Tesis
GSS 2006
L3.

AAQ7991

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS
ASISTENCIALES EN SALUD

PROPUESTA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE NIÑOS "JOSÉ MANUEL DE LOS RÍOS"

Trabajo Especial de Grado Presentado como Requisito para Optar al Título de Especialización en Gerencia en Servicios de Salud

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Autor:MARIA A LAYA . CI: 4.346.629 Tutor : María H. Ortiz

Caracas, Novembre 2006

ÍNDICE

	pp.
RESUMEN	**iv**
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	**4**
EL PROBLEMA.....	4
1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.2 Objetivos de la Investigación.....	8
1.2.1 Objetivo General.....	8
1.2.2. Objetivos Específicos.....	8
1.3. Justificación.....	9
1.4. Alcance de la Investigación.....	10
CAPITULO II.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
1.1 Reseña Histórica del Hospital de Niños José Manuel de Los Ríos. Caracas.....	11
1.2 Reseña Histórica e Institucional del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños J.M. de Los Ríos.....	12
1.3 Antecedentes de la Investigación.....	15
1.4 Bases Teóricas.....	18
1.5 Bases Legales.....	27
1.6 Marco Conceptual.....	29
1.7 Operacionalización de las Variables	31
CAPITULO III.....	35
MARCO METODOLÓGICO.....	33
1.1 Tipo y Diseño de la Investigación.....	33
1.2 Población y Muestra.....	35
1.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	36
CAPÍTULO IV.....	38
ANÁLISIS DE DATOS PROPUESTS	38

Gráfico 1..... 39
Gráfico 2..... 40
Gráfico 3..... 41
Gráfico 4..... 42
Gráfico 5..... 43
Gráfico 6..... 44
Gráfico 7..... 45
Gráfico 8..... 46
Gráfico 9..... 47
Gráfico 10..... 48
Gráfico 11..... 49
Gráfico 12..... 50
Gráfico 13..... 51
Gráfico 14..... 52
Gráfico 15..... 53
Gráfico 16..... 54
Gráfico 17..... 55
Gráfico 18..... 56
Gráfico 19..... 57
Gráfico 20..... 58
1.1 Análisis e Interpretación de los Resultados..... 59

CAPÍTULO V..... 61

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 61
1.1 Conclusiones..... 61
1.2 Recomendaciones..... 65

BIBLIOGRAFÍA..... 66
ANEXOS..... 69

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO

DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS AISTENCIALES EN SALUD

PROPUESTA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE NIÑOS "JOSÉ MANUEL DE LOS RÍOS"

Este trabajo Especial de Grado ha sido aprobado en nombre de la Universidad Católica Andrés Bello por el siguiente jurado examinador:

_____

Jurado
(Nombre y Firma)

_____

Tutor
(Nombre y Firma)

_____

Fecha

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DR. RAFAEL NAHMENS BRAVO
DIRECTOR DE POSGRADO DE GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

PRESENTE:

Por medio de la presente, me dirijo a usted, con la finalidad de solicitar, por medio de sus Buenos Oficios, me sea asignado el JURADO EVALUADOR, para la revisión de mi Tesis Titulada: PROPUESTA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE NIÑOS "JOSÉ MANUEL DE LOS RÍOS".
La cual realice, para Optar al Título de Especialista en Gerencia de los Servicios Asistenciales de Salud en la Universidad Católica Andrés Bello.

Agradeciendo su receptividad

De usted, atentamente

MARÍA AUXILIADORA LAYA CASTILLO
C.I. 4.346.629

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

APROBACIÓN DEL ASESOR

En mi carácter de Tutor del Trabajo Especial de Grado: **PROPUESTA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PERCIBIDA POR LOS PACIENTES DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE NIÑOS "JOSÉ MANUEL DE LOS RÍOS".** Presentado por la ciudadana **MARÍA AUXILIADORA LAYA CASTILLO, CI: 4.346.629,** para optar al grado de Especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud, considero que dicho Trabajo Especial de Grado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Caracas, a los 15 días del mes de octubre de 2006.

_____

Magíster María Herminia Ortiz
.I. 5.012.991

DEDICATORIA

Todo el esfuerzo que se realiza para alcanzar una meta representa un valor para uno mismo y aquellas personas que ocupan un lugar privilegiado en el sentir de quien lo realiza.

A Dios todo poderoso quien en momentos difíciles me hizo sentir que debía seguir adelante, y por la inmensa satisfacción de haber culminado con éxito mis estudios.

A mis hijos, María Gabriela y Héctor Rafa... por el tiempo que me han permitido para poder culminar este estudio.

A mi esposo, Héctor Rivas, por su apoyo y comprensión en la culminación de esta meta en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A mi tutor magíster María Ortiz, por su gran ayuda, revisión y sabía orientación metodológica brindada en todo momento. Gracias.

Especial agradecimiento al Dr. Armando Cova por su orientación académica en la materia seminario de tesis. Gracias.

A mis compañeros de clase con quien compartí durante este tiempo de estudio alegrías, tristezas y éxitos. Gracias.

A mis compañeros del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños J.M. de los Ríos, quienes me apoyaron en el desarrollo de este trabajo. Gracias.

Especial agradecimiento al Dr. Rafael Nahmens Bravo y al Dr. Miguel Leal por su apoyo incondicional. Gracias.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRES BELLO

DIRECCIÓN DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS ASISTENCIALES EN SALUD

Autor: Lic. María Auxiliadora Laya Castillo
Asesor: Magíster María Herminia Ortiz
Año: 2006.

RESUMEN

La presente investigación se formuló como objetivo de estudio, valorar la eficacia del personal de enfermería prestada a los usuarios en el Servicio de Emergencia en el Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos" de Caracas, durante el lapso 2006. El estudio se sustenta con investigaciones previas relacionadas con el mismo y bases teóricas sobre la eficacia de la calidad de atención de enfermería, la investigación se caracteriza por ser unaevaluación de calidad de atención de enfermería de tipo documental de campo; la población estuvo conformada por treinta (30), representantes legales de los niños (madres o padres, etc), del servicio de emergencia para conocer la opinión sobre la calidad de atención percibida por los usuarios, y una muestra de treinta (30) representantes legales. Como método e instrumento de recolección de datos se utilizó la encuesta respectivamente, este último fue sometido a validez y confiabilidad, posteriormente la información obtenida será analizada para dar respuestas a los objetivos planteados. De esta manera se pretenderá lograr un aporte para mejorar la calidad de atención prestada por enfermería a los usuarios de este servicio en el presente y en el futuro; de igual forma contribuirá para la toma de decisiones para los entes gerenciales y consecuentemente mejorará la calidad de atención prestada a los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos" de Caracas.

Palabras Claves: Usuario, Calidad de Atención, Satisfacción al Usuario, Funciones de Enfermería.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación tiene el propósito de ayudar a mejorar la eficiencia de la Calidad de Atención de Enfermería percibida por los pacientes de del Servicio de Emergencia en el Hospital de Niños José Manuel de los Ríos. Realizando revisión bibliográfica acerca del tema, analizando las estrategias y ordenando condiciones que proporcionen una atención de enfermería con la finalidad de modificar variables de comportamientos y desempeños laborales.

Según Trincado (1.999), define la Calidad de Atención como "un atributo de la atención sanitaria que posee en distintos niveles de satisfacción del usuario más la satisfacción del profesional"

Es importante conocer calidad de atención englobando tres aspectos básicos, la institución, recursos humanos y los usuarios externos e internos. En tal sentido es preciso señalar la importancia de la calidad de atención, para lograr la satisfacción de los pacientes y familiares; manteniendo la triada de enfermera – paciente – familiares y su interrelación con las demás disciplinas de salud dentro del servicio de emergencia.

Partiendo del hecho, de los numerosos factores que intervienen en la enfermería estructurando los procesos y resultados en la calidad de atención al paciente, es preciso considerar dentro del marco de optimización del desempeño profesional el uso eficiente de los recursos, garantizando así el mínimo daño y la satisfacción de pacientes y familiares, ambos vinculados al impacto social del sistema. Todo esto se concibe dentro del marco de la difusión y la transmisión de conocimientos, habilidades y destrezas para el cuidado propio del paciente, así como también la promoción, prevención y

educación a los familiares y su entorno, de los riesgos de la enfermedad que presentan en ese momento.

Si bien es cierto la calidad de atención percibida por los pacientes es un termino difícil de definir.

Según Lionard y Bennet, (1999) considera que:

> **"Las dimensiones tomadas en cuenta por pacientes y familiares, se centran en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, continuidad y oportunidades de atención de los servicios de enfermería"**

Es decir que las relaciones interpersonales influyen en la atención de la calidad de enfermería a los usuarios. Se sabe que los hospitales públicos presentan realidades parecidas: Como lo es el marcado déficit de recursos humanos, materiales médico – quirúrgicos y deterioro de la infraestructura; en el servicio de emergencia del hospital de niños se vive esta realidad pese a los esfuerzos que hace el personal por brindar un mejor servicio a los pacientes y familiares manifiestan inconformidad por la atención que reciben.

El hospital de niños es el primer centro pediátrico especializado que atiende a toda la población a nivel nacional, lo que hace que el Servicio de Emergencia colapse por el elevado número de pacientes que se atiende, congestionando el área, esto influye en la calidad de atención percibida por familiares y su entorno; Aunado a esto, el personal se hace insuficiente para atender a los pacientes, de acuerdo a las normas establecidas por el ministerio de salud y desarrollo social. Pero la emergencia no puede detener su servicio, sino mejorar la atención brindada a los pacientes y las ganas que tiene el personal de enfermería para corregir los errores y orientar sus acciones a la búsqueda de una calidad de atención y aceptar lo que significa la misma mejora de calidad; antes de conseguir una mejora tiene que

haberse iniciado un proceso en el cual el personal tiene que poder identificar todo los tipos de situaciones que comprometan la calidad de la atención, saber como corregir y seguir adelante.

Es por ello que para la comprensión del propósito del estudio de la calidad de la atención de enfermería esta investigación se estructura en cinco capítulos. En el capítulo I se describe el planteamiento del problema donde se hace la descripción de los hechos, los objetivos generales y específicos a seguir, la justificación, la necesidad e importancia de este tipo de estudio. A continuación se presenta en el capitulo II, las teorías y referencias, exponiendo aspectos relacionado con la calidad de atención de enfermería, Igualmente se presentan definiciones conceptuales que ayudan a organizar y a comprender mejor la información contenida en este trabajo.

En el capitulo III, se presenta el marco metodológico y entre los aspectos importantes se encuentra lo relacionado con el tamaño de la población, muestra y cronograma de actividades. El capitulo IV mostrará los resultados y análisis obtenidos, finalmente en el capitulo V se desarrollaran las conclusiones y recomendaciones de la siguiente investigación.

CAPITULO I

I.1.-EL PROBLEMA

I.1.1.-PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La actual crisis que atraviesa Venezuela, afecta sin control a todos los sectores nacionales; entre ellos, el sector salud. Este tiene a su cargo salvaguardar la salud de la población, la cual es la verdadera riqueza de la nación.

De allí que la atención de la salud no ha escapado a esta tendencia crítica, la calidad de atención ha pasado de ser considerada un valor implícito al ejercicio de las profesiones, una necesidad en el reconocimiento de las condiciones en que se proporcionan la atención de enfermería a los pacientes con la finalidad de modificar variables de comportamiento y desempeño laboral en la prestación de servicios.

De igual forma en el ámbito de Enfermería conforma una necesidad y de esta forma retro alimenta el proceso de toma de decisiones en los diferentes niveles del sistema de Salud, permitiendo acuerdos en las condiciones políticas, en la fijación de objetivos y estrategias que sirven de base para la programación de la atención de Enfermería.

Sin embargo, en el servicio de Emergencia existen diversos factores que influyen en la prestación de calidad de Atención de Enfermería, uno es el déficit de personal, que cada día es insuficiente, debido a varios factores como los son las jubilaciones, ausentismo laboral, reposos médicos, falta de incentivo laboral (bajo sueldo y poco beneficio).

La escasez de medicamentos, materiales y equipos también inciden en la prestación de una atención deficiente.

Por otro lado la cantidad de pacientes que se atiende en este servicio y la infraestructura de este que es insuficiente para atender a toda la población de Venezuela, por ser este un hospital pediátrico de referencia nacional especializado tipo IV.

Actualmente la percepción de los pacientes es utilizada como un indicador para mejorar la atención, pues proporciona información a pesar de que el personal se esfuerza por prestar una atención de calidad al usuario con los pocos recursos que cuenta.

El presente estudio permite mejorar la eficiencia de la Calidad de Atención de Enfermería percibida por los pacientes; para esto, se estudian tres aspectos básicos; la institución los trabajadores o prestadores de servicios y los pacientes.

Es necesario conocer la opinión y satisfacción que tienen los pacientes y familiares con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería en el servicio de Emergencia y conocer cuales son las funciones deficientes, corregir las fallas y orientar sus acciones a la calidad de atención.

De acuerdo a lo expuesto, según Donobediam (1999), se define la calidad de atención como

"Tratar de hacer las cosas bien, de manera correcta y cumplir con los deseos del cliente de una manera óptima. Es un juego donde ambas parte cliente y prestador gana" ,

Lo que quiere decir que calidad de atención es algo que responde a una necesidad y su finalidad es la satisfacción del paciente y familiares.

Al respecto, Bernnet (1998) refiere que calidad de atención:

"es el grado en que los servicios mejoran los niveles esperados de salud, de manera congruente con las normas profesionales y los valores de los pacientes, logrando los mayores ejercicios de salud de acuerdo a la practica profesional"

Es decir, la calidad de atención incluye generalmente dos grandes aspectos, la satisfacción del paciente y la de sus familiares, con el trato que reciben y la efectividad con que la aplican incluyendo tecnología, medicamentos y personal disponible para el cumplimiento de estos.

En relación a ello, el profesional de Enfermería incide directamente en la calidad de atención; debido a su preocupación y control en la prestación del servicio al paciente, brindando los cuidados necesarios con calidad humana y ética profesional, mejorando la salud del individuo de manera congruente y respondiendo de forma adecuada las expectativas y valores de los pacientes y familiares. Lo que va a permitir que la Calidad de Atención de Enfermería esté unida a la actuación profesional, integridad de procedimientos y la aplicación de la ética profesional.

El estudio de esta problemática resulta de las propuestas, de los impactos técnicos y las dimensiones de la calidad asistencial, lo que va a permitir que el personal de Enfermería mejore su prestación de servicio al usuario.

En relación a la dimensión de la calidad Donabediam (1999), opina que la satisfacción del cliente

"es el grado de cumplimiento de sus expectativas en cuanto a la atención recibida y los resultados de la misma incluyendo la satisfacción con la organización la asistencia recibida de los profesionales y los resultados de la atención al paciente"

En tal sentido, queda explícito que la organización influye en la atención de calidad al paciente, familiares y a la recuperación de su salud.

Considerando que los aspectos señalados son materia directa concerniente para mejorar la calidad de atención percibida por los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital de Niños J.M de los Ríos, de alguna manera contribuirá a la orientación del personal que allí labora hacia una mejora en la calidad de sus funciones y prestación del servicio, es por esto que Beming (1998) considera que:

"Al suministrarle al cliente un servicio con base en una contención total de sus necesidades y sus expectativas razonables; así como, la aspiración del paciente con respecto a los centros de salud y a la atención que reciben".

Del planteamiento anterior se deduce que es necesario tomar en cuenta esta teoría para presentar la propuesta y ayudar a resolver las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los Elementos para evaluar la eficacia en la Atención de Enfermería percibida por los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños "José Manuel de los Ríos. Caracas?

I.1.2.- OBEJTIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1.-Objetivo General

Valorar la eficacia del personal de enfermería prestada a los usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos.

1.2.2.-Objetivos Específicos

- Identificar los Indicadores de Calidad de las Funciones del Personal de Enfermería.

- Identificar los elementos de discernimiento del paciente y familiares en la Calidad de Atención de Enfermería brindada en el Servicio de Emergencia.

- Describir el impacto en la Calidad de Atención del Servicio Prestado en la satisfacción del Usuario.

I.1.3.-JUSTIFICACIÓN

La pertinencia de estudios sobre la Eficiencia de la Calidad de Atención, se toma como una necesidad dentro de la problemática socio sanitaria que atraviesa la mayoría de los centros de salud en los servicios de Emergencia, sobre todo cuando el enfoque se analiza profundamente en la responsabilidad conciente de las funciones que desempeña, la comprobación sistemática de lo que se realiza y los resultados que se esperan de calidad de atención de enfermería y la percepción por los pacientes en el área de Emergencia.

De acuerdo a lo expuesto la importancia de este estudio radica en la relevancia de calidad de atención percibida por los pacientes que viene hacer un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales de Enfermería y a la vez un factor asociado a la utilización y conducta del paciente, justificando que esta se halla incorporada como una medida de la mejora de calidad.

En tal sentido se cree conveniente llevar a cabo esta investigación porque se mejora la eficiencia de la calidad de atención percibida por el usuario en el Servicio de Emergencia brindado por cada Enfermera(o) para facilitar y detectar fallas, que se puedan presentar en la actuación de los procesos realizados por el personal de Enfermería. También será beneficiados este personal de salud, porque proporcionarán criterios, objetivos para la mejora de sus actividades; se determinarán sus necesidades y se perfeccionarán desde el punto de vista institucional y servirá para estimular el desarrollo de investigación que generen nuevos conocimientos para dar soluciones a problemas específicos en cuanto a calidad de atención ofrecida al usuario o dar continuidad a nuevas investigaciones.

También proporcionará beneficios a los pacientes y familiares ya que de esta manera se le prestara una mejor Calidad de Atención de Enfermería técnico-científico, materiales y humanos que provean lo más indispensable en cuanto a beneficios para alcanzar los efectos posibles para obtener una pronta recuperación e incorporarse de nuevo a su entorno familiar. Cabe destacar que la profesión de enfermería tiene un componente ético moral muy importante, su objeto es el cuidado esto encierra una serie de valores enmarcados en la ley del Ejercicio de enfermería, el Código Deontológico que permite a las Enfermeras(os) a garantizar la prestación de servicios de calidad de atención al usuario.

I.1.4.-ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene como finalidad conocer los distintos enfoques que se tienen para mejorar la calidad de atención en función de la eficiencia y la prestación de los cuidados a los usuarios. En este caso en particular, es dar a conocer una propuesta para mejorar la eficiencia de la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos de Caracas, con la finalidad de dar una mejor calidad de atención al usuario, familiares y la reincorporación lo más pronto posible a su entorno social. Además servirá de punto de apoyo para otras investigaciones relacionadas con el tema. En el contexto señalado, este estudio beneficiará a los investigadores interesados en indagar acerca de las nuevas tendencias y prácticas para el cuidado del usuario.

CAPITULO II

II.1.-MARCO TEÓRICO

II.1.1.- RESEÑA HISTÓRICA DEL HOSPITAL DE NIÑOS JOSÉ MANUEL DE LOS RÍOS DE CARACAS

El Hospital de Niños "J. M. de los Ríos", es un hospital tipo IV de referencia Nacional, con especialidades tanto médicas como quirúrgicas, donde se imparten cursos de Postgrado Universitarios y Asistenciales de Especialidades y sub especialidades relacionadas con la Pediatría, tanto para personal médico como de enfermería; además es sede de la Cátedra de Pediatría del Hospital Vargas de la Facultad de Medicina de la Universidad Central de Venezuela, Tiene una capacidad arquitectónica de 350 camas, pero actualmente con una capacidad real de 250 camas por los múltiples problemas de déficit tanto de insumos como de personal.

Es de hacer notar que el Hospital de Niños se muda a su nueva sede en el año 1.958 de la esquina de Pirineo donde dio sus primeros pasos como la cuna de la pediatría en Veniezuela, a la Avenida Wolmer de San Bernardino hasta los actuales momentos, han surgido cambios políticos, científicos y modernos que han permitido que este hospital crezca y avance con nuevas tecnologías y técnicas en la investigación.

TIPOS DE ACTIVIDADES

Por ser un Hospital tipo IV, de referencial nacional, el nivel primario incluye la prevención de enfermedades y vacunación. El secundario incluye la parte asistencial cuando existe la enfermedad; el terciario tiene que ver con la rehabilitación, además se presta a actividades docentes y de investigación para médicos, enfermeras y otros profesionales de salud de la institución.

MISION: prestar asistencia médica integral con equidad, humanidad y eficiencia a niños y adolescentes especialmente de escasos recursos económicos, así como realizar funciones de docencia e investigación.

VISION: ser el primer Hospital Pediátrico con calidad y excelencia en la asistencia, docencia e investigación. Principal Centro de Referencia Nacional, para brindar la atención calificada a aquellos casos pediátricos más complejos y en todas las especialidades médico-quirúrgicas que no puedan ser resueltas por otros hospitales de nivel inferior.

II.1.2.- RESEÑA HISTÓRICA E INSTITUCIONAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE NIÑOS "J.M. DE LOS RÍOS"

El Servicio de Emergencia "Dr. Juan Briceño Agelvis", del Hospital de Niños "J. M. De los Ríos", se encuentra ubicado en la Planta Baja de este Centro Hospitalario (al frente de la Unidad de Terapia Intensiva). Tiene un área

aproximada de 300 mts cuadrados, con seis (6) cuartos distribuidos de la siguiente manera:

1. **Cuarto de "trauma shock" destinado a recibir el paciente y realizar la primera evaluación incluyendo la aplicación de medidas terapéuticas necesarias.**
2. **Cuarto destinado a depósito de incubadoras, camillas de transporte, sillas de ruedas y cualquier otro material que no esté en uso. En ocasiones, en este cuarto se ingresan pacientes que ameritan aislamiento (no siendo evidentemente el lugar más adecuado).**
3. **Los otros cuatro (4) cuartos restantes se destinan para la hospitalización de las diferentes patologías, incluyendo neonatos y pacientes críticos conectados a ventilación mecánica mientras esperan su cupo en los Servicios correspondientes (Unidad de Terapia Intensiva o Unidad de Patología Neonatal)**

Con una capacidad arquitectónica de 20 a 22 pacientes, 4 pacientes críticos en espera de su traslado a la Unidad de Terapia Intensiva y 18 en cuidados intermedios, en muchas oportunidades hay pacientes en cuidados mínimos que no ameritarían estar en el área de Emergencia, pero por problemas administrativos no pueden se trasladados a los diferentes Servicios de Hospitalización. En ocasiones, se atienden de 36 a 40 pacientes diarios, lo que provoca un gran hacinamiento en el área El promedio mensual de pacientes atendidos, oscila entre 210 y 270 pacientes; son atendidos en está área todos aquellos pacientes que por su enfermedad ameritan una atención inmediata, ya que lo contrario pondría en riesgo su vida o dejaría secuelas invalidantes. Dichos pacientes provienen no sólo del Área Metropolitana y de la Gran Caracas, sino también de otros estados del país, se reciben además pacientes que se encuentran hospitalizados en otros Servicios de la Institución, que por deterioro de sus condiciones clínicas ameritan su traslado a esta Área para una mejor vigilancia y atención. Su última remodelación fue hace aproximadamente 20 años, por lo que ya su estructura requiere con urgencia una nueva remodelación y adaptación a las actuales necesidades.

Cuenta con un personal de salud que está distribuido de la siguiente manera:

Personal Médico: 1 Jefe de Servicio Médico conjuntamente con cinco adjuntos: 3 en el turno de 7:00 am. a 1:00 pm. y 2 en el turno de 1:00 pm. a 7:00 pm; con 10 residentes de postgrado rotativo cada 2 meses; distribuidos en 4 turnos: mañana, tarde y 2 noches (grupo 1 y grupo 2), respectivamente con un jefe de guardia. En cuanto al personal de enfermería cuenta con una Magíster en Enfermería Jefe de las Áreas Críticas, 1 Licenciada en Enfermería Jefe de Servicio y 20 Enfermeras I Distribuida en los 4 turnos, conjuntamente con 32 Auxiliares de Enfermería; además 6 Camilleros y 1 Camarera.

VISIÓN Y MISIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

VISION: ser un Servicio destinado a ofrecer la asistencia médica integral a niños, niñas y adolescentes, que se encuentren en situación de urgencia o emergencia, con la máxima eficiencia y efectividad, con los mejores equipos, en un ambiente apropiado y con un personal altamente capacitado.

MISIÓN: ofrecemos atención inmediata, integral y oportuna al niño, niña y adolescente, que presenta alteraciones de sus funciones vitales que pueden comprometer su vida, a fin de obtener un diagnóstico correcto y una terapéutica eficaz, logrando así la estabilidad del paciente para su posterior ubicación definitiva, a través de un personal altamente capacitado y con una gran mística de trabajo. Contribuir además con la docencia en la formación tanto de personal médico como de enfermería.

II.1.3.-ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Es preciso señalar en el marco de los antecedentes de este estudio debido a la naturaleza descriptiva de la investigación en la cuál se busca poner de manifiesto la mejora de eficiencia de la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes en el servicio de emergencias y que conllevan a una búsqueda y satisfacción del paciente y su entorno familiar, además de una acuciosa revisión bibliográfica, los estudios anteriores que de una u otra forma se relacionan con la presente investigación son:

Sánchez, Nagera y Nigenda (1994). En su trabajo de tipo descriptivo titulado "percepción de la calidad de atención de los servicios de salud en México", plantea como objetivo describir la percepción de la calidad de atención recibidas por los usuarios en el ambulatorio de salud en México la población estuvo constituida por 324 usuarios que acudieron al ambulatorio de México. Los resultados que se encontraron fueron que el 81,2 % de los usuarios percibo que la atención percibida fue buena y el 18,8 % mala llegando a la conclusión que los resultados sugieren profundizar en el conocimiento de la perspectiva poblacional y determinar la necesidad de implementar en los servicios de salud acciones para la mejoría continúa de calidad de atención.

En cuanto al tema investigado, y las referencias de dichos autores; se consideraron necesarias para el proceso y desarrollo de la investigación, pues los mismos son parte esencial en el proceso de la mejora de la Calidad de Atención de Enfermería.

Caminal (2000); dictó una conferencia en Valencia – España, donde habla de la satisfacción como instrumento de participación de la población en la mejoría de la Calidad de los Servicios Sanitarios, a su vez refiere que la medida de la satisfacción del usuario es un instrumento cuyo valor va

aumentando en todas las organizaciones sean públicas o privadas de producción de servicio, cuyo objetivo es facilitar información a los profesionales de la salud, a los gestores y administradores del sistema sanitario, sobre aquellos aspectos de la organización que son percibidos por la población como insatisfacción y que son susceptibles de mejorar, mediante las modificaciones de circunstancias, comportamientos o actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial, llegando a la conclusión que la opinión expresada por los ciudadanos por diferentes vías, a través de encuestas de satisfacción sólo o en combinación de métodos cualitativos, ofrece una información esencial para conocer el funcionamiento de los servicios sanitarios, desde el punto de vista de la población y como tal constituye un elemento de participación de la misma en la mejora de la calidad de atención.

De igual manera, García, Méndez, Gómez (2003). En su trabajo titulado "Mejora de Algunos Indicadores sobre la Calidad Percibida por el Paciente en el Hospital de México", en el Servicio de Oftalmología; se plantea como objetivo fundamental la satisfacción de los pacientes a través de una asistencia eficiente, segura y basada en la mejor evidencia científica disponible, los objetivos van dirigidos a mejorar la calidad percibida y los derechos del paciente; tratan de conseguir que la experiencia del paciente y familiares con el proceso de hospitalización o consulta resulten satisfactorio.

Plantea la necesidad que en la mejora de la calidad, además de una adecuada calidad científico técnico, hay que tener en cuenta la satisfacción del paciente, es decir, ciertos parámetros subjetivos que influyen en su percepción de la calidad.

De igual forma, se destaca que Gutiérrez A. y Toro Y. (1999), realizaron un estudio descriptivo de diseño transversal para analizar el grado de

satisfacción del usuario, con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería de la Emergencia de Adultos del IAHULA de Mérida. En el mismo se tomó una muestra de 30 pacientes de este servicio a los que se le aplicó una encuesta, obteniéndose los siguientes resultados: la mayoría de los usuarios están satisfechos con la atención de enfermería especialmente con la orientación recibida al momento de administrarles los medicamentos y las forma como el personal los identifica.

En cuanto a la gerencia de la calidad de enfermería se destaca el estudio realizado por Velloso A. y Trevisan M. (1998) en el servicio de emergencia de un Hospital Privado en Brasil. Los objetivos de este estudio fueron: estudiar la forma de importancia de la calidad en este servicio, analizar el compromiso y la opinión del enfermo acerca del gerenciamiento de la calidad y verificar si los principios de Deming están siendo utilizados. Los datos fueron aportados a través de la entrevista y de un formulario respondido por los enfermos, los resultados son satisfactorios: el 93% de los enfermos afirmaron conocer la teoría y estar involucrados en el proceso; la gran mayoría de ellos dice haber percibido mejorías en la satisfacción del paciente y de los funcionarios, todos los principios de Deming están siendo utilizados, sin embargo, en su mayoría de forma inadecuada.

Por otra parte, Bazó L. Carrasqueño M. y Rincón G. (1999), realizaron un estudio descriptivo de cortes transversal con una muestra de 38 pacientes del Servicio de Cirugía del IAHULA de Mérida (Venezuela), a los cuales se les aplicó un cuestionario para indagar su opinión sobre la calidad de la atención recibida del personal del enfermería. Entre los resultados se destaca que el 33% de los pacientes consideran que la calidad de atención es buena y un 24% la considera regular, esto se debe a factores tales como: una infraestructura física del servicio aceptable y a la calidad profesional del personal de enfermería.

II.1.4.-BASES TEÓRICAS

Como sustento a esta investigación es importante mencionar en el presente trabajo, características propias del término de calidad de servicio, considerando que este es un fenómeno subjetivo difícil de medir, ya que entra en juego las percepciones y preferencias de los usuarios, la diferencia entre lo que estos esperan obtener del servicio y lo que realmente obtienen.

Actualmente se está en una era donde la calidad de atención de enfermería forma parte fundamental de la actividad del quehacer diario y permanente del cuidado brindado a los usuarios para satisfacer adecuadamente las necesidades de salud, conjuntamente con su entorno familiar.
Se entiende por Servicio la relación entre el suplidor y el cliente con la finalidad por parte del suplidor de satisfacer las expectativas y/o necesidades del cliente.

Según Horovitz (1.991), indica que:

"Servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reclutación del mismo"

En tal sentido lo que refiere el autor es que Servicio son los cuidados que se le ofrecen a los usuarios cuando estos los solicitan.

Existen diferentes características que conllevan a explicar la calidad de estos, los cuales son:

- Intangibles.
- Los Servicios son una ejecución realizada por personas, esto hace que dos Servicios sean siempre distintos.

- En el caso de los Servicios no se puede separar el proceso productivo de la entrega, esto implica que el consumidor participa en el proceso; por eso un consumidor puede afectar no solo su transacción sino la de otro.
- Un Servicio no puede ser almacenado, revendido o devuelto.
- Se produce al momento de prestarlo.
- Un Servicio se presta donde quiera que esté el cliente.
- No puede ser demostrado si se puede mandar previamente una muestra.
- La prestación de Servicio requiere intervención humana en cierto grado.
- La expectativa del cliente en cuanto a un Servicio, forma parte de la satisfacción total del individuo.

La características de los servicio mencionados anteriormente ponen en evidencia la dificultad y la problemática de trabajo; sin embargo la buena disposición y habilidad de los Gerentes en las empresas de Servicios para responder a los impresionantes cambios que están afectando la economía del Servicio determinarán si sus propias organizaciones sobrevivirán y prosperaran.

CALIDAD DE SERVICIO

Hablar de Calidad de Servicio es difícil precisar un concepto como tal, la Calidad de Servicio es un concepto que actualmente orienta el desenvolvimiento de la mayoría de las organizaciones que pretenden su competitividad mediante la Calidad, se busca alcanzar la excelencia y los productos de los servicios prestados.

La Calidad puede definirse como nivel de excelencia que una empresa escoge para satisfacer a su cliente, y al mismo tiempo representa la medida en que se logra dicha calidad.

De igual manera, Delming (1.998), refiere que:

"Calidad de Servicio es la satisfacción de los clientes con respecto a cualquier Servicio dado o artículo fabricado, según cualquier criterio si es que tiene alguna opinión que ofrecer"

Es decir; mostrará una distribución que va desde la insatisfacción interna a la mayor complacencia de gran satisfacción.

Según Cereso (1.996), define:

"La Calidad de Servicio es la minimización de la distancia entre las expectativas del cliente con respecto al Servicio y a la percepción de este, tras su utilización,

Al igual Santesmass (1.998), opina:

"Calidad de Servicio como un fenómeno subjetivo y por consiguiente difícil de medir, puesto que se basa en las percepciones y preferencias de los clientes o usuarios"

En tal sentido viene a hacer la diferencia entre los que estos esperan obtener del servicio y lo que realmente obtienen.

Korovitz (1.991), describe los principios de la Calidad de Servicio, que se pueden resumir de la siguiente manera:

- **El cliente es quien juzga la Calidad de Servicio.**
- **El cliente impone que el nivel de excelencia debe alcanzar el Servicio.**
- **La empresa debe trazarse metas para lograr sus objetivos, obtener beneficios y poder destacarse.**
- **La empresa debe tomar en cuenta las expectativas del cliente.**
- **Las empresas pueden definir normas precisas para lograr la Calidad de Servicio.**

- **La excelencia significa cero defecto, y para ello se requiere de una disciplina y un esfuerzo constante.**

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La Calidad es el concepto clave para los Servicios de Salud; la Organización de Salud (Glimore y Moraes 1.996); la definen como

> **"un acto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, un alto riesgo de satisfacción por parte del paciente, un impacto final en salud"**

Es decir, existen ciertas características particulares de los Servicios de Salud que deben ser considerados en los programas de Calidad, aunque muchas de las empresas de Servicios de Salud y Hospitales no están motivadas por la búsqueda del dinero.

Según Malagon Londoño (1.997), refiere que:

> **"el mercado de Servicio de Salud, funciona con los niveles muy reducidos de competitividad, por lo que esta área carece de uno de los principales instrumentos que permitan poner en marcha y sustentar programas de calidad".**

En tal sentido la organización ofrece una gran variedad de servicios que resulta de una exigencia técnica que consiste en adaptarse en las necesidades particulares de cada individuo, haciendo muy difícil estandarizar el conjunto de las actividades clínicas, en la medida en que están sujetas al juicio médico, que deben interpretar las necesidades del paciente en condiciones determinadas.

Por otro lado el usuario de Servicio de Salud no posee los conocimientos técnicos que le permitan mejorar la educación del Servicio a sus necesidades y no tiene control sobre la manera en que se da el consumo, por lo que

algunos autores consideran difícil de aceptar el papel de centralidad de consumidor en la definición de Calidad de Salud.

MODELO DE ATENCIÓN DE SALUD DE DONABEDIAM

Donabediam (1.998) afirma que:

> **"modelo de la Atención de la Salud tiene como obligación reconocer la satisfacción del usuario mediante la prestación del servicio conveniente, aceptable y agradable".**

Para ello se valoran las preferencias del paciente, informando tanto en lo relativo a los resultados como en el proceso, lo que constituye un ingrediente esencial para cualquier definición de Calidad de Atención a la Salud.

Este modelo requiere acomodar dentro de la definición de Calidad una serie de responsabilidad hacia la sociedad y hacia los usuarios, en cuanto a la responsabilidad hacia el individuo, los proveedores de salud tienen la responsabilidad en nombre de los pacientes sirviendo a sus intereses de la manera mas adecuada. La atención a la salud es producto del esfuerzo conjunto del personal de salud y pacientes, es parte de la línea de producción de una forma muy intima, la capacidad y la necesidad de educar a los pacientes en la producción de los cuidados de salud, es un atributo sobresaliente característico de la Calidad de Atención a la Salud.

Por otro lado los profesionales de la salud son responsables del bienestar social, se debe lograr la equidad en la distribución de los beneficios de la atención a la salud y a la necesidad fundamental de los costos y la calidad. El modelo de la atención de la salud, resalta la importancia de la eficiencia como un elemento básico de la Calidad y se tiene como muy presente el

aumento de los costos al incrementar la calidad especialmente en la prestación de la atención a la salud.

Así mismo, Donabediam, A. (1999) refiere que calidad de atención:

"es una filosofía de actuación entendida como un proceso sistemático, permanente y de mejoramiento continuó, que involucra a todas las organizaciones"

Es importante la indagación de mejoramiento del trabajo buscando satisfacción y expectativas del usuario y familiares en cuanto a la calidad recibida por el personal de enfermería involucrando formas de trabajo, creativas e innovadoras.

De igual forma Malagón Londoño (2000), considera que:

"calidad de servicios debe reflejarse en el acondicionamiento ajustado a la infraestructura, necesidades actuales y realidad de competir con entidades de servicios, en cuanto a recursos humanos y materiales"

Es decir de allí la importancia que tiene la infraestructura de un servicio al igual que los recursos humanos y materiales para la satisfacción de los usuarios y familiares en cuanto a prestación de servicio de enfermería conllevando a la búsqueda de la mejora de atención.

Se puede decir que la necesidad de mejorar la calidad de atención permite lograr la satisfacción de los pacientes y familiares por lo que involucra el control y cambio de la Calidad de los Servicios al respecto Fernández (2000), señala que la Mejora de la Calidad de Atención es:

"cambio en el estado de salud actual y futuro del paciente que puede atribuírsele a la atención procedente en salud"

Se puede inferir que los resultados de la atención mejorarían las funciones sociales, aspecto físico y psicológico del paciente, es decir los conocimientos y cambios conductuales relacionados con la salud.

CALIDAD DE ENFERMERÍA

Enfermería necesita un sistema de planificación, ejecución y evaluación de cuidados que garanticen su calidad para todos los pacientes; los tres elementos esenciales son: el contenido, el proceso y el resultado de las normas de calidad.

Según Sánchez (1.999) afirma que una norma de Calidad de Enfermería es:

> **"una definición valida de la calidad de los cuidados que incluyen los criterios con los que se puede evaluar la eficacia de los mismos"**

Es decir; para garantizar la calidad, los cuidados de enfermería administrando de acuerdo con las normas de calidad deben dar resultados positivos para el paciente.

Existen tres tipos de Calidad de Enfermería: de procesos, de resultados y de estructura.

- **Calidad de Procesos: define la calidad de ejecución de los cuidados de enfermería que deben utilizarse en todas las actividades y unidades de cuidado, procedimientos y procesos que definen las acciones que ha de realizar una enfermera para con los pacientes.**

- **Calidad de Resultados: define los cambios esperados en el estado de salud del paciente y su extorno, mediante los cuidados de enfermería, así como el grado de satisfacción al respecto de los mismos, tanto resultados positivos como negativos pueden derivarse de dichos cuidados.**
- **Calidad de Estructura: define la esencia de los cuidados de enfermería que se comunican a otros y la esencia de las decisiones de enfermería que deben desarrollarse en las siguientes casas: al educar al paciente y a sus familiares, en la planificación intra e inter disciplinaria y en las decisiones de enfermería.**

GARANTÍA DE LA CALIDAD DE ENFERMERÍA

Tomando en cuenta las variables de garantía de Calidad, tenemos que los resultados no son frecuentes los que se predijeron o se desean. Estos son ciertos en las estructuras, los procesos y las relaciones de los resultados, estos factores pueden influir al comportamiento humano, son naturalmente complejos y están relacionados con los aspectos ya mencionados.

Sin embargo como señala Sánchez (1.999), considera que existe una relación fundamental entre los tres elementos:

> **"la garantía de calidad ofrece a la enfermería la oportunidad de formalizar y organizar algunas experiencias colectivas para que las pueda compartir con los estudiantes, los investigadores y los educadores"**

Es decir que el proceso de garantía de calidad puede ser especialmente fructífero para enfermería si se canaliza más esfuerzo de investigación para examinar las relaciones de estructura, proceso y resultado.

MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

La Evaluación de la Calidad pretende mejorar el nivel de calidad de los cuidados, como objetivo inmediato, para ellos comprueban los resultados de la práctica y los compara con las normas y estándares de calidad previamente establecidas, con la finalidad de conocer las desviaciones o el nivel de concepciones de estos, y en consecuencia establecer las medidas correctivas adecuadas, si es necesario.

El objetivo de la Mejora de la Calidad de Atención de Enfermería es evaluar el grado de eficacia y efectividad de un programa, servicio, protocolo o procedimientos de cuidado, es decir, la consecuencia de los estándares previamente establecidos. La Mejora de la calidad busca la eficacia de la calidad de un servicio o producto, plantea preguntas que se refieren a los valores, para llegar a juicios con relación de un programa, de una actividad, de un servicio. La Mejora de la Calidad busca comprensión de un problema para que la tomas de decisión sea mas fácil y adecuada. Es decir que esta se realiza en un entorno en el que la actividad más importante es la que se desarrolla en la propia unidad donde los profesionales prestan su servicio.

Por otro lado los centros de salud deben establecer estrategias para evaluar la calidad de atención de enfermería para la búsqueda de cambios en el ámbito profesional. La satisfacción del usuario conlleva a evaluar de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, es por esto que Velásquez (2001), señala que la evaluación de la mejora de atención es:

"la actitud positiva hacia los cuidados de salud basado en su experiencia, con la atención recibida"

Lo que quiere decir que el usuario considere que la calidad de atención de enfermería es buena por su experiencia hospitalaria en base a la atención recibida; como fue atendido.

De igual modo Sánchez (2000), refiere que la mejora de la calidad de enfermería es:

"parte integrante del proceso de planeación que tiene como objetivo medir y controlar los resultados con las acciones realizadas e un período recibido para alcanzar el logro total o parcial de las metas percibidas"

Lo que significa que se debe tomar medidas correctivas en el transcurso de las acciones y actividades para alcanzar los resultados y a la vez mejorar el desempeño y la actuación de enfermería en los cuidados del usuario.

II.1.5.-BASES LEGALES

La exposición de los aspectos legales que rodean la problemática de gerencia de calidad de atención se basa en diversas normas legales; además la eficacia de la calidad de atención en los servicios de salud ha llamado la atención al estado venezolano, de igual manera ha creado normas legales que le respondan, por otra lado se encuentra amparado por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en el Artículo 83° (Año 2000), donde establece lo siguiente:

"La Salud es un derecho social fundamental; obligación del Estado que lo garantiza como parte del derecho a la vida, el Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios"

Es decir el Estado debe garantizar la Salud a los Ciudadanos por medio de políticas que le permiten elevar la calidad de vida y la protección a la salud, proporcionándole las condiciones adecuadas y acordes para recibir ese derecho a la salud.

Igualmente aparece reflejado en la Ley Organiza de Salud, (1998), la misma expresa claramente en su artículo 3º lo siguiente

"Los Servicios de Salud Garantizarán la Protección de la Salud a todos los habitantes del país y funcionarán de acuerdo a los siguientes principios: Principio de Participación, Principio de Complementariedad, Principio de Coordinación y Principio de Calidad"

Con relación a este último lo describe de la siguiente manera: En los Establecimientos de Atención Médica se desarrollará mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterio de integridad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad, educación de las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales.

Del mismo modo en el **CÓDIGO ODONTOLÓGICO DE ENFERMERÍA**, el Artículo 3º; refiere que:

"La enfermera tendrá como norte en sus actos, prestar sus servicios profesionales al individuo, familia y comunidad, con responsabilidad, eficiencia, calidad, capacidad, mística y verdadera vocación"

En tal sentido los cuidados que se le prestan al usuario deben ser de calidad para mejorar la atención de enfermería.

II.1.6.-MARCO CONCEPTUAL

Definición de Términos Básicos

Atención: Acción de atender. Cortesía, demostración de respeto. Obsequio.

Cuidado: Vigilancia por el bienestar de alguien o por el funcionamiento de una cosa. Son todas las actividades que lleva a cabo el personal de enfermería con una metodología, para contribuir a resolver las necesidades humanas que se derivan de las respuestas humanas.

Eficiencia: Es la virtud de lograr algo, es decir, la relación entre los efectos de un programa, servicio y el cumplimiento cabal utilizando los recursos humanos, los insumos en un tiempo determinado.

Hospital: Todo establecimiento público o privado legalmente autorizado para el tratamiento médico de personas enfermas o lesionadas, que proporcionen asistencia de enfermeras las 24 horas del día y que cuenten con instalaciones y facilidades para efectuar diagnósticos e intervenciones quirúrgicas.

Prevención: Es tomar las medidas necesarias y posibles para evitar que ocurra el evento o tratar de reducir sus efectos.

Promoción de la Salud: Es unir los esfuerzos de los empresarios, los trabajadores y la sociedad para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el lugar de trabajo.

Servicio: Puede definirse como un período organizado de compromiso substancial y contribución a la comunidad local, nacional o mundial, reconocido y valorado por la sociedad.

Usuario: El usuario es la persona que consume o usa el producto, bien o servicio.

II.1.7.-OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE:

Valorar la Eficacia del personal de Enfermería prestada a los usuarios en el Servicio de Emergencia.

Definición Operacional: Se refiere a los resultados (información) obtenidos de la encuesta sobre la eficacia de la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes del servicio de emergencia del Hospital de Niños José Manuel de Los Ríos.

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUBINDICADORES	ÍTEMS
Calidad de atención de enfermería: se refiere a la necesidad de información sobre la calidad de los servicios, criterios con los que se puede evaluar la eficacia y garantía de la calidad de enfermería.	**Necesidad de información:** Se refiere a la necesidad de orientar acerca de los diferentes aspectos en la calidad de servicio, calidad de atención del personal de enfermería por parte de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital de Niños José Manuel de Los Ríos.	• El personal de enfermería llama por su nombre al usuario	1
		• Orienta al usuario sobre las instalaciones del servicio	2
		• El tono de voz de la enfermera es adecuado durante su atención	3
		• Brinda apoyo emocional al usuario	4
		• Utiliza un trato acorde con los usuarios	5
	Garantía de la calidad de enfermería: Se refiere a los pasos a seguir para garantizar los cuidados de enfermería.	• La amabilidad, cordialidad y sencillez son empleados por el personal de enfermería	6
		• Le dedica tiempo necesario al usuario	7
		• Se le explica al usuario los procedimientos	8
		• Se le brinda confianza al usuario en el momento de la administración del medicamento	9
		• Cumple el horario establecido en la administración de medicamentos	10

DIMENSIÓN	INDICADORES	SUBINDICADORES	ÍTEMS
Calidad percibida por los pacientes: se refiere acerca de la eficacia del personal de enfermería en su prestación de servicio al usuario en el servicio de emergencia del Hospital de Niños José Manuel de Los Ríos.	**Información percibida por los pacientes:** Se refiere a la importancia de diferentes matices de la realidad con la cual los pacientes perciben la calidad de atención de enfermería.	• La enfermera orienta al usuario sobre su diagnóstico y pautas a seguir	11
		• Atiende al usuario cuando lo necesita	12
		• Brinda orientación al usuario sobre las normas del servicio	13
		• Se preocupa por atender los problemas y necesidades del usuario	14
		• Planifica charlas dirigidas a los usuarios y familiares	15
		• Brinda orientación sobre los cuidados a seguir para evitar complicaciones	16
		• El servicio de emergencia cuenta con suficiente personal para la prestación de los servicios	17
		• Cumple con las condiciones adecuadas para que el personal de enfermería desarrolle su trabajo	18
		• Se le suministra el material necesario para la atención adecuada a los usuarios	19
		• Cumple con los cuidados para la pronta recuperación de los usuarios	20

CAPITULO III

III.1.-MARCO METODOLÓGICO

Los procedimiento metodológicos asumidos en el presente estudio, agrupa una serie de actividades tendientes a establecer evidencias de la problemática estudiada, recoge fundamentalmente los pasos a seguir desde que se inicia el estudio hasta la culminación, sobre las bases de la sistematización racional del fenómeno estudiado; en cuanto a los conocimientos obtenidos, en función de la demostración de los objetivos específicos y la temática abordada.

El fin esencial del Marco Metodológico es el de situar, en el lenguaje de investigación, los métodos e instrumentos que se emplearán en la investigación planteada, desde la ubicación acerca del tipo de estudio y el diseño de la investigación; su universo o población; su muestra; los instrumentos y recolección de los datos, que de esta manera se proporcionará una información detallada a la investigación.

III.1.1.-TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación a realizar, está orientada al desarrollo de una metodología, según el problema planteado y los objetivos de la investigación, el estudio se ubica dentro de la investigación proyectiva (modalidad cualitativa), que según el Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales de la UPEL (2003); refiere:

> **"La Investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos".**

El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o ambas modalidades.

Investigación Documental. Se entiende por investigación documental según Canales, Alvarado y Pineda (2000) lo siguiente:

> **El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con el apoyo principal en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos.**

Lo que significa que su objetivo primordial y el análisis de las diferentes situaciones planteadas en la investigación, a través de la indagación exhaustiva, sistemática y rigurosa, utilizando técnicas muy precisas de la documentación existente, que directa o indirectamente aportan la información requerida ante el fenómeno que se estudia, es decir que la información se recolectará, se seleccionará, se fichará y luego se incorporará al texto definitivo, lo que se considera de mayor relevancia para la investigación.

Investigación de Campo. Se entiende por investigación de campo, según Canales, Alvarado, Pineda (2000), lo siguiente:

> **El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, aplicar sus causas y efectos o predecir sus ocurrencia.**

En tal sentido, los datos que serán obtenidos con la aplicación de la encuesta que serán presentados en cuadros distributivos y de frecuencia de índices porcentuales de las respuestas que arrojará cada ítem, con la finalidad de desarrollar los objetivos planteados; este procedimiento corresponde a la técnica de análisis cuantitativo. El análisis e interpretación de los resultados que se obtendrán con la investigación de campo a realizar será analizada de manera cualitativa, puesto que el mismo será interpretado para describir la frecuencia en que se presentarán los indicadores.

III.1.2.-POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Según Tamayo y Tamayo, M. (1998), define la población.

"Como la totalidad del fenómeno de estudio, en donde las unidades de la población poseen una característica común, cuyo estudio da origen a los datos de la investigación".

La población a la cual va dirigida la presente investigación está constituida por treinta (30) madres y padres de los niños hospitalizados del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos de Caracas.

Muestra

En cuanto a la muestra Gabino, C. (1996), la define como:

"Parte de todo lo que llamamos universo y que sirve para representarlo"

Es decir consiste en un número de sujetos que reúnen las mismas características de la población estudiada y por lo tanto, son representativos de la misma muestra.

La muestra es de treinta (30) representantes legales de los niños considerada muestra no probabilística intencional. En la cual explica Hernández Sampieri (2003):

"La Elección de los sujetos no depende de que todos tienen la misma probabilidad de ser elegido sino que depende de la decisión de un investigador o grupo encuestado"

Lo que expresa el autor es que este tipo de muestra le da mayor importancia a la representatividad cualitativa según los intereses del investigador, como fue señalado en el tema en particular. Los integrantes de la muestra son treinta (30) representantes entre madres y padres de los niños hospitalizados en el servicio de emergencia.

III.1.3.-TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Como técnica de recolección de datos se utiliza la observación directa, documental y la encuesta, esta última mediante la aplicación del instrumento denominado cuestionario, con el objeto de mejorar la eficacia de la calidad de atención de enfermería percibida por lo pacientes del servicio de emergencia.

Según Claret, A. (2005), La observación directa:

> **"es una técnica que se debe emplear para relacionar el sujeto de estudio con el objeto, dotando al investigador de una teoría y un método adecuado para que la investigación tenga una orientación correcta y el trabajo de campo, arroje datos exactos y confiables".**

Tomando en consideración lo antes expuesto se puede plantear que el propósito de la técnica de observación es englobar o recoger la información dentro de la comunidad estudiada, de manera directa.

En cuanto al cuestionario es una técnica que se utiliza para la recolección de datos, conjunto de preguntas escritas u orales, utilizadas para recopilar datos de los encuestados

Así mismo, Fidias, A (2006), Considera que la encuesta:

> **"es una técnica que pretende obtener información suministrada por un grupo o muestra de sujetos en relación con un tema en particular, bien sea oral o escrita"**

En conclusión, estos conceptos reúnen una serie de informaciones eficaces para desarrollar y establecer todos los requerimientos necesarios en la búsqueda y soluciones en la Calidad de Atención.

VALIDEZ

Esta refiere el grado de medición de instrumento con la finalidad de obtener información que el investigador desea conocer en cuanto a un determinado objetivo planteado en la investigación. Según Hurtado (1998), define la validez de un instrumento como:

El grado en que un instrumento mide lo que pretende medir,
Mide lo que el investigador quiere medir, y se mide lo que se quiere medir"

En tal sentido la validez está en relación con el objetivo del instrumento y el mismo será sometido a juicio de un grupo de expertos. El juicio de expertos se utiliza para convalidar la encuesta o instrumento de recolección de datos, tomando en cuenta los siguientes aspectos: metodología, contenido y técnica. De igual manera el instrumento de recolección de datos utilizados en este trabajo de investigación está convalidado por expertos del Hospital de México ya que se utilizó para medir la eficacia de la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia y fue adaptado a la emergencia del Hospital de Niños José Manuel de Los Ríos; fuente Internet: http://www.enmagister.com

CAPITULO IV

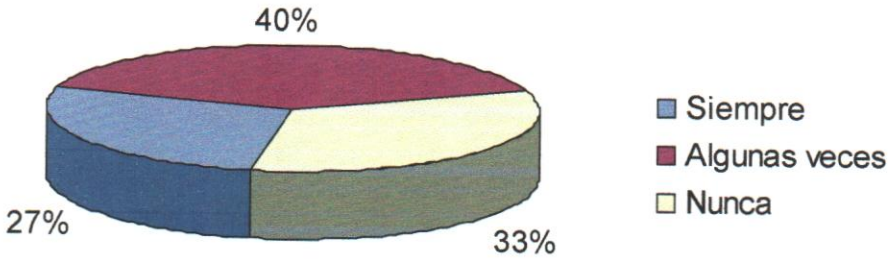
IV.1.-ANALISIS DE DATOS PROPUESTOS

El análisis de datos del presente estudio proporcionará información concerniente a la propuesta para mejorar "la eficiencia de la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños José Manuel de los Ríos".

Los resultados obtenidos de la guía de observación del cuestionario de campo servirá para obtener la información de fácil comprensión conllevando a medir la eficacia de este personal durante el desempeño de sus funciones y se procesarán mediante análisis estadísticos, los resultados se presentarán en forma de gráfico e interpretación para lograr en el futuro cambios para mejorar la calidad de atención de enfermería; a continuación se presenta los resultados porcentuales de los gráficos y análisis.

GRÁFICO 1

¿El personal de enfermería llama por su nombre al usuario cuando lo atiende?

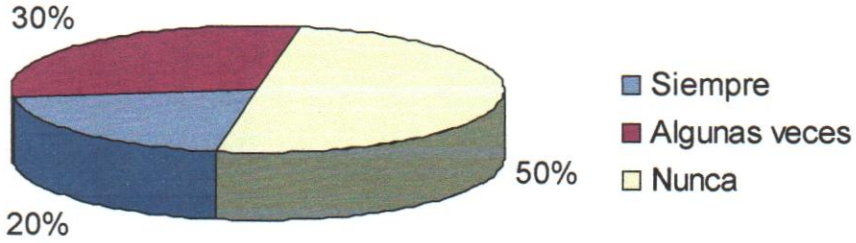


Análisis:

Porcentaje de las respuestas emitidas por la muestra en relación a la pregunta N°1, donde se observa que un 40% de los padres de los niños hospitalizados en el servicio de emergencia del Hospital de Niños de Caracas, contestaron algunas veces; un 33%; nunca; y 27%; siempre.

GRÁFICO 2

¿El personal de enfermería orienta al usuario sobre las instalaciones del servicio?

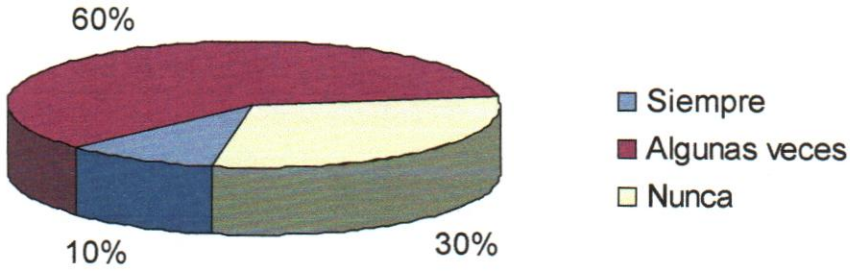


Análisis:

Con relación si el personal de enfermería orienta al usuario sobre las instalaciones del servicio, el 50% de los padres manifestaron que nunca lo orientaron, un 30% manifestó algunas veces; y 20%, siempre.

GRÁFICO 3

¿El tono de voz de la enfermera es adecuado durante su atención?

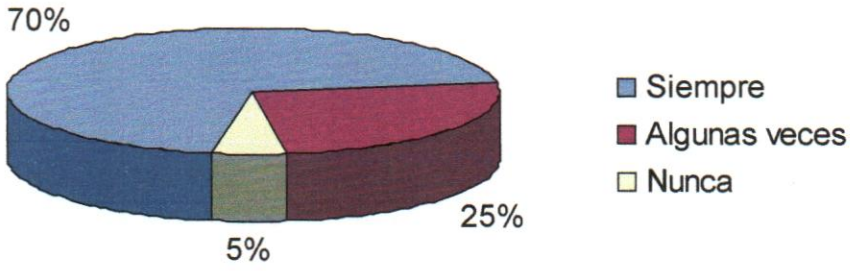


Análisis:

Porcentaje de las respuestas emitidas por la muestra en relación al tono de voz de la enfermera, donde se observa que un 60% de los padres respondieron algunas veces; un 30%, nunca; y 10%, siempre.

GRÁFICO 4

¿El personal de enfermería le brinda apoyo emocional?

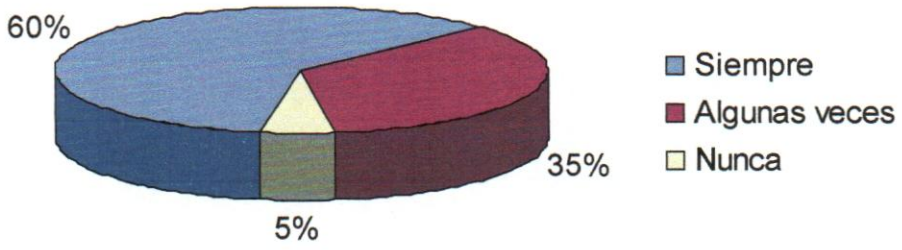


Análisis:

Porcentaje de las respuestas emitidas por los padres del servicio de emergencia del Hospital de Niños J.M. de Los Ríos, donde se observa que el 70% respondieron siempre el personal de enfermería le brinda apoyo emocional; un 25%, algunas veces; y un 5%, nunca.

GRÁFICO 5

¿Utiliza el personal de enfermería un trato acorde con los usuarios?

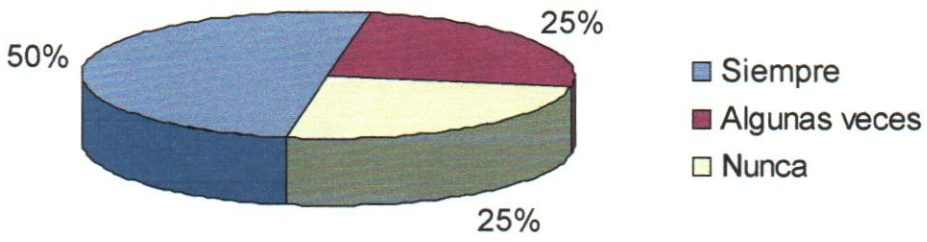


Análisis:

Así mismo se indagó sobre si el personal de enfermería tiene un trato acorde con los usuarios, se encontró que un alto porcentaje (60%) manifestó que enfermería siempre utiliza un trato acorde; un 35% respondió, algunas veces; y un 5%, nunca.

GRÁFICO 6

¿La amabilidad, cordialidad y sencillez son empleadas por el personal de enfermería?

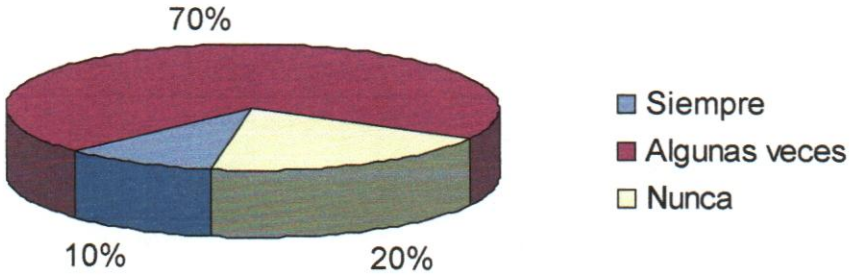


Análisis:

Como se puede apreciar en este gráfico se refleja el porcentaje de las respuestas emitidas por los padres de los niños del servicio de emergencia donde un 50% responde que el personal de enfermería siempre utiliza la amabilidad y cordialidad; un 25%, algunas veces; y un 25%, nunca.

GRÁFICO 7

¿El personal de enfermería le dedica el tiempo necesario?

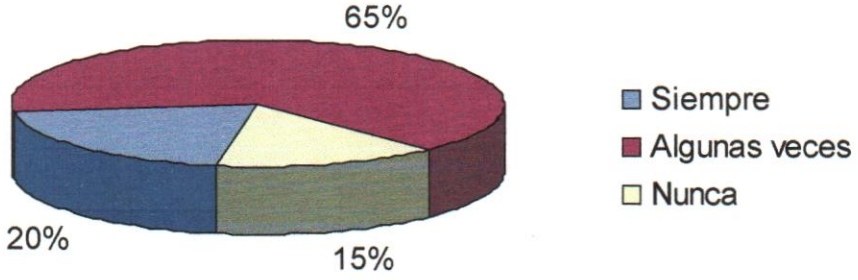


Análisis:

También se incluyó si el personal de enfermería le dedica el tiempo necesario al usuario el 70% de los padres y representantes contestaron algunas veces; un 20%, nunca; y un 10%, siempre. Lo que indica que es importante desarrollar a futuro la propuesta de calidad de atención de enfermería.

GRÁFICO 8

¿El personal de enfermería le explica al usuario los procedimientos a realizar?

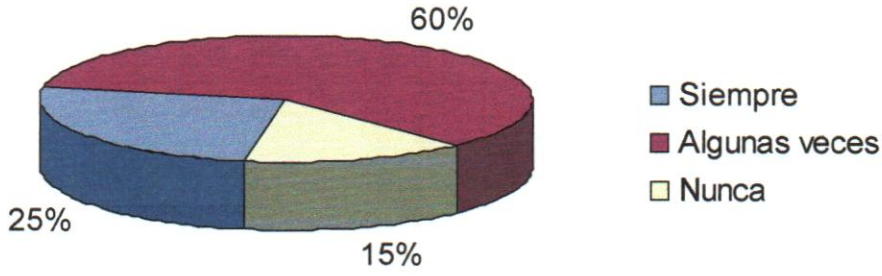


Análisis:

Así mismo, se les preguntó a los padres y representantes de los niños si el personal de enfermería le explica al usuario los procedimientos a realizar, y un 65% manifestó algunas veces; un 20%, siempre; y el resto (15%), nunca. Así mismo, se sustenta la conveniencia de diseñar y aplicar la propuesta de calidad de atención.

GRÁFICO 9

¿Se le brinda confianza al usuario en el momento de la administración del medicamento?

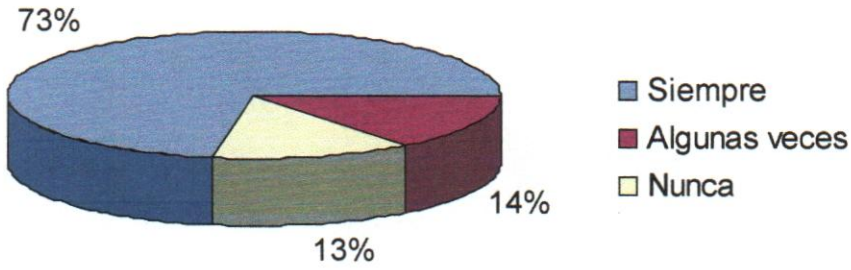


Análisis:

Porcentaje de las respuestas emitidas por los padres de los niños del servicio de emergencia, observándose que 60% de los padres contestaron, algunas veces, relacionando si el personal de enfermería le brinda confianza al usuario; un 25%, siempre; y un 15%, nunca.

GRÁFICO 10

¿El personal de enfermería cumple el horario establecido en la administración de medicamento?

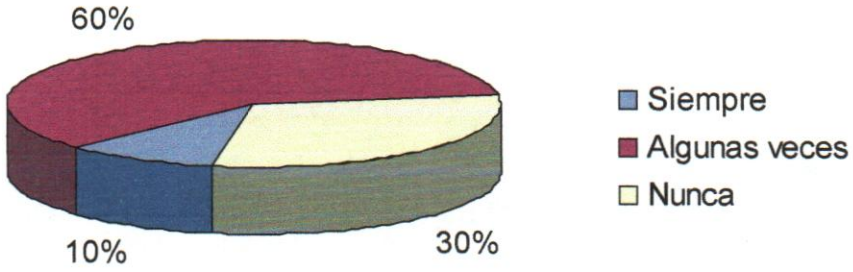


Análisis:

En cuanto si el personal de enfermería cumple su horario con la administración de medicamento, cabe destacar que un alto porcentaje de los padres (73%) respondieron: siempre cumplen con el horario de la administración de medicamentos.

GRÁFICO 11

¿Se orienta al usuario sobre su diagnóstico y pautas a seguir?

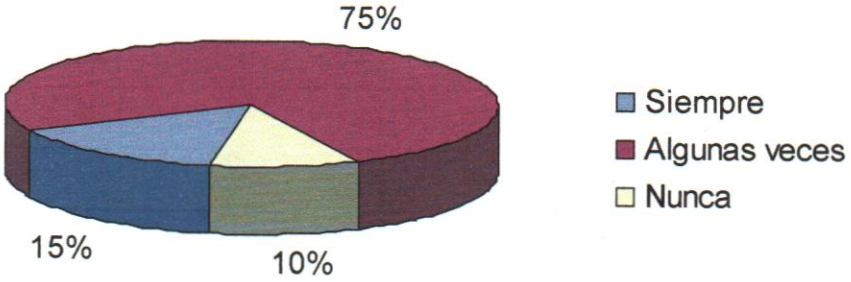


Análisis:

Con relación si se orienta al usuario sobre su diagnóstico y pautas a seguir el 60% de los encuestados manifiestan alunas veces; un 30%, nunca; y un 10%, siempre.

GRÁFICO 12

¿Con qué frecuencia el personal de enfermería atiende al usuario cuando este lo necesita?

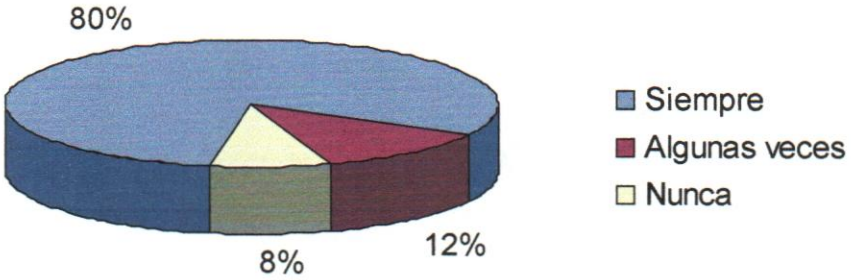


Análisis:

De igual manera, cuando se les pregunta a los padres si el personal de enfermería atiende a los usuarios cuando este lo necesita, el 75% respondieron que siempre; un 15%, algunas veces; y un 10%, nunca. Se puede observar que el porcentaje más alto corresponde a que las enfermeras atienden al usuario cuando lo necesitan.

GRÁFICO 13

¿El personal de enfermería le brinda orientación al usuario sobre las normas del servicio?

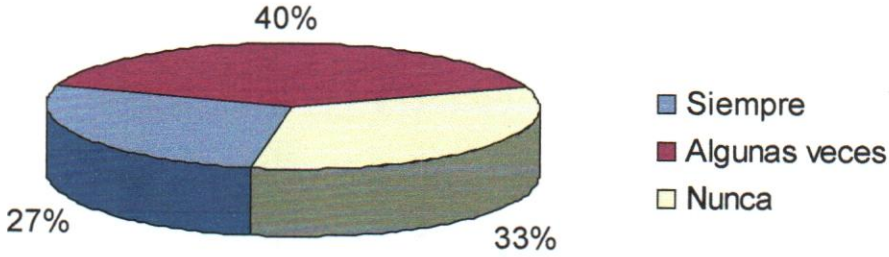


Análisis:

Así mismo, se indagó si la enfermera le brinda orientación al usuario sobre las normas del servicio y el 80% de los padres de los niños respondieron, algunas veces; un 12%, siempre; y 8% nunca.

GRÁFICO 14

¿El personal de enfermería se preocupa por atender los problemas y necesidades del usuario?

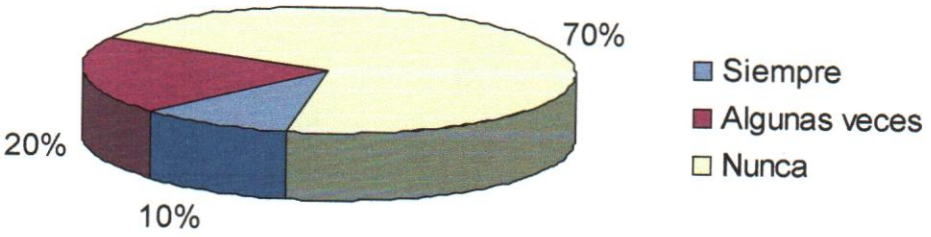


Análisis:

Porcentaje de las respuestas emitidas en relación si el personal de enfermería se preocupa por atender los problemas y necesidades de los usuarios, se observa que un 40% de los padres respondieron, algunas veces; un 27%, siempre; y un 33%, nunca.

GRÁFICO 15

¿El personal de enfermería planifica charlas dirigidas a los usuarios y familiares?

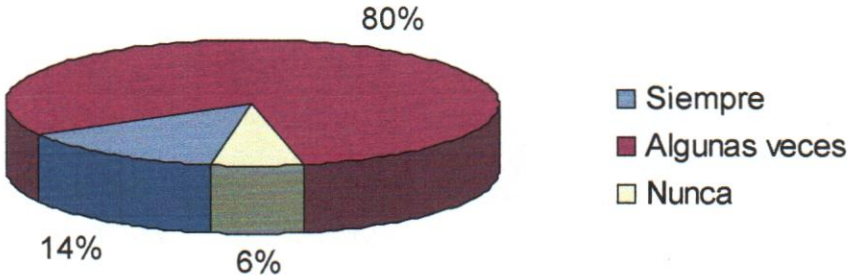


Análisis:

Como se puede apreciar en el gráfico, se encontró un alto porcentaje de los padres que manifestaron que el personal de enfermería no planifica charlas a los usuarios. Esta actitud podría obedecer a que es un servicio de emergencia con patologías críticas.

GRÁFICO 16

¿La enfermera le brinda orientación sobre los cuidados a seguir para prevenir complicaciones?

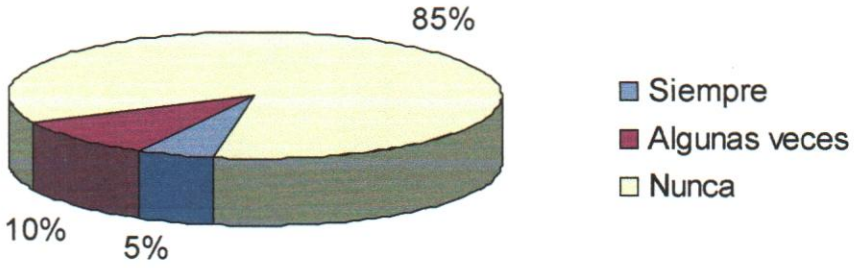


Análisis:

De igual manera se indagó si la enfermera brinda los cuidados a seguir para prevenir complicaciones, encontrándose que un 80% de los padres respondieron, algunas veces; un 14%, siempre; y un 6%, nunca. Esto podría obedecer a que es un servicio de emergencia.

GRÁFICO 17

¿Cree usted que el servicio de emergencia cuenta con suficiente personal para la prestación de los cuidados?

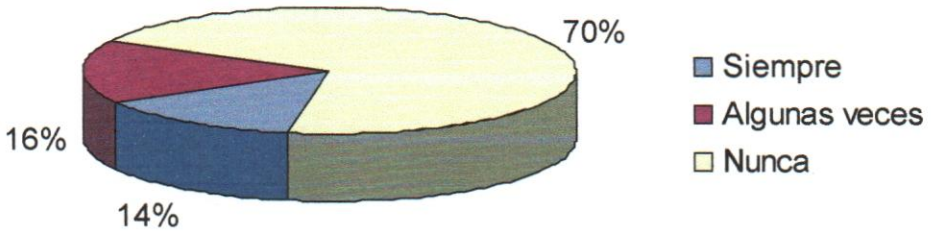


Análisis:

Porcentaje de las respuestas emitidas por los padres de los niños hospitalizados del servicio de emergencia no cuenta con suficiente personal de enfermería para la prestación de los servicios, un 85% manifestó que nunca.

GRÁFICO 18

¿El servicio de emergencia cumple con las condiciones adecuadas para que el personal de enfermería desarrolle su trabajo?

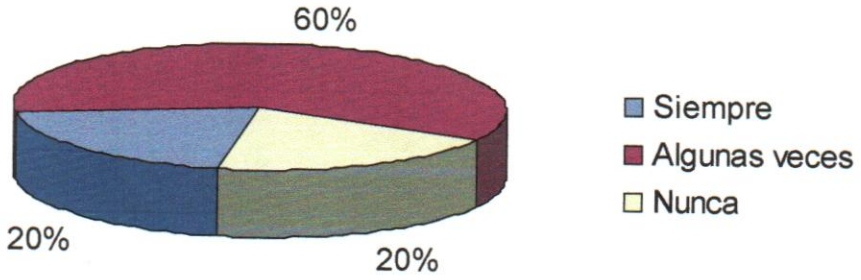


Análisis:

En cuanto a si el servicio de emergencia cumple con las condiciones adecuadas, el 70% de los padres manifestaron: nunca.

GRÁFICO 19

¿Le suministran el material necesario para la atención adecuada de los usuarios?

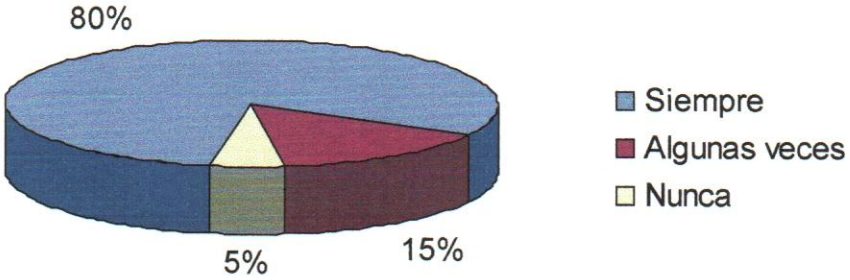


Análisis:

Porcentaje de las respuestas de los padres de los niños del servicio de emergencia en relación si se le suministra el material necesario para la atención de los niños, el 60% de los padres encuestados manifestaron: algunas veces.

GRÁFICO 20

¿Enfermería cumple con los cuidados necesarios para la pronta recuperación de los usuarios?



Análisis:

En cuanto a que si enfermería cumple con los cuidados necesarios para la recuperación de los usuarios, el 80% de los padres respondieron: siempre.

IV.1.1-ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

De acuerdo a lo establecido con base a la formulación de la investigación se establecieron deducciones, basada en la propuesta para mejorar la calidad de atención de enfermería y su incorporación formal al servicio de emergencia pudiéndose establecer una relación directa entre las normas establecidas en el servicio, personal de enfermería, padres y representantes de los niños.

Dichos datos son expuestos a partir del instrumento dedicado al análisis de opiniones de los padres y representantes, quedo expuesto en forma de gráficos circulares por sectores, como herramientas estadísticas, que ayudarán a la expresión de las formas de agrupación de los datos entorno a una determinada alternativa; con el fin de observar la incidencia de la respuesta proporcionadas y su debida interpretación.

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas se llega al siguiente análisis e interpretación de los mismos: Asimismo si el personal de enfermería llama por su nombre al usuario por parte de la muestra sujeta de estudio se obtuvo un elevado porcentaje del 40%, manifestaron algunas veces el personal lo llamaba por su nombre, igualmente con relación si el personal de enfermería orienta al usuario sobre las instalaciones del servicio los resultados obtenidos evidencian una modificación estadística importante, un 50% manifestó que nunca lo orientaba, en tal sentido se observa un porcentaje elevado si el tono de voz de la enfermera es adecuado, los resultados obtenidos son un 60% que manifestaron algunas veces lo que conlleva a realizar la propuesta de calidad de atención.

En cuanto a que si el personal le brinda apoyo emocional, utiliza trato acorde, igualmente amabilidad, cordialidad y si cumple con el horario establecido en la administración de medicamentos los resultados obtenidos reflejan un alto profesionalismo, ética moral a pesar de la falta de recursos humanos. Otros aspectos donde se evidencian la importancia de desarrollar la propuesta para mejorar la calidad de atención fue en lo referido a los resultados obtenidos en cuanto a que si el personal de enfermería le dedica el tiempo necesario al usuario, si le explica los procedimientos y si se le brinda confianza observándose un elevado porcentaje de 70, 65 y 70% respondiendo algunas veces.

En tal sentido de acuerdo a los resultados obtenidos en lo referente si se orienta al usuario sobre su diagnóstico, se brinda orientación, se le suministra la el material necesario para la atención del usuario, so obtuvo un porcentaje del 80 y 60% donde los padres respondieron algunas veces. Otros aspectos donde se evidencian un porcentaje alto cuando los padres manifiestan al preguntarle si el personal de enfermería planifica charlas, si el servicio de emergencia cuenta con suficiente personal y si cumple con las condiciones para que el personal desarrolle su trabajo, se obtuvo un levado porcentaje de 70 y 85% con el ítem nunca; permitiendo esto el desarrollo de la propuesta de la eficacia de la atención de enfermería para ser implementada en el servicio de emergencia.

CAPITULO V

V.1.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.1.1.-CONCLUSIONES

Se puede establecer a partir de las conclusiones extraídas de los datos observados, que las Organizaciones de Servicio son fundamentales y es así como se hace más frecuente ver como dicha organizaciones de salud, se esmeran por incluir dentro de su estrategia de desarrollo la calidad de servicio para mejorar la atención de la salud.

Son muchos los elementos que influyen en las expectativas del usuario, el grado de importancia del servicio y la experiencia y número de profesionales del personal o recurso humano que se desempeña en la organización

. La preocupación por la calidad asistencial del personal constituyen hoy día un elemento común, sin embargo no siempre fácil de satisfacer, ya que existen barreras de calidad muy diversas que tienen su origen en determinados desajustes estructurales y organizativos; pero conocer la necesidad y expectativas de los usuarios es importante, saber convertirlos en prioridades para poder darles una respuesta ajuste y confiable.

En cuanto a la calidad de servicio y calidad de atención del personal de enfermería, los resultados obtenidos evidencian la importancia de desarrollar la propuesta de la eficacia de la calidad de atención de enfermería percibida por los pacientes, donde un 40% de los padres de los niños hospitalizados refieren que el personal de enfermería no llama por su nombre al usuario, de igual manera, se observa un marcado porcentaje, 50%, donde los padres de

los niños contestaron nunca la enfermera orienta al usuario sobre las instalaciones del servicio; asimismo, cuando se le preguntó si el tono de voz de enfermería es adecuado, un 60% de los padres contestaron algunas veces, de igual manera, se observó y elevado porcentaje 60% y 70% de que siempre el personal de enfermería le brinda apoyo emocional y utiliza un tono acorde, evidenciándose calidad humana y ética profesional.

En vista de esta gran responsabilidad esta investigación tiene el propósito fundamental de ayudar a cambiar conductas del personal de enfermería que contribuyen al uso de lineamientos en la mejora de la atención y calidad prestada al usuario que ingresa al servicio de emergencia durante la realización de sus funciones, procedimientos, habilidades y destrezas en el cumplimento requerido de la prestación del servicio.

Es de hacer notar que los Gerentes del Hospital de Niños J.M. de los Ríos de Caracas deben tomar acciones, políticas de salud adecuadas para transformar su producción a la demanda de los servicios prestados, especialmente en el área de emergencia, que es la puerta de entrada a la Organización y de esta forma servir de manera eficaz a los usuarios, descubriendo así los talentos individuales de acuerdo a las habilidades, destrezas y actitud de cada profesional involucrado para así obtener un mejor desempeño profesional y técnico con resultados y valores agregados a cada profesional de enfermería que en esa área labora.

De igual manera, en cuanto a la garantía de la calidad de enfermería se puede evidenciar que un 70, 65 y 60% de los padres y representantes de los niños hospitalizados respondieron que algunas veces el personal de enfermería le dedican el tiempo necesario, explica los procedimientos a realizar y le brinda confianza al usuario, evidenciándose que es necesario desarrollar la propuesta para así brindar una eficacia en la calidad de

atención, es de hacer notar que también se observa un elevado porcentaje en cuanto a la amabilidad, cordialidad, y si el personal cumple el horario en la administración de medicamentos, 50 y 70%, conservando el personal de enfermería valores éticos, morales y profesionalismo; otros aspectos donde se evidencia un alto porcentaje, 70%, si el servicio de emergencia cuenta con suficiente personal para la prestación de cuidados al usuario, los padres y representantes contestaron que nunca tenían el personal suficiente, esto permite establecer estrategias con la organización para el reclutamiento de personal y su incorporación de nuevos empleados.

Se debe establecer comunicación efectiva, estimulando el respeto, la tolerancia y afianzando la participación del equipo de enfermería para lograr los objetivos y metas propuestas, valorando la responsabilidad del individuo en el logro de las misma, aplicando acciones, logrando transformaciones del equipo del servicio mencionado, tales como:

- Reclutamiento y selección de personal; donde los cambios de la mejora continua hace que la unidad resulte atractiva hacia los profesionales de la salud que buscan la competitividad, debiendo desarrollar técnicas adecuadas tentativas que permiten el ingreso del recurso humano al área de emergencia, implementando técnicas encaminadas para captar personal profesional joven y talentoso, preparados con valores éticos y morales con miras a la superación y capacitación de la nueva tecnología marcada en este nuevo siglo, y valorando las relaciones interpersonales con el equipo de salud.
- Desarrollo personal: implementar planes de capacitación, cursos de actualización, oportunidades abiertas para la preparación y entrenamiento constante con las nuevas tecnologías del mercado.
- Sistemas de información y programas de administración; implementar sistemas de información, redes computarizadas para lograr que la organización facilite el acceso a las nuevas tecnologías, permitiendo la

comunicación con otras áreas, y así facilitar la ejecución y rápido cumplimiento de usuarios que ingresan al servicio de emergencia, y que sea de manera fluida, garantizando al cliente la prestación del servicio óptimo, rápido y de calidad. Logrando incrementar su productividad, mejorando sus resultados.

- Clima Organizacional: La organización debe buscar las estrategias para mejorar los planes de motivación para el personal que labora en dicha área, mediante bonos de eficiencia anuales, así como reconocimiento escritos y orales trimestralmente, premiaciones constantes por merito a sus empleados, implementación de préstamos, incremento de sueldo oportuno y confiable, para lograr un clima organizacional favorable que contribuya a la motivación en las actividades y funciones del personal.

Se puede evidenciar, al aplicar el instrumento, la necesidad de la eficacia de normas, programas y estudios relacionados a la mejora de la calidad de la atención de los servicios brindados al usuario dentro de los cuales podemos mencionar:

- Programas educativos para el usuario y su entorno familiar.
- Mejora de la infraestructura del servicio.
- Mejora de los equipos médicos quirúrgicos y adquisición de nuevos equipos de acuerdo a la tecnología y al número de usuarios atendidos.
- Incorporación de recursos humanos para mejorar la calidad de atención.

V.I.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo a los porcentajes analizados en el análisis e interpretación de los datos, la investigación realizada conduce a la autora de este trabajo a plantear las siguientes recomendaciones:

- Los Gerentes de la Organización deben implementar estrategias para asegurar la ejecución de las diferentes actividades dentro del Servicio de Emergencia conjuntamente con el personal de enfermería para que su funcionamiento sea óptimo y de calidad.

- Establecer en base a las necesidades detectadas la inducción, adiestramiento de programas al personal de enfermería involucrando a los padres y representantes de los niños.

- Crear y mantener la motivación y el interés en el personal por medio de reuniones, eventos y campañas especiales, bono de eficiencia con el objeto de promover una atención adecuada en el Servicio de Emergencia.

- Involucrar a los representantes legales de los niños con miras a promover el proceso de retroalimentación de la comunicación conjuntamente con el personal de enfermería del Servicio.

BIBLIOGRAFÍA

ARIAS, F. (2006). **Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** (5º Ed.). Caracas: Editorial Episteme.

BAZÓ, L.M. Carrasqueño M. Rincón G. **Opinión de los pacientes en el servicio de Cirugía del IAHULA sobre la calidad de atención del personal de Enfermería.** Agosto – Septiembre 1999. Universidad de los Andes. Tesis de Pregrado no publicada. 1999.

BERRY (1992). **Como Gerencial la Transformación hacia la Calidad Total.** Mc Graw Hill – Bogotá Colombia.

CANALES, F. Alvarado, E. Pineda, E. (2000). **Metodología de la Investigación.** Editorial Limusa – México.

CEREZO, P. (1996). **La Calidad del Servicio como Elemento Estratégico para Fidelizar al Cliente.** Telework Espain.internet. http/www.ctv.es/users/ gesworld/2.htm.

CHIAVENATO, I. (2000). **Introducción a la Teoría General de la Administración**

Quinta edición Mc Graw-Hill, Interamericana, S. A. Bogota Colombia.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, 24 de marzo de 2000.

DEMING, W.E. (1989). **Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la Crisis.** Edición Díaz De Santos. Madrid. España.

DONOBEDIAM A. (1999). **La calidad de la atención médica, definición y método de evaluación**. La prensa Médica. México Distrito Federal.

FERNÁNDEZ E. (2000). **Revista cubana de enfermería**. Volumen 11. nº 1. Habana Cuba.

GARCÍA P. (2001). **Historia del hospital municipal de niños de caracas J. M. de Los Ríos**. Primera edición. Impreso por Finarte C. A.

GUTIERREZ A. y TORO Y. (1999). **La satisfacción del usuario de la Emergencia de Adultos del IAHULA.** Universidad de los Andes. Mérida Interamericana.

HOROVITZ, L. (1991). **La Calidad de Servicio a la Conquista del Cliente.** Mc Graw Hill. Interamericana de España. S.A.

Ley Orgánica de Salud. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Nº 36.579 del 11/11/1998 – Nº 37.973 del 6/07/2004.

MALAGÓM L. G. (2000). **Administración hospitalaria**. Editorial médica. Bogota Colombia.

PEYA, M. (1999). **Evaluación de la Calidad de Atención de Enfermería.** Editorial Mezquita – Barcelona España.

SABINO, Carlos (2002). **El proceso de Investigación.** Nueva edición actualizada. Editorial Panapo.

SÁNCHEZ R. (2000). **Calidad de atención de enfermería modulo**. Segunda edición Universidad Central de Venezuela.

SANCHEZ, NAJERA y NIGENDA. (19994). **Percepción de la calidad de atención en los servicios de salud perspectiva de los usuarios**. México Distrito federal.

SANTESMASES, M. (1991) **Marketing; Conceptos y Estrategias.** Ediciones Pirámide. Madrid – España.

TAMAYO y TAMAYO, M. (2001). **El Proceso de la Investigación Científica.** Editorial Limusa. México.

TRINEADO M. (1999). **Revista cubana de enfermería** volumen 8 nº 2. Habana Cuba.

VALESTRINI M. (2002). **Como se elabora el proyecto de investigación.** Editorial Consultores asociados. Caracas Venezuela.

VELÁSQUEZ L. (2000). **Revista de neurocirugía**. Volumen 6 nº1. México Distrito Federal.

VELIZ, Arnaldo C. (2005). **Como Hacer y Defender una Tesis de Grado.** 4ta Edición ampliada, Caracas, Venezuela: Editorial.

VELLOSO A. y Trevisan M. **Gerenciamiento de la calidad de Enfermería.** Rev. Informativo Latinoamericano de Enfermería. 1998. 25/26: 13.

www.enmagister.com/cuidados

ANEXOS

CUESTIONARIO DE EFICACIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Este cuestionario tiene la finalidad de recolectar la información sobre la eficacia de la calidad de atención percibida por los Usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital de Niños J.M. de los Ríos de Caracas, consta de 30 ítems.

El mismo será rellenado por el responsable de la investigación, el cual marcará cada alternativa que responda el grupo entre madres y/o padres de los niños hospitalizados.

Gracias

CUESTIONARIO DE EFICACIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

Nombre y Apellido_____

Sexo_____ Edad _____ Tiempo Hospitalizado _____

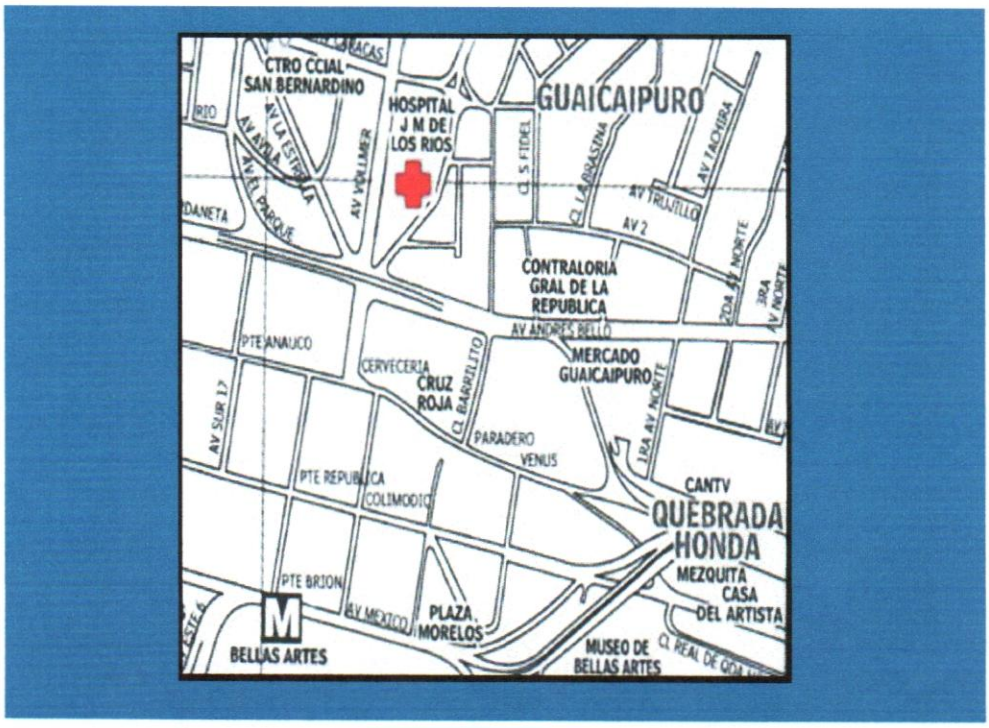
Nº	PREGUNTAS	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1.-	¿El personal de enfermería llama por su nombre al usuario cuando lo atiende?			
2.-	¿El personal de enfermería orienta al usuario sobre las instalaciones del servicio?			
3.-	¿El tono de voz de la enfermera es adecuado durante su atención?			
4.-	¿El personal de enfermería le brinda apoyo emocional?			
5.-	¿Utiliza el personal de enfermería un trato acorde con los usuarios?			
6.-	¿La amabilidad, cordialidad y sencillez son empleadas por el personal de enfermería?			
7.-	¿El personal de enfermería le dedica el tiempo necesario?			
8.-	¿El personal de enfermería le explica al usuario los procedimientos a realizar?			
9.-	¿Se le brinda confianza al usuario en el momento de la administración del medicamento?			
10.-	¿El personal de enfermería cumple el horario establecido en la			

	administración del medicamento?			
11.-	¿Se orienta al usuario sobre su diagnostico y pautas a seguir?			
12.-	¿Con que frecuencia el personal de enfermería atiende al usuario cuando este lo necesita?			
13.-	¿El personal de enfermería le brinda orientación al usuario sobre las normas del servicio?			
14.-	¿El personal de enfermería se preocupa por atender los problemas y necesidades del usuario?			
15.-	¿El personal de enfermería planifica charlas dirigidas a los usuarios y familiares?			
16.-	¿La enfermera le brinda orientación sobre los cuidados a seguir para prevenir complicaciones?			
17.-	¿Cree usted que el servicio de emergencia cuenta con suficiente personal para la prestación de los cuidados?			
18.-	¿El servicio de emergencia cumple con las condiciones adecuadas para que el personal de enfermería desarrolle su trabajo?			
19.-	¿Le suministran el material necesario para la atención adecuada de los usuarios?			
20.-	¿Enfermería cumple con los cuidados necesarios para la pronta recuperación de los usuarios?			

FOTO DEL HOSPITAL DE NIÑOS J.M. DE LOS RÍOS

FOTOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

MAPA GEOGRAFICO DEL HOSPITAL DE NIÑOS "J. M DE LOS RIOS"



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
ALCALDIA MAYOR
SECRETARIA DE SALUD

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2006
HOSPITAL DE NIÑOS "J.M DE LOS RIOS"

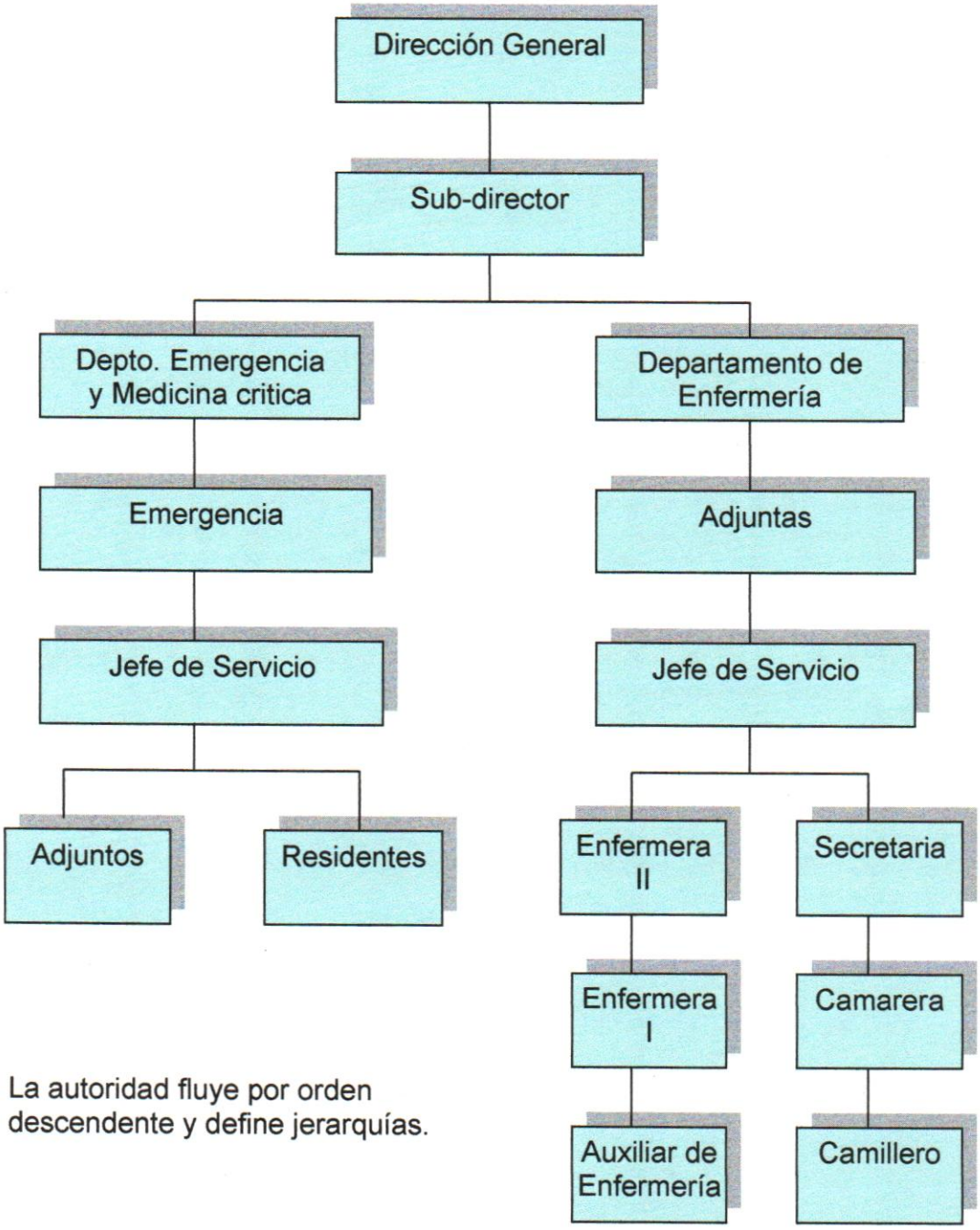
OPERACIONALIZACIÓN DE OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL:

Valorar la Eficacia del personal de Enfermería prestada a los usuarios en el Servicio de Emergencia en el Hospital de Niños José Manuel de los Ríos de Caracas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES
Identificar los indicadores de calidad de las funciones de Enfermería	**Indicadores de Calidad:** **Conceptualización:** Permite asegurar condiciones organizacionales óptimas, que permitan otorgar el máximo beneficio con el menor riesgo en la atención a la salud o en la prestación de un servicio.	Comprender la importancia de el monitoreo, evaluación, diseño, desarrollo y cambios organizacionales.	Cualitativa dicotomica	Todo el personal que labora en el área de Enfermería.
Identificar los elementos de discernimiento del paciente y familiares en la Calidad de Atención de Enfermería brindada en el Servicio de Emergencia.	**Discernimiento** **Conceptualización:** Permite reconocer las diferencias entre las cosas abstractas o concretas entre sí. Esta Cualidad Básica de la Personalidad es saber que una cosa es una cosa y otra cosa es otra cosa (como se dice popularmente) y dando claridad evita las confusiones.	Comprende la importancia de La percepción de los distintos matices de la realidad, con lo cual sentimientos, pensamientos y conductas se tornan coherentes.	Cualitativa dicotomica	La sensatez de la Enfermería, discernimiento, ética, moral jurídica, profesionalismo, responsabilidad.
Descubrir el impacto en la Calidad de Atención del Servicio prestado en la Satisfacción del usuario.	**Efecto en la Calidad de Atención.** **Conceptualización:** Está centrado en mejorar el ámbito de los servicios para satisfacer la necesidad de los clientes, involucrando al personal y todas las categorías en la detección de los problemas y la propuesta de soluciones.	Comprende la importancia de mejorar las necesidades y los deseos de los clientes, mediante una amplia gama de métodos, seguimiento y capacitación del personal para que proporcione información y asesoramiento psicosocial (haciendo hincapié en la sensibilidad, el carácter privado y confidencial y la opción bien fundamentada).	Cualitativa dicotomica	Consecuencias positivas, negativas, que resultados se obtienen de ese efecto.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL DE NIÑOS "J. M. DE LOS RIOS"



La autoridad fluye por orden descendente y define jerarquías.