

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

TEMA:

La importancia de la gestión de salud en la mejora de la calidad de los servicios de enfermería en el área de urgencias pediátricas

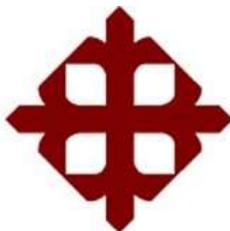
AUTORA:

Calderón Zúñiga, Gladys Victoria

**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 la **Licenciada en enfermería, Gladys Victoria, Calderón Zúñiga**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

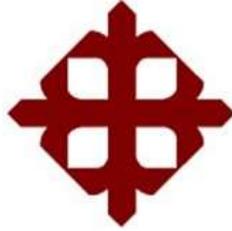
REVISORA

Dra. Silva Gutiérrez, Paola Alejandra

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. Núñez Lapo, María de los Ángeles, MSc.

Guayaquil, a los 30 días mes de julio del año 2024



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Calderón Zúñiga, Gladys Victoria**

DECLARO QUE:

El documento **La importancia de la gestión de salud en la mejora de la calidad de los servicios de enfermería en el área de urgencias pediátricas** 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 del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 30 días del mes de julio del año 2024

LA AUTORA



**GLADYS VICTORIA
CALDERON ZUNIGA**

Calderón Zúñiga, Gladys Victoria



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Calderón Zúñiga, Gladys Victoria**

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: **La importancia de la gestión de salud en la mejora de la calidad de los servicios de enfermería en el área de urgencias pediátricas**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

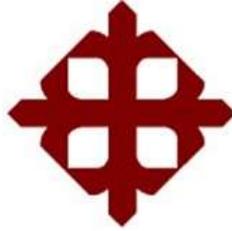
Guayaquil, a los 30 días del mes de julio del año 2024

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**GLADYS VICTORIA
CALDERON ZUNIGA**

Calderón Zúñiga, Gladys Victoria



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

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ENSAYO - GLADYS CALDERON CORRECCIÓN

1%
Textos sospechosos

1% Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
0% idiomas no reconocidos

Nombre del documento: ENSAYO - GLADYS CALDERON CORRECCIÓN.pdf
ID del documento: 340e1609aacde08102244e0a143905fb2852050
Tamaño del documento original: 286,48 kB

Depositante: María de los Angeles Nuñez Lupo
Fecha de depósito: 25/4/2024
Tipo de carga: Interface
fecha de fin de análisis: 25/4/2024

Número de palabras: 7571
Número de caracteres: 53.822

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ENSAYO FINAL Frank Zambrano.pdf ENSAYO FINAL Frank Zambrano #113432 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 24 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (502 palabras)
2	Ensayo - Juliana Garcia y Mayra Torgueta.pdf Ensayo - Juliana Garcia y ... #502168 El documento proviene de mi grupo 23 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (495 palabras)
3	Ensayo - Nancy Codeña.doc Ensayo - Nancy Codeña #466140 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 22 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (462 palabras)
4	Ensayo - DANIELA SAAVEDRA.doc Ensayo - DANIELA SAAVEDRA #461440 El documento proviene de mi grupo 19 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (433 palabras)
5	Ensayo - Wendy Napa Rev ACP 1.docx Ensayo - Wendy Napa Rev ACP 1 #502168 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 18 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (433 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.doi.org https://www.doi.org/10.1016/j.ameps.2021.02.018	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme las fuerzas y la bendición de permitirme cumplir esta meta. Deseo agradecer a la directora de tesis Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs., por su invaluable guía a lo largo de todo este proyecto. También quiero extender mi gratitud a mis maestros, quienes gentilmente compartieron su experiencia y conocimientos durante las diferentes etapas del masterado. Sus aportes han enriquecido enormemente el contenido de este trabajo.

No puedo pasar por alto el apoyo incondicional de mi familia y amigos, quienes han sido un pilar fundamental en cada paso del camino. Sus palabras de aliento y comprensión han sido un motor que me ha impulsado a superar los obstáculos y perseverar hasta el final. Finalmente, agradezco a todas aquellas personas que, de una forma u otra, contribuyeron con su tiempo y conocimientos para hacer posible la culminación de este ensayo.

Este logro no habría sido posible sin el apoyo y colaboración de todos ustedes. Estoy profundamente agradecida y espero que este trabajo pueda contribuir de alguna manera al avance del conocimiento en nuestro campo de estudio.

¡Gracias!

Gladys Victoria Calderón Zúñiga

DEDICATORIA

Con profundo agradecimiento y humildad, dedico este proyecto a Dios, quien es la fuente de toda sabiduría y nos guía en cada paso de nuestro camino. A Él le atribuyo todos los logros y bendiciones que han hecho posible esta realización.

A mi amada familia, cuyo amor incondicional y constante apoyo han sido la luz que ilumina mi camino. A mi madre, cuyo sacrificio y dedicación han sido mi mayor ejemplo de fortaleza y perseverancia. A mi tío, quien siempre me ha brindado sabios consejos y aliento en los momentos más difíciles. A mis hermanos, cuñados. A mis sobrinos que son mi fuente de alegría e inspiración, y cuyo amor incondicional ha sido mi mayor motivación para alcanzar mis metas.

A mis amigos, verdaderos compañeros de vida, por su inquebrantable apoyo, ánimo y complicidad en cada etapa de este camino. Su presencia ha sido un regalo invaluable que ha llenado de alegría y camaradería cada paso del camino.

Este proyecto no solo es el resultado de mi esfuerzo individual, sino también del amor, el apoyo y la inspiración de cada una de las personas mencionadas. A todos ustedes, les dedico este trabajo con profundo agradecimiento y cariño.

Gladys Victoria Calderón Zúñiga

Introducción

La gestión de salud en el ámbito de las urgencias pediátricas es esencial para garantizar una atención médica de calidad y efectiva a los pacientes más jóvenes, resaltan su papel fundamental en la identificación y resolución de problemas de calidad, así como en la mejora de la comunicación entre profesionales y la promoción de la colaboración entre equipos. La implementación de estrategias de gestión de salud, como la mejora de la comunicación interprofesional y la adopción de protocolos clínicos, ha demostrado ser eficaz para elevar la calidad de los servicios de enfermería, proporcionando a los profesionales la oportunidad de evaluar y mejorar sus habilidades clínicas, conocimientos y competencias (Mariona Portell, 2017).

La meta principal de la gestión en el ámbito de la salud es asegurar que todos los pacientes pediátricos reciban una atención óptima, con tiempos de respuesta reducidos y costos minimizados. En este sentido, los responsables sanitarios tienen la tarea crucial de planificar y ejecutar una gestión eficaz dentro de sus centros de trabajo. Esta gestión se enfoca en mejorar la eficiencia de los servicios de enfermería, lo que conlleva a una atención de mayor calidad para los niños y sus familias, al tiempo que optimiza los recursos disponibles y los procesos de atención en el área de urgencias pediátricas (Orlando Carnota , 2017).

En el ámbito de las urgencias pediátricas, las enfermeras desempeñan un papel fundamental al proporcionar atención médica a bebés, niños y adolescentes, así como al desarrollar y ejecutar planes de atención. Es crucial que estas profesionales estén capacitadas para intervenir adecuadamente en cada situación de urgencia y colaboren en la implementación de protocolos para mejorar la calidad y la eficiencia de la atención. La gestión de la salud, por lo tanto, juega un papel vital al garantizar que los recursos estén

optimizados, los procesos sean eficientes y las políticas adecuadas estén en su lugar para respaldar el trabajo de las enfermeras de urgencias pediátricas (Angélica Alcázar, 2023).

Además de la atención médica directa, la gestión de salud en urgencias pediátricas también aborda aspectos logísticos y administrativos para garantizar un funcionamiento eficiente de los servicios. Esto implica la coordinación de horarios de personal, la gestión de inventarios de suministros médicos y la implementación de políticas de seguridad y control de calidad. La gestión efectiva de estos aspectos contribuye significativamente a la capacidad de los centros de urgencias pediátricas para proporcionar una atención oportuna y de calidad a los pacientes más jóvenes (Rosa Jiménez, 2021).

Una de las áreas clave en las que la gestión de salud en urgencias pediátricas puede marcar la diferencia es en la optimización de los tiempos de espera y la reducción de la congestión en las salas de espera. Estrategias como la implementación de sistemas de triaje eficientes, la asignación adecuada de recursos y la mejora de los flujos de trabajo pueden ayudar a agilizar el proceso de atención y a reducir los tiempos de espera para los pacientes y sus familias. Esto no solo mejora la satisfacción del paciente, sino que también contribuye a la eficiencia general de los servicios de enfermería en urgencias pediátricas (Ana Fernández, 2020).

Por último, pero no menos importante, la gestión de salud en urgencias pediátricas también implica la capacitación continua del personal y la promoción de una cultura de mejora continua. Proporcionar oportunidades de formación y desarrollo profesional, así como fomentar la participación del personal en iniciativas de mejora de la calidad, son elementos esenciales para garantizar que los servicios de enfermería en urgencias pediátricas estén actualizados y sean capaces de responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes de los pacientes. Esta inversión en el desarrollo del personal

contribuye en última instancia a la mejora de la calidad de la atención brindada a los niños en situaciones de emergencia (Ludwig Werner, 2019).

El objetivo principal de este trabajo es analizar la gestión sanitaria en urgencias pediátricas y su impacto en la calidad de los servicios de enfermería, con el fin de ofrecer recomendaciones para mejorar la atención de niños en situaciones de emergencia. Para lograr esto, el artículo se estructura en una introducción que destaca la importancia del tema, seguida de una revisión de los principales conceptos teóricos, implicaciones prácticas y conclusiones. Esta estructura permitirá un análisis exhaustivo y la formulación de recomendaciones pertinentes para la mejora continua de la atención pediátrica de urgencia.

Garantizando una Atención Integral y Eficaz para los Pacientes más Jóvenes

La gestión del cuidado de enfermería en urgencias pediátricas es esencial para asegurar una atención adecuada a los pacientes más jóvenes. Se requiere un enfoque integral que aborde las necesidades específicas de cada niño o niña que acude a la unidad de urgencias. Por lo tanto, es fundamental que el personal de enfermería posea una formación especializada en el cuidado de la salud infantil, así como habilidades y destrezas para evaluar y manejar situaciones de emergencia. Además, es crucial establecer protocolos y procedimientos claros para la atención de los pacientes, lo que permitirá una gestión eficiente y efectiva del cuidado (María Navas, 2013).

El liderazgo de enfermería desempeña un papel fundamental en este proceso, ya que implica el uso del juicio profesional para garantizar la continuidad de la atención y lograr el bienestar del paciente. Las enfermeras son responsables de gestionar la atención de manera integral y deben estar preparadas en todos los aspectos para afrontar los desafíos de su función en urgencias pediátricas. Esto incluye no solo la aplicación de

conocimientos clínicos, sino también la capacidad para tomar decisiones rápidas y precisas en situaciones críticas, así como para coordinar el trabajo en equipo y comunicarse efectivamente con otros profesionales de la salud (Rosa Morfi, 2020)

Algunos aspectos clave incluyen:

Tabla 1

Gestión del cuidado de enfermería

Aspectos claves	Detalle
Cuidado innovador	Integración de ciencia y arte de enfermería para proporcionar atención innovadora que responda a las necesidades cambiantes de los pacientes.
Cuidado personalizado	Desarrollo de guías individuales y planes de atención adaptados a las características y preferencias de cada paciente, asegurando un enfoque centrado en la persona.
Educación y formación	Implementación de programas de educación y formación especializados para capacitar a enfermeras en la gestión de cuidados, con énfasis en el desarrollo de habilidades técnicas y competencias profesionales.
Colaboración con otros profesionales	Promoción de la Intercolaboración y el trabajo en equipo multidisciplinario para garantizar una atención integral y coordinada, aprovechando los conocimientos y habilidades de diferentes especialistas.
Gestión de recursos	Administración eficiente de recursos materiales, humanos y financieros para optimizar la calidad del cuidado, priorizando la utilización racional de los recursos disponibles.
Promoción de la salud	Fomento de estilos de vida saludables y estrategias de prevención de enfermedades a través de actividades educativas y de promoción

	de la salud dirigidas tanto a pacientes como a comunidades.
Atención centrada en la familia	Apoyo activo a la participación de la familia en el proceso de atención y toma de decisiones, reconociendo su papel fundamental en el cuidado y bienestar del paciente pediátrico.
Evaluación continua de la práctica	Implementación de mecanismos de evaluación periódica y retroalimentación para identificar áreas de mejora y garantizar la calidad y seguridad del cuidado de enfermería.
Ética y cuidado humanizado	Integración de principios éticos y valores humanísticos en la práctica clínica, asegurando un cuidado respetuoso, compasivo y centrado en las necesidades y preferencias del paciente.
Liderazgo de enfermería	Utilización del juicio profesional para garantizar la continuidad de la atención y el bienestar del paciente, asumiendo un papel clave en la gestión del cuidado.

Nota: La presente tabla, muestra los principales aspectos claves en le gestión del cuidado de enfermería. **Fuente:** (Wendy Suasto, 2020)

La gestión del cuidado de enfermería es un proceso complejo que implica la coordinación de múltiples aspectos para garantizar una atención de calidad y centrada en el paciente. Esto incluye la promoción de un cuidado innovador, que integre tanto la ciencia como el arte de la enfermería para proporcionar soluciones creativas y efectivas a las necesidades de los pacientes (Luis Castillo, 2018).

Además, la gestión del cuidado de enfermería se centra en proporcionar un cuidado personalizado, adaptado a las necesidades individuales de cada paciente. Esto se logra a través del desarrollo de guías y planes de atención personalizados, que tienen en cuenta

las características únicas de cada persona y se enfocan en brindar una atención holística y centrada en el individuo (Rosa Guerrero, 2020).

La educación y formación del personal de enfermería son fundamentales en la gestión del cuidado de enfermería. Se deben implementar programas de educación y formación especializados para capacitar a las enfermeras en la gestión de cuidados, desarrollando habilidades técnicas y competencias profesionales que les permitan ofrecer una atención de calidad y segura a los pacientes (Irma Palacios, 2015).

La colaboración con otros profesionales de la salud es otro aspecto clave de la gestión del cuidado de enfermería. Esto implica trabajar en equipo multidisciplinario para garantizar una atención integral y coordinada, aprovechando los conocimientos y habilidades de diferentes especialistas para proporcionar la mejor atención posible a los pacientes (Unir, 2021).

Por último, la gestión del cuidado de enfermería también implica la gestión eficiente de los recursos disponibles, asegurando que se utilicen de manera óptima para garantizar la calidad y seguridad del cuidado. Esto incluye la administración adecuada de recursos materiales, humanos y financieros, así como la implementación de estrategias para maximizar la eficiencia y la efectividad de los servicios de enfermería (Josep Riera, 2021).

Urgencias pediátricas

Las urgencias pediátricas son un área especializada de la medicina que se enfoca en la atención de niños y adolescentes que requieren atención médica inmediata debido a enfermedades o lesiones agudas. Esta área se caracteriza por su naturaleza dinámica y desafiante, ya que los pacientes pediátricos pueden presentar una amplia gama de condiciones médicas, desde problemas respiratorios hasta traumas graves. La atención en

urgencias pediátricas requiere un enfoque especializado y multidisciplinario que aborde las necesidades médicas, emocionales y sociales únicas de los pacientes pediátricos y sus familias (Viviana Pavlicich, 2019).

La atención en urgencias pediátricas se basa en una evaluación rápida y precisa de la condición del paciente para determinar el curso de tratamiento adecuado. Esto requiere habilidades clínicas avanzadas y una comprensión profunda de la fisiología y patología pediátrica por parte del personal médico y de enfermería. Además, la comunicación efectiva con los pacientes pediátricos y sus familias es fundamental para establecer una relación de confianza y garantizar una atención de calidad (Desirée Mena, 2016).

La gestión de las urgencias pediátricas también incluye la coordinación de los servicios de salud para garantizar una atención integral y continua para los pacientes. Esto implica trabajar en estrecha colaboración con otros profesionales de la salud, como pediatras, cirujanos, radiólogos y trabajadores sociales, para proporcionar un tratamiento completo y coordinado. Además, se deben establecer protocolos y procedimientos para manejar situaciones de emergencia de manera eficiente y efectiva, garantizando así la seguridad y el bienestar de los pacientes pediátricos (María Bonifaz, 2017).

La formación y la capacitación del personal de urgencias pediátricas son aspectos cruciales para garantizar una atención de calidad. Los profesionales de la salud que trabajan en este entorno deben estar familiarizados con las últimas técnicas y procedimientos en el manejo de emergencias pediátricas, así como estar preparados para enfrentar situaciones desafiantes y estresantes. Además, es importante proporcionar oportunidades de educación continua y desarrollo profesional para mantener actualizados los conocimientos y habilidades del personal (Mishelle García , 2024).

La investigación en el campo de las urgencias pediátricas es fundamental para mejorar la calidad de la atención y los resultados de los pacientes. Se necesitan estudios clínicos y epidemiológicos para comprender mejor las enfermedades y lesiones pediátricas, así como para identificar nuevas estrategias de tratamiento y prevención. Además, la investigación en este campo puede ayudar a desarrollar y validar herramientas de evaluación y triaje específicas para pacientes pediátricos, mejorando así la capacidad de los profesionales de urgencias para identificar y tratar rápidamente a los pacientes más críticos (Carla Sáenz, 2021).

Algunos puntos clave de las urgencias pediátricas incluyen:

Tabla 2

Puntos clave de las urgencias pediátricas

Beneficio	Descripción
Atención rápida	Se enfoca en la evaluación inmediata y la implementación rápida de planes de tratamiento.
Personal especializado	Incluye expertos en el manejo de condiciones pediátricas complejas, garantizando un cuidado especializado y adaptado a las necesidades de los pacientes más jóvenes.
Protocolos de atención	Ofrecen pautas estructuradas para la toma de decisiones clínicas, lo que asegura una respuesta efectiva y uniforme ante diversas situaciones de emergencia.
Observación de urgencias	Permite una monitorización constante de los pacientes que requieren atención continua, asegurando una respuesta rápida ante cualquier cambio en su condición.

Recursos adecuados	La disponibilidad de equipos y personal calificado es esencial para brindar una atención óptima y segura en las urgencias pediátricas.
Trabajo en equipo	La colaboración entre diversos profesionales de la salud garantiza una atención integral y multidisciplinaria, abordando las necesidades médicas, emocionales y sociales de los pacientes pediátricos.
Capacitación continua	La formación constante del personal asegura que estén al tanto de las últimas prácticas y procedimientos, mejorando así la calidad y eficiencia de la atención brindada en las urgencias pediátricas.

Nota: La tabla 2, presenta los principales aspectos de las urgencias pediátricas **Fuente:** (David Muñoz, 2023).

Protocolo de urgencias pediátricas

Los protocolos de urgencias pediátricas también desempeñan un papel crucial en la gestión del tiempo y los recursos en entornos clínicos con alta demanda y recursos limitados. Al proporcionar un marco estructurado para la evaluación y el tratamiento, estos protocolos ayudan a optimizar el uso de los recursos disponibles y a priorizar la atención de los pacientes según la gravedad de su condición. Esta optimización es especialmente crítica en situaciones de emergencia, donde el tiempo es un factor determinante en el resultado del paciente (Tony Mosquera, 2023).

Por otra parte, además de su función en la atención aguda, los protocolos de urgencias pediátricas pueden incluir directrices para la derivación y el seguimiento de los pacientes. Estas recomendaciones ayudan a garantizar una transición fluida entre los diferentes niveles de atención, facilitando el acceso del paciente a la atención

especializada cuando sea necesario y promoviendo una atención continua y coordinada a lo largo del tiempo (Carina Mafla, 2015).

La estandarización de los protocolos de urgencias pediátricas no solo beneficia a los pacientes individuales, sino que también contribuye a la salud pública en general. Al establecer prácticas de atención basadas en evidencia y consenso, estos protocolos ayudan a prevenir errores médicos y garantizar una atención segura y efectiva para todos los niños que requieren atención de urgencia. Esto es fundamental para mejorar los resultados clínicos y reducir la morbilidad y la mortalidad en la población pediátrica (OPS, 2018).

Además de proporcionar directrices para la atención clínica, los protocolos de urgencias pediátricas también pueden abordar aspectos logísticos y administrativos de la atención. Esto puede incluir instrucciones sobre la documentación de historias clínicas, la comunicación con otros servicios médicos y la gestión de recursos como medicamentos y equipos médicos. Una implementación efectiva de estos aspectos puede mejorar la eficiencia operativa y garantizar una atención integral y coordinada para los pacientes pediátricos en situaciones de emergencia (Teresa García, 2019).

Los protocolos de urgencias pediátricas también pueden adaptarse para abordar necesidades específicas de poblaciones particulares, como niños con necesidades médicas especiales o aquellos en riesgo de abuso o negligencia. Al incorporar consideraciones especiales en los protocolos, como la evaluación de signos de maltrato infantil o la coordinación con servicios sociales, se puede garantizar una atención sensible y apropiada para estos grupos vulnerables (Rafael Marañón, 2018).

Por último, la estandarización de los protocolos de urgencias pediátricas no solo beneficia a los pacientes individuales, sino que también contribuye a la salud pública en general. Al establecer prácticas de atención basadas en evidencia y consenso, estos

protocolos ayudan a prevenir errores médicos y garantizar una atención segura y efectiva para todos los niños que requieren atención de urgencia. Esto es fundamental para mejorar los resultados clínicos y reducir la morbilidad y la mortalidad en la población pediátrica (Ingrid Vargas, 2016).

Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería

La evaluación de la calidad de los servicios de enfermería es un proceso fundamental en la gestión de la atención médica, que busca garantizar que los pacientes reciban una atención segura, efectiva y centrada en sus necesidades. Este proceso implica la medición y análisis de diversos indicadores, como la satisfacción del paciente, la adherencia a los protocolos clínicos, y los resultados de salud, con el fin de identificar áreas de mejora y promover la excelencia en la práctica de enfermería (Secretaría de Salud , 2018).

La calidad de los servicios de enfermería se evalúa mediante diferentes métodos y herramientas, que pueden incluir encuestas de satisfacción del paciente, auditorías de prácticas clínicas, revisiones de registros médicos, y observación directa de la atención prestada. Estos métodos permiten obtener una visión integral de la calidad de la atención, desde la perspectiva del paciente, del personal sanitario, y de los estándares clínicos establecidos (Gloria Vargas, 2010).

La evaluación de la calidad de los servicios de enfermería también incluye comparar los resultados con estándares internacionales y mejores prácticas de otros centros de salud. Esto ayuda a los equipos de enfermería a entender cómo se sitúan en comparación con otros y a establecer metas realistas para mejorar constantemente (Ena Zoffoli, 2017).

Además de medir la calidad de la atención en términos de resultados clínicos, la evaluación también puede tener en cuenta aspectos relacionados con la experiencia del paciente, como la comunicación con el personal de enfermería, la accesibilidad de los servicios, y el respeto a la autonomía y dignidad del paciente. Estos elementos son cruciales para garantizar una atención centrada en el paciente y orientada a satisfacer sus necesidades individuales (Coralía Pérez, 2018).

La evaluación de la calidad de los servicios de enfermería no solo se limita al ámbito clínico, sino que también abarca aspectos organizativos y administrativos, como la gestión de recursos humanos, la planificación de la atención, y la seguridad del paciente. Esto refleja la naturaleza multidimensional de la calidad en enfermería, que requiere un enfoque integrado y holístico para su evaluación y mejora (Claudia Ramírez, 2013).

Los resultados de la evaluación de la calidad de los servicios de enfermería se utilizan para informar la toma de decisiones a nivel institucional y político, así como para promover la rendición de cuentas y la transparencia en la prestación de servicios de salud. Además, proporcionan retroalimentación valiosa para los equipos de enfermería, que les permite identificar áreas de fortaleza y oportunidades de desarrollo profesional (Mercè Prat Martínez, 2022).

Después de evaluar la calidad de los servicios de enfermería, es fundamental implementar medidas correctivas para abordar las áreas identificadas como deficientes. Esto puede implicar la revisión y actualización de protocolos, la capacitación del personal o la reorganización de los procesos de trabajo para mejorar la atención al paciente (Ludys Soto, 2018).

Junto con las evaluaciones internas, es importante considerar las opiniones y percepciones de los pacientes y sus familias. La retroalimentación proporcionada por los

usuarios del sistema de salud puede revelar aspectos de la atención que pueden no ser evidentes desde la perspectiva del personal médico y de enfermería (José Lauro de los Ríos , 2023).

Para garantizar una evaluación completa de la calidad de los servicios de enfermería, es esencial utilizar múltiples indicadores y fuentes de datos. Esto puede incluir medidas cuantitativas, como tasas de mortalidad y readmisión, así como evaluaciones cualitativas, como encuestas de satisfacción del paciente y evaluaciones del personal (OPS, 2021).

Además de la calidad técnica de la atención, también es importante evaluar aspectos relacionados con la experiencia del paciente, como la comunicación con el personal, el trato recibido y la accesibilidad de los servicios. Estos elementos desempeñan un papel clave en la percepción general de la calidad de la atención (María López, 2020).

La evaluación de la calidad de los servicios de enfermería no solo se centra en la atención directa al paciente, sino también en aspectos relacionados con la gestión de recursos, la eficiencia operativa y el cumplimiento de estándares regulatorios y de seguridad (Martha Alcántara, 2021). Algunos de estos aspectos incluyen:

Tabla 3

Aspectos de la atención médica

Enfoque	Descripción
Indicadores de calidad	Herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios de enfermería en base a criterios y estándares establecidos.
Gestión de calidad	Estrategia fundamental para identificar áreas de mejora y realizar ajustes en la práctica de

	<p>enfermería. Se evalúa mediante criterios y subcriterios relacionados con la participación del personal.</p>
Calidad del cuidado	<p>Aspecto esencial en la evaluación de los servicios de enfermería, que se enfoca en garantizar una atención segura, efectiva y centrada en el paciente.</p>
Supervisión del personal	<p>Evaluación del programa de enfermería en su totalidad y del personal a cargo de la directora de enfermería. Se busca conocer los resultados obtenidos en relación con los objetivos establecidos y los recursos disponibles.</p>
Medición de la calidad	<p>Proceso fundamental para identificar áreas de mejora y aplicar ajustes en la práctica de enfermería. Consiste en la recolección y análisis de datos para evaluar el desempeño y la eficacia de los servicios de enfermería.</p>
Mejora continua	<p>Estrategia orientada a la identificación constante de oportunidades de mejora y la implementación de acciones para optimizar la calidad de los servicios de enfermería. Se basa en la retroalimentación y el análisis de datos.</p>
Participación del paciente	<p>Involucramiento activo del paciente en su propio cuidado y en la toma de decisiones relacionadas con su tratamiento. Contribuye a mejorar la satisfacción del paciente y la calidad de la atención.</p>
Seguridad del paciente	<p>Enfoque centrado en la prevención de eventos adversos y la reducción de riesgos para los pacientes. Incluye la implementación de medidas para garantizar la seguridad en la administración de medicamentos y la atención médica en general.</p>

Comunicación efectiva	Promoción de una comunicación clara y abierta entre el personal de enfermería, los pacientes y otros miembros del equipo de salud. Favorece la comprensión mutua, la confianza y la entrega de una atención coordinada y centrada en el paciente.
Capacitación del personal	Desarrollo de programas de formación y capacitación para el personal de enfermería, con el objetivo de mantener y mejorar sus competencias y habilidades clínicas. Contribuye a garantizar una atención de alta calidad y actualizada.
Uso de tecnología	Implementación de tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de atención de enfermería, con el fin de mejorar la eficiencia, la precisión y la seguridad en la prestación de servicios.
Evaluación de la satisfacción del paciente	Recolección de opiniones y percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención recibida. Permite identificar áreas de mejora y proporcionar una atención más centrada en las necesidades y expectativas del paciente.
Coordinación interprofesional	Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo entre diferentes profesionales de la salud, con el objetivo de garantizar una atención integral y coordinada para los pacientes. Incluye la comunicación efectiva y el intercambio de información.
Cumplimiento de estándares	Adherencia a normas y estándares establecidos por organizaciones reguladoras y entidades de acreditación. Garantiza la calidad y la seguridad en la prestación de servicios de enfermería y la atención médica en general.

Evaluación de resultados

Análisis de los resultados obtenidos en la prestación de servicios de enfermería, con el fin de evaluar el impacto de las intervenciones y las prácticas clínicas en la salud y el bienestar de los pacientes.

Nota: La tabla 3 trata acerca de los principales aspectos de la atención médica. **Fuente:** (Lorena González, 2021).

Indicadores de calidad de la atención sanitaria en urgencias pediátricas

La evaluación de la calidad de la atención sanitaria en urgencias pediátricas es fundamental para garantizar un servicio óptimo y seguro para los pacientes más jóvenes. Los indicadores de calidad son herramientas clave en este proceso, ya que permiten medir y evaluar diferentes aspectos de la atención, como la efectividad de los tratamientos, la seguridad de los procedimientos y la satisfacción de los pacientes y sus familias (Mercedes López, 2020).

Uno de los indicadores más importantes es el tiempo de espera en urgencias, que mide el tiempo que transcurre desde que el paciente llega al servicio de urgencias hasta que recibe atención médica. Un tiempo de espera prolongado puede tener un impacto negativo en la salud del paciente y en su experiencia en el hospital, por lo que es crucial monitorizar y reducir este indicador en la medida de lo posible (Patricia Gómez, 2019).

Otro indicador relevante es la tasa de reingresos a urgencias, que refleja la efectividad de los tratamientos y la continuidad de la atención. Un alto índice de reingresos puede indicar problemas en la calidad de la atención, como una atención insuficiente en la primera visita o una falta de seguimiento adecuado después del alta médica (García Pérez, 2020).

La tasa de complicaciones postoperatorias es otro indicador importante en urgencias pediátricas, ya que refleja la seguridad de los procedimientos quirúrgicos

realizados en el servicio de urgencias. Un aumento en la tasa de complicaciones puede indicar problemas en la calidad de la atención, como errores médicos o falta de preparación del personal (Cortiñas Saenza, 2022).

Además de estos indicadores clínicos, también es importante evaluar la satisfacción de los pacientes y sus familias con la atención recibida en urgencias pediátricas. La calidad percibida por los pacientes puede influir en su satisfacción y en su disposición a regresar al hospital en caso de necesidad, por lo que es importante recopilar y analizar regularmente este tipo de información (Eugenio Vilaça, 2023).

La disponibilidad y utilización de recursos también son indicadores clave de calidad en urgencias pediátricas. Esto incluye la disponibilidad de personal médico y de enfermería, así como de equipos y suministros médicos necesarios para brindar una atención adecuada y oportuna a los pacientes (Nancy Pielemeier, 2023).

El tiempo de espera para la atención médica es otro indicador relevante, ya que puede afectar la calidad de la atención y la experiencia del paciente. Minimizar el tiempo de espera es importante para garantizar una atención rápida y efectiva a los pacientes que acuden a urgencias pediátricas (Luis Chucas, 2019).

La tasa de mortalidad en urgencias pediátricas es un indicador crítico de la calidad de la atención. Si bien es natural que algunos pacientes fallezcan en urgencias debido a la gravedad de su condición, una tasa de mortalidad inusualmente alta puede indicar problemas en la calidad de la atención, como errores médicos o retrasos en el tratamiento (González Hermosa, 2018).

Relación entre enfermería y urgencias pediátricas

La gestión de la salud es de vital importancia en cualquier contexto de atención médica, pero adquiere una relevancia particular en el ámbito de la atención pediátrica. Los

niños, debido a su sistema inmunológico en desarrollo y su vulnerabilidad inherente, requieren de una gestión de salud adecuada para asegurar que reciban la atención médica necesaria para preservar su salud y bienestar (Wilson Astudillo , 2022).

En primer lugar, la gestión de salud en la atención pediátrica es esencial debido a las necesidades médicas únicas de los niños. Su crecimiento y desarrollo constantes implican que sus requerimientos médicos difieren significativamente de los de los adultos. Además, la dificultad que algunos niños pueden enfrentar al comunicar sus síntomas o dolencias resalta la importancia de una gestión de salud efectiva para garantizar que se les brinde la atención adecuada y oportuna (OMS, 2019).

Por otro lado, los niños tienen una mayor propensión a enfermedades y lesiones, lo que subraya aún más la necesidad de una gestión de salud efectiva en la atención pediátrica. Su inexperiencia y su sistema inmunológico en desarrollo los hacen más susceptibles a una variedad de condiciones médicas. Es esencial que los proveedores de atención médica estén debidamente capacitados para identificar y tratar estas enfermedades y lesiones de manera precisa y eficiente (Larissa Hirsch, 2021).

Además, la gestión de salud en la atención pediátrica se concentra en la provisión de atención médica preventiva. Esta atención preventiva es crucial para asegurar que los niños crezcan y se desarrollen de manera adecuada. Garantizar que los niños reciban las vacunas necesarias, las revisiones de salud regulares y la educación sobre hábitos saludables son componentes esenciales de una gestión de salud efectiva en este ámbito.

Algunos aspectos incluyen:

Tabla 4*Aspectos Claves en la Gestión de Salud en Urgencias Pediátricas*

Aspecto	Descripción
Importancia	La gestión de la salud en urgencias pediátricas es crucial debido a las necesidades médicas únicas de los niños.
Vulnerabilidad	Los niños son más vulnerables a enfermedades y lesiones debido a su sistema inmunológico en desarrollo y falta de experiencia en la vida.
Propensión a enfermedades	Los niños tienen una mayor propensión a enfermedades y lesiones, lo que resalta la importancia de una gestión de salud efectiva en este contexto.
Atención preventiva	La gestión de salud en urgencias pediátricas también se centra en la provisión de atención médica preventiva para garantizar el crecimiento y desarrollo adecuados de los niños
Necesidades médicas únicas	Debido a su crecimiento y desarrollo constantes, los niños tienen necesidades médicas únicas que requieren una gestión de salud específica y efectiva.

Nota: La tabla 4 trata acerca de los aspectos claves en la gestión de salud en urgencias pediátricas **Fuente:** (Jaime Ordóñez, 2020).

Implicaciones prácticas

Las implicaciones prácticas derivadas de este análisis sobre la gestión de salud en urgencias pediátricas son diversas y pueden abordarse desde diferentes ángulos.

En primer lugar, es crucial establecer protocolos y procedimientos claros para la atención de los pacientes pediátricos en situaciones de urgencia. Estos protocolos deben ser diseñados en colaboración con el personal médico y de enfermería, teniendo en cuenta las mejores prácticas y las recomendaciones de expertos en el cuidado pediátrico. La creación de protocolos claros garantizará una respuesta rápida y eficiente ante cualquier

emergencia, optimizando así el tiempo de atención y mejorando la calidad de los servicios prestados.

Además, la formación y capacitación del personal son aspectos fundamentales para garantizar una atención de calidad en urgencias pediátricas. Los gerentes de salud deben asegurarse de que el personal médico y de enfermería reciba la formación adecuada en el manejo de situaciones de emergencia pediátrica, así como en la comunicación efectiva con los pacientes y sus familias. Esto incluye la capacitación en habilidades técnicas, como la administración de medicamentos pediátricos y la reanimación cardiopulmonar pediátrica, así como en habilidades de comunicación empática y comprensión de las necesidades específicas de los niños.

La colaboración interprofesional también juega un papel clave en la gestión de urgencias pediátricas. Los gerentes de salud deben promover un ambiente de trabajo colaborativo entre diferentes especialidades médicas, facilitando la comunicación y la coordinación entre pediatras, cirujanos, radiólogos, trabajadores sociales y otros profesionales de la salud. Esta colaboración garantizará una atención integral y multidisciplinaria para los pacientes pediátricos, mejorando así los resultados clínicos y la satisfacción del paciente y su familia.

Finalmente, es importante que los gerentes de salud fomenten una cultura de mejora continua dentro de los servicios de urgencias pediátricas. Esto incluye la recopilación regular de datos y la realización de auditorías de calidad para identificar áreas de mejora y oportunidades de desarrollo. Al adoptar un enfoque basado en la evidencia y en la mejora continua, los servicios de urgencias pediátricas podrán adaptarse y evolucionar para satisfacer las cambiantes necesidades de los pacientes y proporcionar una atención de la más alta calidad.

Conclusiones

La gestión de la salud en urgencias pediátricas abarca múltiples aspectos, desde la coordinación del personal y los recursos hasta la implementación de protocolos clínicos y la evaluación continua de la calidad de los servicios. Dentro de este contexto, el papel de las enfermeras es fundamental, ya que son responsables de proporcionar atención médica directa, desarrollar planes de atención y colaborar en la implementación de protocolos para mejorar la calidad y la eficiencia de la atención.

Además, la gestión de la salud en urgencias pediátricas también implica abordar aspectos logísticos y administrativos para garantizar un funcionamiento eficiente de los servicios. Esto incluye la coordinación de horarios de personal, la gestión de inventarios de suministros médicos y la implementación de políticas de seguridad y control de calidad.

Una de las áreas clave en las que la gestión de salud en urgencias pediátricas puede marcar la diferencia es en la optimización de los tiempos de espera y la reducción de la congestión en las salas de espera. Estrategias como la implementación de sistemas de triaje eficientes y la mejora de los flujos de trabajo pueden ayudar a agilizar el proceso de atención y a reducir los tiempos de espera para los pacientes y sus familias.

Por último, pero no menos importante, la gestión de salud en urgencias pediátricas también implica la capacitación continua del personal y la promoción de una cultura de mejora continua. Proporcionar oportunidades de formación y desarrollo profesional, así como fomentar la participación del personal en iniciativas de mejora de la calidad, son elementos esenciales para garantizar que los servicios de enfermería en urgencias pediátricas estén actualizados y sean capaces de responder de manera efectiva a las necesidades cambiantes de los pacientes.

Referencias Bibliográficas

- Ana Fernández. (13 de Enero de 2020). *Sociedad Española De Urgencias En Pediatría*.
Obtenido de Sociedad Española De Urgencias En Pediatría:
https://www.aeped.es/sites/default/files/documentos/01_triaje_urgencias.pdf
- Angélica Alcázar. (26 de Diciembre de 2023). *Universidad Estatal Del Sur de Manabí*.
Obtenido de Universidad Estatal Del Sur de Manabí:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9058/13510>
- Carina Mafla. (15 de Agosto de 2015). *LEXIS FINDER*. Obtenido de LEXIS FINDER:
<https://enlace.17d07.mspz9.gob.ec/biblioteca/juri/LEGSALUD/LINEAMIENTOS%20IMPLEMENTACION%20DEL%20MODELO%20DE%20ATENCION%20INTEGRAL%20DE%20SALUD.pdf>
- Carla Sáenz. (9 de Junio de 2021). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/noticias/9-6-2021-es-necesario-hacer-investigaciones-con-ninos-ambito-salud>
- Claudia Ramírez. (21 de Junio de 2013). *SciElo*. Obtenido de SciElo:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005
- Coralía Pérez. (5 de Diciembre de 2018). *SciElo*. Obtenido de SciElo:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
- Cortiñas Saenza. (25 de Febrero de 2022). *Academia Española de Dermatología y Venereología*. Obtenido de Academia Española de Dermatología y Venereología:
<https://www.actasdermo.org/es-analysis-results-quality-indicators-postsurgical-articulo-resumen-S0001731011002687>
- David Muñoz. (21 de Febrero de 2023). *Urgencias Sociedad Española de Urgencias de Pediatría*. Obtenido de Urgencias Sociedad Española de Urgencias de Pediatría:

https://seup.org/pdf_public/revistas/vol10_n1.pdf

Desirée Mena. (17 de Mayo de 2016). *Universitat Jaume I*. Obtenido de Universitat Jaume I:

https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_etal_Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf

Ena Zoffoli. (24 de Diciembre de 2017). *EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA*. Obtenido de EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA:

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/12602/v57n3p250.pdf;jsessionid=95B131998C110A351160B44402C5CEBD?sequence=1>

Eugenio Vilaça. (23 de Septiembre de 2023). *Organización Panamericana de la Salud*.

Obtenido de Organización Panamericana de la Salud:

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/3147/LAS-REDES-DE-ATENCION-DE-SALUD-web3%5B1%5D.pdf?sequence=1>

García Pérez. (7 de Julio de 2020). *Gobierno de Canarias*. Obtenido de Gobierno de Canarias:

<https://www3.gobiernodecanarias.org/sanidad/scs/contenidoGenerico.jsp?idDocumento=820baf25-27c1-11e0-9151-6b8fe63b66f3&idCarpeta=ae273cd1-b385-11e9-82f7-8d5cff9227e6>

Gloria Vargas. (1 de Enero de 2010). *Universidad CES*. Obtenido de Universidad CES:

https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/1133/Auditoria_evaluacion_calidad.pdf;jsessionid=81DF48CD60CF1040B7B954AE5D9262D0?sequence=1

Gonzáles Hermosa. (22 de Septiembre de 2018). *INDICADORES DE CALIDAD SEUP*.

Obtenido de INDICADORES DE CALIDAD SEUP:

https://seup.org/pdf_public/gt/mejora_indicadores.pdf

Ingrid Vargas. (15 de Julio de 2016). *Universitat Autònoma de Barcelona*. Obtenido de Universitat Autònoma de Barcelona:

<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4651/iv11de1.pdf>

Irma Palacios. (22 de Febrero de 2015). *UNIVERSITARIO DE IV NIVEL EN BOGOTÁ*. Obtenido de UNIVERSITARIO DE IV NIVEL EN BOGOTÁ:

<https://repositorio.uniandes.edu.co/server/api/core/bitstreams/b30ca0bb-c4c6-4dcc-afec-ba0ad9edc6ae/content>

Jaime Ordóñez. (21 de Noviembre de 2020). *Ministerio De La Protección Social Republica de Colombia*. Obtenido de Ministerio De La Protección Social Republica de Colombia:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/1/Seguridad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20de%20urgencias%20en%20poblaci%C3%B3n%20pedi%C3%A1trica.pdf>

José Lauro de los Ríos. (4 de Septiembre de 2023). *Universidad de Antioquia*. Obtenido de Universidad de Antioquia:

<https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>

Josep Riera. (27 de Marzo de 2021). *Universidad Abierta de Cataluña*. Obtenido de Universidad Abierta de Cataluña:

https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/79045/4/Gesti%C3%B3n%20de%20procesos%20asistenciales_M%C3%B3dulo%203_Gesti%C3%B3n%20de%20cuidados%20enfermeros.pdf

Larissa Hirsch. (25 de Abril de 2021). *Nemours Children's Health*. Obtenido de Nemours Children's Health: <https://kidshealth.org/es/kids/immune.html>

Lorena González. (1 de Agosto de 2021). *Revista Digital Universitaria*. Obtenido de Revista Digital Universitaria:

<https://www.revista.unam.mx/vol.13/num8/art81/art81.pdf>

Ludwig Werner. (25 de Septiembre de 2019). *Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/06/998258/modelo-de-atencion-integral-en-salud.pdf>

Ludys Soto. (20 de Septiembre de 2018). *UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR*. Obtenido de UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR:

<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/02/1148066/237.pdf>

Luis Castillo. (21 de Octubre de 2018). *Ministerio de Salud Gobierno de Chile*. Obtenido de Ministerio de Salud Gobierno de Chile:
<https://www.minsal.cl/portal/url/item/e7b24eef3e5cb5d1e0400101650128e9.pdf>

Luis Chucas. (5 de Diciembre de 2019). *SciElo*. Obtenido de SciElo:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400005

María Bonifaz. (22 de Noviembre de 2017). *Ministerio de Salud Pública del Ecuador*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública del Ecuador:
https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/07/manual_atencion_integral_ni%C3%B1ez.pdf

María López. (15 de Marzo de 2020). *El Buzón de Pacioli*. Obtenido de El Buzón de Pacioli:
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

María Navas. (15 de Julio de 2013). *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA*. Obtenido de UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPS-CT002680.pdf>

Mariona Portell. (12 de Noviembre de 2017). *Universitat Autònoma de Barcelona*. Obtenido de Universitat Autònoma de Barcelona:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/461303/lwc1de1.pdf?sequence=1>

Martha Alcántara . (30 de Octubre de 2021). *Secretaría de Salud Mexico*. Obtenido de Secretaría de Salud Mexico:
http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad_atencion_salud_en_Mexico_12experiencia.pdf

Mercè Prat Martínez. (21 de Julio de 2022). *Universitat Autònoma de Barcelona*. Obtenido de Universitat Autònoma de Barcelona:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/673649/mpm1de1.pdf?sequence=1>

Mercedes López. (28 de julio de 2020). *Secretaría De Salud Mexico*. Obtenido de Secretaría De Salud Mexico:
http://www.dged.salud.gob.mx/contenidos/dess/descargas/ind_hosp/miesh.pdf

Mishelle García . (5 de Enero de 2024). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE:
<https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15482/2/PG%201747%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Nancy Pielemeier. (15 de Noviembre de 2023). *Iniciativa Reforma Sector Salud*. Obtenido de Iniciativa Reforma Sector Salud:
https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2010/06-Indicadores_Medicion_Desempeno_Sistema_Salud.pdf

OMS. (25 de Enero de 2019). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.paho.org/es/temas/salud-nino>

OPS. (31 de Octubre de 2018). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud:
<https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>

OPS. (25 de Mayo de 2021). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de Organización Panamericana de la Salud:
https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=14411:health-indicators-conceptual-and-operational-considerations-section-4&Itemid=0&showall=1&lang=es#gsc.tab=0

Orlando Carnota . (4 de Diciembre de 2017). *SciELO*. Obtenido de SciELO:
<https://www.scielo.org/article/rcsp/2017.v43n4/584-605/>

Patricia Gómez. (20 de Junio de 2019). *Universidad Andina Simon Bolivar*. Obtenido de Universidad Andina Simon Bolivar:
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/article/view/1198/3489>

Rafael Marañón. (31 de Diciembre de 2018). *Asociación Española de Pediatría*. Obtenido de Asociación Española de Pediatría: <https://www.analesdepediatría.org/es-maltrato-infantil-urgencias-epidemiologia-manejo-articulo-S1695403318303643>

Rosa Guerrero. (16 de Diciembre de 2020). *Facultad de Enfermería*. Obtenido de Facultad de Enfermería:<https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>

Rosa Jiménez. (21 de Enero de 2021). *SciElo*. Obtenido de SciElo:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004

Rosa Morfi. (30 de Enero de 2020). *SciElo*. Obtenido de SciElo:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192010000100001

Secretaría de Salud . (25 de Agosto de 2018). *Comisión Interinstitucional de Enfermería*. Obtenido de Comisión Interinstitucional de Enfermería:
https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/ID_7.pdf

Teresa García. (24 de Noviembre de 2019). *Hospital Infanta Leonor*. Obtenido de Hospital Infanta Leonor:
https://www.urgenciasyemergen.com/wp-content/uploads/dlm_uploads/2018/10/Manual-de-urgencias-3ed-Bibiano.pdf

Tony Mosquera. (13 de Junio de 2023). *ResearchGate*. Obtenido de ResearchGate:
https://www.researchgate.net/publication/371987343_Manual_de_las_emergencias_medicas

Unir. (13 de Diciembre de 2021). *La Universidad en Internet*. Obtenido de La Universidad

en Internet: <https://www.unir.net/salud/revista/trabajo-en-equipo-enfermeria/>

Viviana Pavlicich. (16 de Diciembre de 2019). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6958318>

Wendy Suasto. (20 de Enero de 2020). *Enfermería Neurológica*. Obtenido de Enfermería
Neurológica:

[https://revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/270/300#](https://revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/270/300#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20cuidado%20de,bienestar%20y%20la)
:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20del%20cuidado%20de,bienestar%20y%20la

%20salud%20de

Wilson Astudillo . (21 de Octubre de 2022). *PALIATIVOS SIN FRONTERAS*. Obtenido
de PALIATIVOS SIN FRONTERAS:

<https://cuidadospaliativos.org/uploads/2012/6/MEDICINA%20PALIATIVA.pdf>



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Calderón Zúñiga, Gladys Victoria** con C.C: # 0918201112 autora del trabajo de titulación: La importancia de la gestión de salud en la mejora de la calidad de los servicios de enfermería en el área de urgencias pediátricas 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, 30 de julio de 2024



firmado electrónicamente por:
**GLADYS VICTORIA
CALDERON ZUNIGA**

f. _____

Nombre: Calderón Zúñiga, Gladys Victoria

C.C: 0918201112



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La importancia de la gestión de salud en la mejora de la calidad de los servicios de enfermería en el área de urgencias pediátricas		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Calderón Zúñiga, Gladys Victoria		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Silva Gutiérrez, Paola Alejandra		
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:	30 de julio de 2024	No. DE PÁGINAS:	27 p.
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión de salud, Pediatría, Enfermería,		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Calidad de Servicios, Servicios de Enfermería, Urgencias pediátricas		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La meta principal de la gestión en el ámbito de la salud es asegurar que todos los pacientes pediátricos reciban una atención óptima, con tiempos de respuesta reducidos y costos minimizados. En este sentido, los responsables sanitarios tienen la tarea crucial de planificar y ejecutar una gestión eficaz dentro de sus centros de trabajo. Esta gestión se enfoca en mejorar la eficiencia de los servicios de enfermería, lo que conlleva a una atención de mayor calidad para los niños y sus familias, al tiempo que optimiza los recursos disponibles y los procesos de atención en el área de urgencias pediátricas.</p>		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593- 981109269	E-mail: gladys.calderon01@cu.ucsg.edu.ec g.victoria77@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Angeles 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):			