado por la Organización Mundial de la Salud (Marlene, 2019).

En la investigación de Cisneros, (2022) hizo referencia de que todo el sistema de salud depende del proceso de atención de enfermería, si esta falla, todo lo demás falla, además menciona que la calidad de atención depende del proceso por parte del personal de enfermería, mediante una encuesta realizada por parte del personal de talento humano a los pacientes atendidos en el Hospital de Madrid estableció que apenas el 43% de los pacientes están satisfechos con la atención brindada por parte del personal de enfermería.

En el estudio de Gutiérrez et al. (2019) menciona que en Hospitales y clínicas privadas donde se realizó la investigación de la ciudad de México la opinión de los pacientes sobre la calidad de atención recibida por parte del profesional de enfermería y del proceso de atención fue con el 87% Regular, el 65% de los pacientes atendidos resolvieron la problemática por la cual fueron, apenas el 39% estaba agradecido por la

atención recibida por el proceso de enfermería y por último dato apenas el 54,2% conoce que se realiza un proceso de enfermería en cada ingreso de paciente.

En el Ecuador se encontró un artículo científico realizado por Suárez et al. (2019) en la cual diseñaron una encuesta de preguntas cerradas la cual les permitió obtener datos sobre la calidad de atención durante el proceso de enfermería, el resultado más considerable es que apenas el 3,1% de 2,597 personas atendidas durante el periodo de tres meses conocía que el personal de enfermería está capacitado para realizar una valoración y establecer un diagnóstico enfermero.

El Hospital Clínica San Francisco queda en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas en la ciudadela Kennedy situada en el norte en la dirección avenida Alejandro Andrade y Juan Rolando, se inauguró en 1985 cuenta con alrededor de 202 a 400 trabajadores entre médicos especialistas, laboratoristas, personal de enfermería, personal administrativo y de limpieza y atienden alrededor de 400 pacientes al mes, no cuenta con información sobre la calidad de atención en los pacientes por parte del personal de enfermería específicamente.

El Hospital clínica San Francisco cuenta con un área de especialidad como cardiología, emergencias, laboratorio, terapia física, quirófano, unidad de cuidados intensivos, una unidad coronaria, sala de angiografía, sala de rayos x, tomografías, sala de mamografía, hospitalización, cuidados intensivos neonatales, consulta externa y unidad de hemodiálisis en total cuenta con 174 camas censables divididas en áreas de hospitalización, cuidados intensivos, hemodiálisis, pre quirúrgicos, post quirúrgicos y emergencias.

La casa de salud cuenta con un departamento de enfermería de 50 enfermeros y enfermeras distribuidas en todas las áreas, las áreas donde se encuentran más personal de enfermería son hospitalización y quirófano, sin embargo, todas las áreas cuentan con al menos un personal de enfermería encargado de las funciones de coordinación y signos vitales o administración de medicación que realiza turnos rotativos de 12 horas en la mañana o en la noche y 12 enfermeros o enfermeras en turnos ordinarios de ocho horas al día que se encuentran en áreas de imagen que no trabajan las 24 horas del día ya que en las noches solo se queda un medico encargado de la toma de imágenes en casos de emergencia.

Se considera un numero alto de personal de enfermería en comparación a otras casas de salud, que atienden mayor cantidad de pacientes, sin embargo, cuenta con una encuesta en línea sobre la satisfacción de la atención en general y un link de quejas y

sugerencias, con una gran cantidad de observaciones para mejorar la atención médica y del personal de enfermería, en la atención directa con los pacientes, exactamente 35 en el año 2023.

Núñez et al. (2019) mencionó en su artículo científico, que si el proceso de atención de enfermería cumple con los pasos adecuados no existirá un paciente insatisfecho con la atención brindada, porque se cubre todas sus necesidades y no solo físicas relacionadas a la enfermedad que lo lleva a buscar una casa de salud si no de su entorno y su estabilidad emocional considerando que el proceso de atención de enfermería es un sistema cíclico y estandarizado, sin embargo, una de sus características es que debe ser individual .

Por ello se plantea el objetivo de determinar la calidad del proceso de atención de enfermería del Hospital Clínica San Francisco mediante la perspectiva de los pacientes para poder descubrir la problemática que se enfrenta esta casa de salud y poder evitar las quejas y reclamos futuros mediante el estudio en el campo con una encuesta cerrada a las personas atendidas por el personal de enfermería.

Metodología

Tipo de estudio

Se realizó una investigación descriptiva con enfoque cuantitativo la cual permitió recoger, analizar y plasmar la perspectiva que tienen los pacientes o clientes que son atendidos diariamente en el Hospital Clínica San Francisco por parte del personal de enfermería a través de datos numéricos, su diseño fue no experimental y de corte transversal ya que se lo realizó en el año 2023 en los meses de septiembre y octubre, los pacientes fueron escogidos de manera aleatoria ya que se encuestó a los que asistieron en el periodo de tiempo determinado.

Los números que brindó el departamento de estadística del Hospital Clínica San Francisco, permitió establecer un número de encuestas a realizar que permitió poder tener resultados confiables en la investigación, se mencionó que anualmente atienden alrededor de 3 700 pacientes al año en conjunto de todas las áreas de atención, se estimó mediante los registros de atención que se atienden alrededor de 300 pacientes cada mes, es por ello que se utilizó como población muestra 550 pacientes que acuden entre el mes de septiembre y octubre, es decir, en un lapso de tiempo de 60 días.

Instrumento de recolección de datos

Se utilizó una encuesta de seis preguntas con respuestas cerradas, de una sola respuesta, que permitió conocer el cumplimiento con las expectativas de los pacientes al

ser atendidos por el personal de enfermería de la institución en las diferentes áreas, la encuesta fue obtenida de los estudios científicos de Hernández et al. (2019) donde con su encuesta determinó el compromiso por parte del personal con lograr la excelencia en atención al cliente y del artículo científico de Vela (2019) en la cual su encuesta elaborada tuvo un gran impacto sobre la pésima atención brindada por parte de profesionales de la salud.

Es por eso que se realizará 500 encuestas en todas las áreas la misma encuesta que fue encontrada en el artículo científico de Rivera (2021) y fue modificada a la necesidad de la investigación, esta nos permitirá determinar la percepción de los pacientes que acuden diariamente a las diferentes áreas del Hospital Clínica San Francisco sobre la atención recibida durante el proceso de enfermería y con ello garantizar e impulsar una cultura de calidad basada en los principios de honestidad, liderazgo, mejora continua, desarrollo del talento humano y seguridad y salud en el trabajo.

En cada área atienden alrededor de 25 pacientes mensuales a excepción de cuidados intensivos y cuidados intensivos neonatales que atienden alrededor de 10 o menos pacientes al mes y en cuyas áreas no se puede realizar una encuesta directa a los pacientes ya que no están en las condiciones de salud adecuadas y el ingreso es restringido, por el estado de gravedad en al que se encuentran, se realizará alrededor de 500 encuestas a pacientes que acudirían al Hospital Clínica san Francisco por consultas, imágenes o procedimientos.

Se escogió la pregunta número uno que respecta al saludo y al presentarse con el nombre, ya que en el artículo científico de Torrez (2023) hace referencia que la conexión por parte del personal de salud con los pacientes empieza con el saludo respectivo, además menciona que psicológicamente sienten el 69% de empatía al ser saludados y conocer el nombre de las personas que le brindaran un servicio e incluso puede disminuir en 14% el nivel de hostilidad al estar con pacientes que se encuentren a la defensiva.

La pregunta número dos, tres, cuatro y cinco se vinculan entre sí, fueron escogidas ya que según Valdez y Bedolla, (2021) el conocimiento del procedimiento a realizar brinda cierta calma y disminuye la impaciencia o nerviosismo en los pacientes y sus familiares, además de ser actualmente un requisito indispensable para el mas simple procedimiento hasta el más complejo.

Luego este debe ser firmado por el paciente o familiar responsable una vez que el personal de salud le explique al paciente las ventajas, desventajas, efectos secundarios, adversos, complicaciones, el procedimiento paso a paso y finalmente las recomendaciones post procedimiento, teniendo en cuenta las palabras que se utilizan que sean adecuadas para las personas que receptan la información.

La pregunta numero cinco y seis se escogió porque se determinó que es de importancia para el departamento de marketing y ventas debido a que depende mucho de la primera impresión, o atención para atraer mas clientes o pacientes a las instalaciones para hacer uso de los servicios y con ello poder sustentar los gastos y sueldos del personal, generando ganancias.

En el artículo científico de Torrez (2023) hace gran énfasis a que depende mucho de la atención brindada por el personal de salud a los pacientes el éxito de una clínica privada, ya que menciona “paciente que es tratado de una forma inadecuada, no vuelve y se disminuyen 10 posibles clientes con él” es por esto la importancia de una buena atención desde que el paciente ingresa por primera vez y se le recibe con un cordial saludo.

Mediante las preguntas obtenidas se sustrajo información de la capacidad del personal de enfermería de brindar una atención eficiente y eficaz cumpliendo con sus actividades, cumpliendo las normas establecidas por la institución y que al firmar un contrato aceptaron cumplirlas a diario, y el no hacerlo seria una falta grave para con la institución.

Participantes

El personal de enfermería fue de apoyo para lograr ese número de encuestados, se realizó una solicitud para la jefatura del personal de enfermería a la Mgtr. Sonia Valarezo para que permita que en cada área de atención se realice la encuesta, se le mencionó que el objetivo es mejorar la atención que es brindada por el personal hacia los pacientes que son el sustento del Hospital Clínica San Francisco, que con ello podrán implementar nuevas estrategias para mejorar la comunicación personal de enfermería – paciente.

La Mgtr. Sonia Valarezo aceptó la petición, sin embargo, permitió solo 5 días para que el personal pudiese tomar las 550 encuestas a los pacientes, por lo cual se pidió a los enfermeros que están en turnos de 7am a 7 pm que realicen la encuesta en cada área durante toda la semana laboral de lunes a viernes, se les entrego 50 encuestas a cada área, en total 750 encuestas.

Procedimiento

Una vez obtenidas las encuestas, se verificó que no haya encuestas con respuestas en blanco, que no tengan doble respuesta, o tengan respuestas no adecuadas, para poder descartar de las encuestas llenas correctamente, se obtuvo un total de 580 encuestas llenas, de las cuales 30 tenían inconsistencias en las respuestas como tachones o doble respuesta, por lo cual se las descartó.

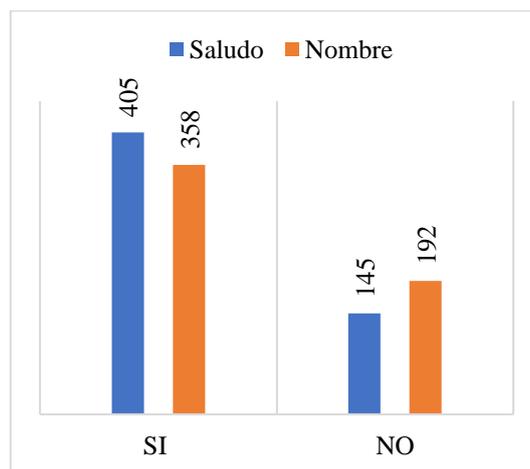
Se realizó una matriz dinámica en Excel donde se ingresó la información de las preguntas y respuestas, de ahí se ingresó las respuestas de las 550 encuestas lo que tardo alrededor de nueve horas continuas, la matriz es de seis filas que representan cada pregunta elaborada en la encuesta y cuatro columnas que están representadas por número de respuesta, es decir, respuesta uno, dos y tres y el área donde fue atendido el encuestado, donde se colocó la cantidad en números de las veces que fue escogida cada respuesta, una vez terminada la matriz se elaboró un conjunto de 2 tablas y 4 figuras con barras para poder visualizar de manera ágil y sencilla permitiendo comparar las respuestas y poder llegar a tener conclusiones precisas sobre la problemática señalada y determinar en el área en el que se está presentando una inconsistencia en el cumplimiento de las normas por parte del personal de enfermería.

Resultados

El lugar físico del Hospital Clínica San Francisco ubicado en la zona céntrica norte de Guayaquil cuenta con la infraestructura de 5 pisos y tres torres adecuadas, espacios necesarios para una atención eficiente y cómoda, cumple con los requisitos sanitarios y de control pertinentes, tiene equipos de examinación actualizados que ofrecen mejores resultados, profesionales capacitados para brindar la atención necesaria, sin embargo, en el 2022 existen 25 quejas de pacientes o familiares que mencionaron no haber sido atendidos adecuadamente en ciertas áreas de atención especialmente hospitalización, el departamento de diálisis y emergencias y fueron exclusivas para el personal de enfermería.

Figura 1.

Saludo y bienvenida de parte del personal de enfermería a los pacientes.



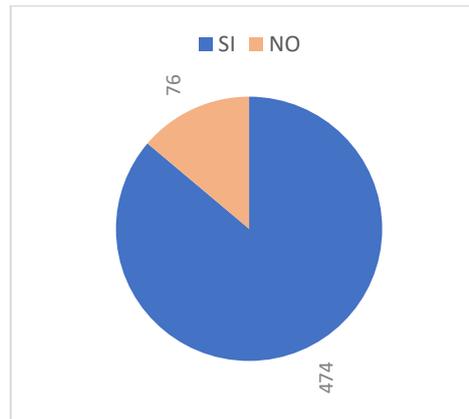
Para Sandoval et al. (2021) para el paciente es necesario conocer el nombre del profesional que lo está atendiendo para sentirse confiado del procedimiento, ya que poder llamarlo por su nombre le permite generar un vínculo para con ello poder expresar sus necesidades, en la Figura 1 se demuestra que a pesar de ser una de las normas que pide la institución no se cumple adecuadamente en todas las áreas, en el área de cuidados intensivos e imagen se determinó que todo el personal de enfermería se presenta con su nombre.

Y en cuanto al saludo como mencionó Torrez (2023) es parte del inicio de la conexión por parte del personal de salud con los pacientes, además que hace referencia que psicológicamente sienten el 69% de empatía al ser saludados, con eso disminuye la ansiedad por el hecho de estar posiblemente enfermos, conjuntamente con el nerviosismo de acudir a una casa de salud.

Sin embargo se encontró que a 145 pacientes en los cinco días que no fueron saludados adecuadamente por el personal de salud, y de 550 pacientes a 198 no supieron el nombre de la enfermera o enfermero que les atendió, representa el 36% de los encuestados no recibió el trato adecuado en las instalaciones del Hospital Clínica San Francisco.

Figura 2.

Explicación del proceso a realizar



Uno de los roles de enfermería es el rol educativo, en ese rol contempla lo que es la educación del paciente aquí se podría colocar la función de explicar todo proceso al que se someterá el paciente, donde se le explique el para qué, cuáles son los posibles síntomas, reacciones o complicaciones que puede tener, desde el procedimiento más sencillo al más complejo, según Rivera (2021) los pacientes que entran con dudas a cualquier procedimiento son aquellos que pueden manifestar inconformidad con la atención y en el Hospital Clínica San Francisco una pequeña parte de pacientes presentó esta problemática y no se le dio solución, siendo el 14% que es un porcentaje considerable por el cual se debería buscar la más pronta solución. (ver Figura 2).

Según el artículo 362 de la Constitución (2022) el personal que brinde servicios de salud debe certificar que el paciente acceda a toda la información, en el artículo 66 en el punto número 25 menciona que el recibir la información completa de una forma adecuada, comprensible y veraz es un derecho que debe prevalecer en instituciones públicas y privadas, menciona también que se debe confirmar que el paciente haya comprendido cabalmente lo que se le explica, y que solo posterior a eso será firmado un consentimiento informado.

Tabla 1.

Recomendaciones previas y después de la atención o procedimiento.

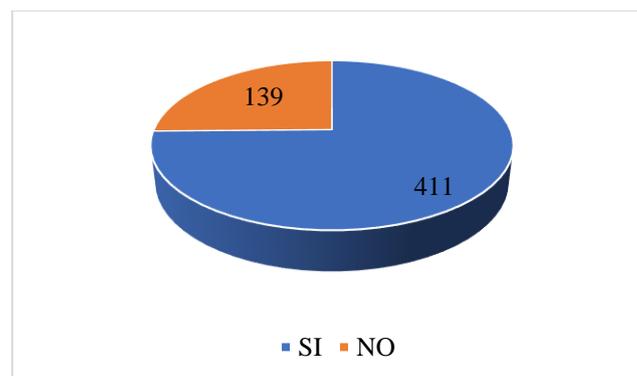
	Recomendaciones previas	Recomendaciones posteriores
Si	429	376
No	121	174
Total	550	550
Porcentaje	22%	32%

En la Tabla 1 se puede observar que no se ha cumplido a cabalidad el rol educativo por parte del personal de enfermería, encargado de brindar las recomendaciones para cada atención o procedimiento que requiera un paciente que se acerca a las instalaciones, lo cual podría mejorar cambiando la perspectiva de la población que escoge la casa de salud para poner su vida en manos que le brinden sostén ante su padecimiento, esto sumado a las personas que no reciben información del procedimiento (*ver en figura 2*) se siguen encontrando fallas en el proceso de atención de enfermería, las cuales no deberían ser pasadas por la supervisión.

Siendo de mayor porcentaje con el 32% los pacientes que no reciben las recomendaciones posteriores las cuales cumplen un papel fundamental en la recuperación y regreso a la sociedad de las personas atendidas en el Hospital Clínica san Francisco con la adecuada guía y explicación de la medicación, alimentación y actividad física, las cuales si no se cumplen a cabalidad la recuperación puede ser lenta o incompleta (Lima dos Santos et al., 2020).

Figura 3.

Promocionaría el servicio



Al ser un Hospital Clínica privada quiere decir que depende de la afluencia de personas que acudan y gasten en los servicios que proporciona la institución, para su progreso ya que dependen económicamente de la inversión en salud de los pacientes, es por ello que implementan normas y estrategias para que las personas que acudan se sientan cómodos que se les brinda una atención única y ejemplar, ya que una persona atendida correctamente según Cáceres y Erazo, (2022) recomendará mínimo a 10 personas de las cuales acudirán entre cuatro a ocho de ellas cuando estén en busca de solucionar un inconveniente con su salud.

El 74% de los pacientes atendidos en los cinco días que fueron encuestados promocionaría los servicios que brinda el Hospital Clínica San Francisco, sin embargo, el 26% no, porque han tenido una mala experiencia y es un porcentaje alto para cinco días, al mes representa una gran pérdida monetaria para la institución, el área donde persistió la negativa fue hospitalización y emergencias, áreas con mayor concurrencia en la atención de pacientes.

Tabla 2.

Proceso de atención de enfermería según área de atención

	<i>Satisfecho</i>	<i>Medianamente satisfecho</i>	<i>Insatisfecho</i>
<i>Hospitalización</i>	123	5	14
<i>Unidad de cuidados Intensivos</i>	10		
<i>Unidad de cuidados intensivos neonatales</i>	10		4
<i>Quirófano</i>	49	1	
<i>Laboratorio</i>	46	3	10
<i>Imagenología</i>	50		
<i>Hemodiálisis</i>	50		20
<i>Cardiología</i>	50		
<i>Terapia física</i>	48	1	1
<i>Consulta externa</i>	50		5
<i>Total</i>	482	10	54

En la *Tabla 2* se hace referencia de que hay áreas donde el personal de enfermería cumple adecuadamente con su proceso de atención, teniendo en cuenta que son la mayoría con el 88%, sin embargo, hay áreas que su atención no fue la adecuada mostrando pacientes insatisfechos o que no logran obtener la satisfacción completa, y aun que representar el 10% si debe tomarse en cuenta para mejoras.

Se acudió a las áreas que presentan pacientes medianamente satisfechos o insatisfechos hubo explicaciones por parte del personal como; la falta de personal para la cantidad de camas y actividades, sobre todo en las áreas de hospitalización y laboratorio donde hay mayor afluencia de pacientes cada día, en el área de hemodiálisis el personal comentó que son pacientes que no tienen la mejor actitud debido a su patología, a muchos no les gusta tener que asistir tres veces por semana a la clínica.

Tabla 3.

Comparación de la atención de enfermería en hospitales públicos y clínicas privadas

Hospital Públicos	Quejas de atención	Página Web
Hospital Básico Martin Icaza	164/mes	MSP
Hospital Eugenio Espejo	103/mes	MSP
Hospital Carlos Andrade Marín	146/mes	IESS
Clínicas Privadas		
Hospital Clínica San Francisco	35	https://hospitalsanfrancisco.com.ec/
Hospital Metropolitano	22	https://www.hospitalmetropolitano.org
Clínica de la Mujer	12	https://www.clinicadelamujer.com.ec/

Tomando de Ministerio de Salud Pública (2023)

Todos estos datos son relevantes a pesar de ser de una institución privada tiene falencias en cuanto a la atención, sin embargo, hay estudios de diversos hospitales públicos del Ecuador y los datos son bastante alarmantes, se realizó una tabla comparativa con tres clínicas privadas y tres Hospitales públicos extraídos la página del

Ministerio de Salud Pública (2024) en la sección de quejas, reclamos y agradecimientos al igual que en la página del IESS o Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, los valores muestran que hay bastante diferencia del trato a los pacientes y la mayoría se refieren del personal de enfermería.

Conclusiones

La atención en el Hospital Clínica San Francisco tiene varias falencias, en las áreas de mayor concurrencia diaria, alrededor del 26% de los pacientes que fueron atendidos en el lapso de cinco días no se sintieron satisfechos de haber acudido las instalaciones, las personas que marcaron que no se sintieron satisfechas son aquellas a las cuales no se les saludo adecuadamente, no se les brindo la información que ellos necesitaban por lo cual la probabilidad de que vuelvan es de un 1.6%, ya que solo 411 de 550 personas recomendaría el servicio, aun cuando el lugar físico cuenta con la infraestructura adecuada, espacios necesarios para una atención eficiente y cómoda, cumpliendo con los requisitos sanitarios y de control pertinentes, teniendo equipos de examinación actualizados que ofrecen mejores resultados, profesionales capacitados para brindar la atención necesaria.

Se demostró que el personal de enfermería de algunas áreas no cumple con normas básicas puestas por la casa de salud, como el saludo, que se estableció como norma, ya que es parte del inicio de la conexión por parte del personal de salud con los pacientes con el fin de generar empatía, respeto y educación, en cuanto al nombre, es una obligación portarlo en el uniforme por el hecho de que es un derecho conocer a la persona que va a realizarle cualquier procedimiento, hasta en el departamento de administración, lo cual no se cumple.

Uno de los roles de enfermería es el rol educativo, no se cumple a cabalidad, ya que alrededor de 150 personas atendidas no recibieron la información adecuada antes o después de un procedimiento, aun cuando recibir la información completa de una forma adecuada, comprensible y veraz es un derecho que debe prevalecer en instituciones públicas y privadas, además también se debe confirmar que el paciente haya comprendido cabalmente lo que se le explico, y que solo posterior a eso será firmado un consentimiento informado, requisito indispensable en cada área del Hospital, de no ser firmado adecuadamente puede conllevar a problema legal para el personal y la institución.

En las áreas de mayor afluencia es donde se encuentra mayor cantidad de la problemática mencionada, mostrando pacientes insatisfechos del servicio proporcionado

mediante la encuesta realizada, el personal de enfermería del área menciona que sucede debido a la falta de personal para la cantidad de camas y actividades, sobre todo en las áreas de hospitalización, hemodiálisis y laboratorio, aun cuando la comparación con un Hospital público la falta del personal de enfermería es cuatro veces mayor según (Pérez 2023).

Este estudio permitió conocer la realidad de la atención del personal de enfermería en una institución privada de la ciudad de Guayaquil, con datos importantes sobre normas y protocolos que no se están realizando de forma adecuada pero que tienen solución si se aplica sanciones al personal que no las cumpla, ya que se demostró que la falta de personal no es un motivo razonable para brindar una atención deficiente o insatisfactoria.

Referencias

- Benítez Chirinos, J. (2020). La importancia de los procesos en Enfermería. *Enfermería Investiga*, 5. <https://doi.org/10.29033/enferm.%20investig..v5i1.826>
- Carmen Liliana, P. T., Mayra Patricia, A. R., & Marlene Johana Chamba, T. (2021). Evaluación del Proceso de Atención de Enfermería en un Hospital Obstétrico. *Scielo*, 7(4), 638–647. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2115>
- Cisneros Zumba, N. (2022). Eficacia del proceso de atención de enfermería en la práctica del cuidado. *Scielo*. 6 (23) <https://doi.org/10.2019./364.451>.
- Elena, C. A., & Zoe, D. B. (2022). Desigualdad social y género en la salud Pública. *Scielo*, 45–68. <https://orcid.org/0000-0001-6880-5890ZoeDíazBernal> <https://orcid.org/0000-0001-5328-3794>
- Gutiérrez Berríos, Z., Gómez Lorenzo, L., & Rivas Berríos, M. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad,”* 3, 61–94. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620–628. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.451>
- Josefa Lima dos Santos, I., Livia Castelo Branco de Oliveira, A., Assis Brito, M., Ribeiro da Costa, G., Soares Silva, J., & Astrês Fernandes, M. (2020). Atención de enfermería en la unidad de cuidado intensivo neonatal desde la perspectiva de las enfermeras. *Redalyc*, 4, 2–24. <https://orcid.org/0000-0001-6544-9632>
- Miranda Limachi, K., Rodríguez Núñez, Y., & Cajachagua Castro, M. (2019). Proceso de Atención de Enfermería. *Enfermería Universitaria*, 16(4). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
- Núñez Alonso, S., Ramírez Martínez, P., Gil Nava, M., Leticia Abarca Gutiérrez, M., & Fausto Solís Ramírez, J. (2019). El Proceso de Atención de Enfermería como instrumento de investigación. *Scielo*, 2, 12–54. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/c58n2/1561-3011-ibi-43-58-154.pdf>

- Rivera Cabrera, J. P. (2021). Proceso de atención de enfermería en gestantes atendidas en un hospital de El Oro Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 6(7), 782–792.
<https://doi.org/10.23857/pc.v6i7.2887>
- Sofía Marlene, M. (2019). Proceso de Atención de enfermería en el Instituto de Hematología e Inmunología. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 35(4).
<https://orcid.org/0000-0002-5134-1783>
- Suárez Lima, G., Salguero Robles, E., Mantilla Serrano, L., & Cobos Serrano, G. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. In *Revista Cubana de Investigaciones Biomédica*, 446-548. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario interno con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 6(4), 458–756.
<https://doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.364.8537>
- Torrez, M. (2023). Calidad de atención y de enfermería en consulta externa del hospital francés, según percepción de los usuarios. *Ciencia&Cultura*. 4(3). 34-48.
<https://revistacientifica.difuciencia.com/index.php/ueb/article/view/27/26>
- Valdez, E., & Bedolla, M. (2021). El consentimiento informado: su importancia para la investigación retrolectiva y el progreso de la ciencia médica. *Gaceta Médica de México*, 157(1), 90–93. <https://doi.org/10.24875/GMM.20000227>
- Vela, J. (2019). Gestión administrativa en la calidad de atención en los servicios del hospital amazónico de Yarinacocha, 2019. *Scielo*, 1, 67–80.
<https://pdfs.semanticscholar.org/836c/d8d6082368e11383f17bcc95fb4d3cd1453f.pdf>

Apéndice

ENCUESTA

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Edad:

Sexo:

Área de atención:

INSTRUCCIONES.

- Lea toda la pregunta y sus respuestas antes de contestar
- Marcar una sola respuesta
- Completar toda la encuesta

PREGUNTAS

¿Al momento de su ingreso el personal de enfermería se presentó con usted con su nombre y saludo?

SI NO SOLO NOMBRE SOLO SALUDO

¿El personal de enfermería le explico el proceso a realizar?

SI NO FUE INCOMPLETO

¿El personal de enfermería le dio las recomendaciones antes y después de su consulta o procedimiento?

SI NO FUE INCOMPLETO

¿Cree usted que la información brindada por el personal de enfermería fue de valor?

SI NO

¿Promocionaría usted a sus conocidos la atención brindada?

SI NO

Gracias por su tiempo, nos permite mejorar con sus respuesta.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Yerson Bayardo Portilla Vidal, con C.C: 0921407342 autor del trabajo de titulación: *Perspectiva de los pacientes de la calidad del Proceso de Atención de enfermería del Hospital Clínica San Francisco* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 17 de mayo de 2024

f. _____

Nombre: Yerson Bayardo Portilla Vidal

C.C: 0921407342



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Perspectiva de los pacientes de la calidad del proceso de atención de enfermería del Hospital Clínica San Francisco		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Portilla Vidal Yerson Bayardo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17 de mayo del 2024	No. DE PÁGINAS:	16
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud pública, calidad de atención del personal de salud, enfermería		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Personal de enfermería, calidad de servicio		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

Los procesos en todo ámbito permiten tener un orden que conlleva tener mejores resultados, según Benítez (2020) facultan a las personas a cumplir con los objetivos planteados ya que tienen una guía al momento de realizar cualquier actividad, además menciona en su artículo científico “los procesos son diseñados para ponerlos en práctica ya que están previamente comprobados que funcionan” es decir todo proceso es previamente estudiado para ser establecido. Para Limachi et al. (2019) los profesionales de enfermería desde 1955 se apegaron a seguir un proceso de atención con el fin de establecer actividades en secuencia que todo el personal de enfermería debía utilizar para brindar sus cuidados, el cual en la actualidad es considerado un método sistemático y organizado compuesto de cinco etapas, que al seguirlas adecuadamente permite una eficiencia en la recuperación de los pacientes, familias y comunidades mediante técnicas apoyadas en lo científico, racional y humanístico.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0921407342	E-mail: yerson.portilla3@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	