



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADOS
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA**

PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE

Mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de centro obstétrico
del Hospital IESS Quito Sur, noviembre 2022-abril 2023

Autora:

Lcda. Jessica Gabriela Pillajo Chinchin

Tutor:

MsC. Yaan Manuel Quintana Santiago

2023

Índice de contenidos

1. Resumen Ejecutivo	1
1.1. Problema	1
1.2. Objetivo general	1
1.3. Metodología	1
1.4. Resultados esperados	1
2. Antecedentes	3
2.1. Profundización del Problema	3
2.2. Argumentación Teórica	6
2.3. Justificación	15
3. Objetivos	19
General	19
Específicos	19
4. Marco Metodológico	20
4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto	21
4.2. Matriz de marco lógico	23
4.3. Planificación de las Actividades	28
5. Presupuesto	32
6. Conclusiones	33
7. Recomendaciones	34
8. Referencias	35
9. Anexos	37

1. Resumen Ejecutivo

1.1. Problema

La deficiente calidad del cuidado de enfermería, en el área de Centro Obstétrico del Hospital IESS Quito Sur, está relacionado con la falta de comunicación, el insuficiente trabajo en equipo, conjuntamente con el ambiente laboral deteriorado, lo que genera la reducción de calidad de la atención, la disminución del rendimiento laboral y complicaciones obstétricas conjuntamente con carga laboral, estrés laboral y conflictos laborales.

1.2. Objetivo general

Mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital IESS Quito Sur, mediante la aplicación de planes de mejora para alcanza la satisfacción del paciente, en el periodo noviembre 2022-abril 2023.

1.3. Metodología

Este proyecto se llevó a cabo según el método CAPSTONE, que tuvo como objetivo la solución de un problema real en el área de Centro Obstétrico del Hospital IESS Quito Sur, mediante el análisis de datos obtenidos del diagnóstico situacional, empleando el diagrama de causa efecto (Ishikawa), árbol de problemas y árbol de objetivos, la matriz de stakeholders y el análisis de alternativas, que integran los conocimientos adquiridos en la asignatura del programa de posgrado.

1.4. Resultados esperados

- El personal enfermero alcanza una comunicación activa y asertiva.
- El personal de enfermería del área de Centro Obstétrico del Hospital IESS Quito Sur recibe capacitaciones continuas, sobre mejorar la calidad de atención y cuidado de enfermería.
- El personal de salud del área de Centro Obstétrico cuenta con horarios flexibles, generando un ambiente laboral.
- El personal de salud del área de Centro Obstétrico concientiza la importancia del trabajo en equipo.

Excecutive Summary

Problem

The poor quality of nursing care in the Obstetric Center area of the Hospital IESS Quito Sur is related to the lack of communication, insufficient teamwork, together with a deteriorated work environment, which leads to a reduction in the quality of care, a decrease in work performance and obstetric complications together with workload, work stress and labor conflicts.

General objective

Improve the quality of nursing care in the Obstetric Center service of the Hospital IESS Quito Sur, through the application of improvement plans to achieve patient satisfaction, in the period November 2022-April 2023.

Methodology

This project was carried out according to the CAPSTONE method, which aimed to solve a real problem in the Obstetric Center area of the Hospital IESS Quito Sur, through the analysis of data obtained from the situational diagnosis, using the cause-effect diagram (Ishikawa), problem tree and objective tree, the stakeholders matrix and the analysis of alternatives, which integrate the knowledge acquired in the subject of the postgraduate program.

Expected results

- The nursing staff achieves active and assertive communication.
- The nursing staff of the Obstetric Center area of the Hospital IESS Quito Sur receives continuous training on improving the quality of nursing attention and care.
- The health personnel in the Obstetric Center area have flexible schedules, creating a work environment.
- Health personnel in the Obstetric Center area are aware of the importance of teamwork.

2. Antecedentes

2.1. Profundización del Problema

En el área de Centro Obstétrico del Hospital IESS Quito Sur, mediante la aplicación de encuesta de satisfacción. Según García y Hernández (2013) emplean “el modelo conceptual denominado Satisfacción/insatisfacción de los usuarios de los servicios de salud desde sus expectativas y sus experiencias (SIUSEX2)” (p. 180), se pudo identificar la problemática acerca de la deficiente calidad de atención al paciente por parte del personal de enfermería.

En algunos casos se manifiesta malestares de las mujeres que han sufrido maltrato por parte del personal de salud, como es la falta de información sobre el proceso del trabajo de parto, atención deshumanizada, etc. Según Triviño y Villamar y Reyes (2019) mencionan lo siguiente:

La calidad de atención en los servicios de salud es un constructo asumido como la condición básica para brindar eficiencia y, por ende, la satisfacción total de la población en sus aspiraciones. Si se logra optimizar la calidad de los servicios de salud ello impactaría en la reducción de los costos, aumentaría la cobertura de atención, y tendría un mayor beneficio para la comunidad en general. En ese orden, los documentos rectores del país, en materia de políticas públicas de salud establecen que la misma es un derecho humano inalienable que debe ceñirse a lo que determine el Sistema Nacional de Salud. (p. 138)

La calidad de cuidado de enfermería se ha convertido en una determinante que influye en la mejora continua de los procesos de gestión en salud, de tal manera favorece y garantiza la seguridad de los pacientes. Pero en la actualidad, existen factores que influyen negativamente en la mejora de la calidad de atención, como son la falta de comunicación, insuficiente trabajo en equipo, un ambiente laboral deteriorado, entre otros.

Los efectos que trae consigo la deficiente calidad de atención de enfermería, son reducción de la calidad de la atención, complicaciones obstétricas, disminución del

rendimiento laboral, también se genera un ambiente de trabajo complicado con conflictos laborales, con carga y estrés laboral sobre el personal enfermero.

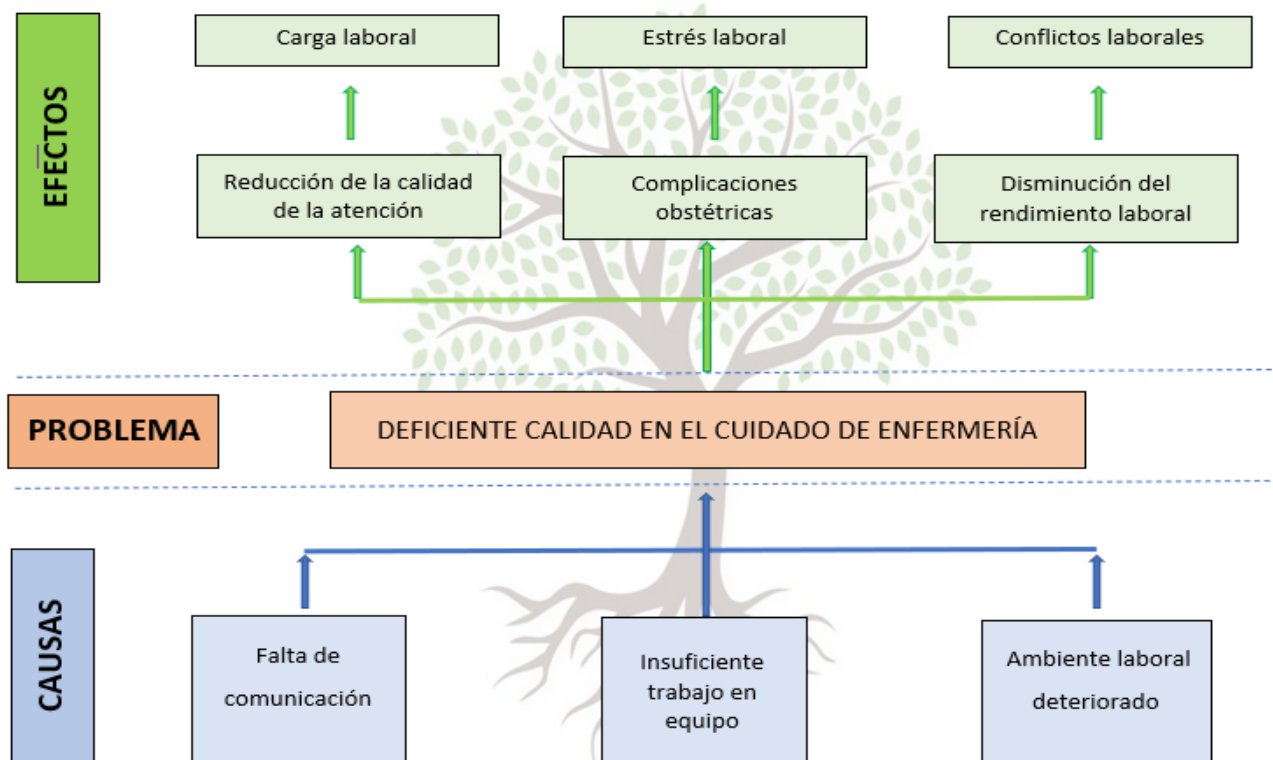
Se realizó una encuesta de satisfacción a los pacientes, acerca de la calidad de atención, donde se tabularon los siguientes resultados: un 40% de pacientes están conformes con la atención recibida, mientras que un 60% no están de acuerdo con la calidad de atención recibida.

Se puede observar la falta de comunicación sólo un 42,50%, de la información enviada llega a sus receptores de la manera adecuada mientras que un 57,50% se distorsiona y no llega la información completa debido principalmente porque los mensajes e información no fluyen de manera adecuada.

El insuficiente trabajo en equipo se evidencia notoriamente, el personal enfermero realiza actividades individualizadas en un 80%, sólo se observa un 20% de trabajo en equipo.

En cuanto al ambiente laboral, se evidencia un ambiente tenso, estresado en un 75%, mientras que un ambiente de clima laboral adecuado sólo representa el 25%.

Figura 1. Árbol de problemas



Nota: Elaboración propia del autor

La deficiente atención a mujeres embarazadas durante el trabajo del parto, es un problema que acarrea diversos inconvenientes, originados por causas que pueden ser intervenidas para obtener efectos positivos en lugar de ser parte del problema.

El proceso del embarazo es una etapa importante en la vida de la mujer y la familia, donde se debe respetar y velar por los derechos de los padres y los niños desde su concepción, tomando en consideración las creencias, sentimientos, dignidad y autonomía. Por este motivo es responsabilidad del personal enfermero establecer métodos de información y educación a las mujeres sobre las intervenciones médicas y desarrollo del parto, de esta manera se hacen partícipes activos de las decisiones en todo momento. En la Constitución de la República del Ecuador (2008), se menciona:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, alimentación, nutrición, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (p. 19)

A partir del problema identificado, se puede determinar los descriptores que influyen en la calidad de cuidado de enfermería. Como se indica en la Tabla 01.

Tabla 01. Descripciones del problema

PROBLEMA	DESCRIPTORES DEL PROBLEMA
La calidad de cuidado de enfermería	PRINCIPIOS DEL MANEJO GINECO- OBSTÉTRICO
	ROL DE LA ENFERMERA OBSTETRA
	DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Desempeño técnico, acceso y continuidad de los servicios. Efectividad y eficiencia de la entrega de servicios Relaciones interpersonales Seguridad

	Infraestructura física y comunidad.
	VARIABLES DEPENDIENTES Nivel de satisfacción de la paciente. Necesidades del paciente Derechos a la salud. Salud integral.
	VARIABLE INDEPENDIENTES Calidad de atención que presta el personal de enfermería. Relación paciente – enfermera. Manejo de pacientes gineco – obstétricas. Rol de enfermera obstétrica.

2.2. Argumentación Teórica

La salud pública tiene como finalidad impedir la propagación de enfermedades, aumentar la calidad de vida y fomentar la salud mediante el esfuerzo colectivo entre la población y los entes gubernamentales. Según la OMS (2021):

La Salud Pública engloba todas las actividades relacionadas con la salud y la enfermedad, el estado sanitario y ecológico del ambiente de vida; la organización y el funcionamiento de los servicios de salud, planificación, gestión y educación. La salud pública busca prevenir enfermedades, prolongar la vida, fomentar la salud y la eficiencia en la atención que brinda. Así también el Sistema Nacional de Salud, establecerá los mecanismos para que las instituciones garanticen su operación en redes y aseguren la calidad, continuidad y complementariedad de la atención. (p. 25).

La calidad es un factor importante, se puede definir como la capacidad que tiene una institución, de actuar sobre un proceso de salud, para satisfacer las necesidades de los pacientes. Se basa principalmente en una calidad asistencial (Estructura, Procesos y Resultado), para su control y evaluación para el mejoramiento continuo es fundamental la opinión del paciente.

Según la Organización Mundial de la Salud (2021), menciona:

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención abarca la

promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

Se puede mencionar que la calidad en salud, consiste en proporcionar las óptimas instalaciones, infraestructura, materiales e insumos disponibles para garantizar la atención del paciente. Se tiene una mayor responsabilidad por la calidad de prestación de servicios de salud hacia la población.

Se tienen varios enfoques de calidad:

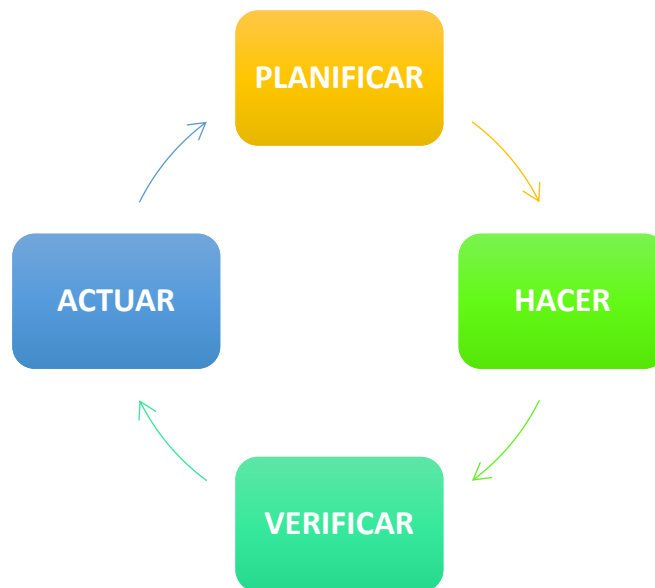
- Enfoque basado en el Usuario: Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuros de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- Enfoque basado en el Proceso: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Enfoque basado en el Producto: La calidad es función de una variable específica y medible, de forma que las diferencias en calidad reflejan diferencias en la cantidad de algún ingrediente o atributo del producto.

(Miranda, 2005, p. 68).

La teoría del ciclo de Deming o Ciclo de la Calidad (PHVA), no se considera como acciones o pasos concretos para alcanzar un fin, más bien se enfoca en un mejoramiento continuo, que se alcanza con el pasar del tiempo, con la finalidad de ir mejorando con la marcha, manteniendo un control continuo para implementar mejoras y ser evaluado nuevamente, para lograr cada día mejores niveles de calidad.

El ciclo de Deming contempla cuatro pasos, como se puede observar en la gráfica 2.

Figura 2: Ciclo de Deming



Nota: Elaboración del propio actor

La calidad en salud se puede definir como un conjunto de servicios adecuados con el fin de alcanzar una atención de salud óptima, considerando todos los factores de riesgo, con la finalidad de lograr resultados positivos en la mejora del paciente. Según Poveda, (2010). La calidad en salud:

Es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que disponemos y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales de salud (p. 102).

Existen diferentes percepciones, podemos encontrar desde el punto de vista del paciente, del personal enfermero y de la institución, sin embargo, no deben considerarse individualmente, la calidad de atención de salud debe ser un todo. La calidad en salud depende de múltiples aspectos, cuya sumatoria aporta en el proceso de atención.

De acuerdo al Instituto de Medicina de los Estados Unidos (2007) la realidad actual de la atención en salud debe ser:

- Efectiva
- Oportuna
- Segura
- Eficiente
- Equitativa
- Centrada en el paciente (p. 145).

La calidad de atención en enfermería, es el conjunto de procedimientos y acciones que ayudan a la recuperación pronta del paciente. Las principales características para alcanzar los objetivos son: confiabilidad, eficacia, eficiencia, prontitud, seguridad, comunicación, empatía, y conocimiento situacional del paciente.

Según Jean Watson en su teoría del cuidado humanizado (2006):

Tiene un enfoque filosófico mismo que resalta un compromiso moral del personal enfermero, mostrando interés, de manera integral; menciona que la atención se practica en forma interpersonal, enfermera – paciente enfocando acciones transpersonales para mejorar la humanización en el desempeño laboral atendiendo las esferas biopsicosocial y espiritual.

La teoría de Watson J, la Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial fenomenológico), con base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería.

El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de

esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado.

Es primordial la revisión el pensamiento de Watson, acerca de su teoría del cuidado intrapersonal. Jean Watson basa su teoría en siete supuestos, que se mencionan a continuación:

- El cuidado sólo puede ser demostrado y practicado efectivamente en una relación interpersonal, es decir, el cuidado se transmite de acuerdo a las prácticas culturales que tienen las distintas comunidades; y en forma particular, en enfermería de acuerdo a las necesidades humanas, sociales e institucionales. Los cuidados son contextuales a la época, al lugar geográfico, a las necesidades de una población o de un individuo en particular, y a los elementos con que se cuenta y por ello requieren de un conocimiento del ambiente que rodea al individuo y del conocimiento del individuo en sí.
- El cuidado está condicionado a factores de cuidado, destinados a satisfacer necesidades humanas. El cuidado tiene destino, efectos y objetivos.
- El cuidado efectivo promueve la salud y crecimiento personal y familiar. El cuidado promueve la satisfacción de necesidades, por tanto, propende a la relación armónica del individuo consigo mismo y su ambiente.
- Un ambiente de cuidado es aquel que promueve el desarrollo del potencial que permite al individuo elegir la mejor opción, para él o ella, en un momento preciso.
- La ciencia del cuidado es complementaria de la ciencia curativa. El cuidado no es sólo curar o medicar, es integrar el conocimiento biomédico o biofísico con el comportamiento humano para generar, promover, o recuperar la salud.

- La práctica del cuidado es central en la enfermería. Un individuo debe ser acompañado en las fases de toma de decisiones y no sólo ser un receptáculo de información. El acompañar es necesario para que, paulatinamente, el individuo descubra cómo, desde una situación particular, puede encontrar la mejor solución desde su propia realidad. Enfermería, entonces, debe focalizarse en un acompañar sensible pero responsable, basado en el conocimiento y en la práctica de una actitud terapéutica.

Watson enfoca su teoría en 10 factores de cuidado, que sirven para entender de mejor manera la dimensión del proceso de vida que llevan las personas.

1. "Formación humanista-altruista en un sistema de valores", se convierte luego en la "práctica de amorosa bondad y ecuanimidad en el contexto de un cuidado consciente".
2. "Incorporación de la fe y esperanza", se convierte luego en "Ser auténticamente presente y permitir y mantener el sistema de creencias profundas y subjetivas del individuo, compatible con su libertad. Este individuo libre, con creencias propias, es un ser para el cuidado".
3. "El cultivo de la sensibilidad hacia uno mismo y hacia los otros". será redactado más tarde como "El cultivo libre de las propias prácticas espirituales y transpersonales, que vaya más allá del ego y la apertura a los demás con sensibilidad y compasión".
4. "El desarrollo de una relación de ayuda y confianza". El cuidar la relación humana se convierte en "Desarrollo y mantenimiento de una auténtica relación de cuidado, a través de una relación de confianza".
5. "La aceptación de expresiones de sentimientos positivos y negativos". Esta es una parte inherente a la formación de una relación de ayuda y de confianza.

Watson la enuncia más tarde como un "estar presente y constituirse en apoyador de la expresión de los sentimientos positivos y negativos en una conexión con la espiritualidad más profunda del ser que se cuida". Las emociones juegan un rol preponderante en la conducta humana y para Watson son "una ventana por la cual se visualiza el alma".

6. "El uso sistemático de una resolución creativa de problemas del proceso asistencial" se convierte en: "el uso creativo de uno mismo, como partícipe en el arte de cuidar y de todas las maneras de conocer como parte del proceso asistencia".
7. "La promoción de una enseñanza-aprendizaje interpersonal". Luego deriva a: "Participar de una verdadera enseñanza-aprendizaje que atienda a la unidad del ser y de su sentido y que trate de mantenerse en el marco referencial del otro".
8. "La creación de un entorno protector y/o correctivo para el medio físico, mental, espiritual y sociocultura se convierte en: "creación de un medio ambiente de cuidado en todos los niveles (físico, no físico, ambiental de energía y de conciencia) ya sea el todo, belleza, confort, dignidad y paz".
9. "La asistencia con la gratificación de necesidades humanas". Las que posteriormente llama: "La asistencia en necesidades básicas, con un cuidado consciente e intencional que toca y envuelve el espíritu de los individuos, honrando la unidad del Ser, y permitiendo a la espiritualidad emerger".
10. "El reconocimiento de fuerzas fenomenológicas y existenciales"(p. 145).

La argumentación teórica sustenta el problema que se investiga y analiza, se desarrolla en causas principales como la falta de comunicación, falta de trabajo en equipo y el deterioro del ambiente laboral.

La falta de comunicación afecta el normal proceso de atención al paciente.

Según Túnez y Costa-Sánchez (2015) mencionan:

La comunicación establece una función fundamental en la empresa ya que por medio de la misma las organizaciones transmiten con más facilidad y eficacia sus claves estratégicas y fortalecen su capacidad competitiva, también contribuye a la buena imagen ante los clientes internos y externos.” (p. 48).

Es un proceso que permite transferir e intercambiar ideas, pensamientos o sentimientos con los demás, no solo implica que exista una transmisión de información, sino que debe ser recibida y comprendida, en esto se establece que sea efectiva; así mismo el intercambio de mensajes que se dan entre varias personas con el fin de informar o persuadir emociones.

La falta de trabajo en equipo influye en el proceso normal de la atención al paciente, lo que genera demoras, y disminuye los niveles de satisfacción. Indica que el trabajo en equipo implica la unión de varias personas que trabajan de forma coordinada para la realización de un proyecto y el desempeño se propicia de forma conjunta no individual a eso se debe los resultados, los miembros que conforman el equipo están especializados en diferentes áreas, cada uno de ellos tiene una responsabilidad de cumplir un proyecto con éxito. (De la Cruz, 2014, p. 147)

Sánchez (2014) explica que trabajo en equipo no solo se refiere a la unión de esfuerzos sino también de beneficios al obtener resultados rentables, no solo es bueno para la empresa sino para los integrantes de la misma; debe existir

una división correcta de tareas, pero no significa trabajar individualmente es necesario la identificación y unificación de objetivos, que sean basados en las habilidades que poseen para un óptimo rendimiento, es decir las funciones para cada uno dentro del equipo son esenciales entonces indispensable evitar que sean duplicadas para evitar una obstrucción de procesos. (p. 18)

Son numerosas las ventajas que se alcanzan al trabajar en equipo de manera colaborativa, entre ellos está persuadir a los líderes de enfermería para que piensen en forma estratégica ya que permite desarrollar la diversidad de talento humano, lo cual incrementa el rendimiento, aumento en la calidad y optimiza los procesos, de esta manera existe mayor motivación, y se adquiere un gran compromiso, asimismo fortalece las relaciones laborales lo cual ayuda a mejorar el clima laboral comprometidos con alcanzar los objetivos propuestos; también asegura que el medio de comunicación se desarrolle más directamente entre personal de enfermería y el paciente, también con sus familiares.

El ambiente laboral deteriorado dentro del establecimiento de salud afecta en los resultados de atención, se debe trabajar y fomentar hacia el trabajo personal motivado y capacitado, incentivar las relaciones laborales proactivas, generando mayor calidad de atención al paciente.

Algunas definiciones de ambiente laboral, se mencionan a continuación:

El ambiente de trabajo representa las relaciones comunicacionales entre los jefes y los empleados, en una organización el ambiente de trabajo está constantemente desafiado por los cambios externos e internos que pueden afectar una organización, con base al trabajo de investigación realizado por Prada, Acosta y Ocampo, (2020) a otros autores, el ambiente “abarca todas aquellas condiciones relacionadas con la forma como se ejecutan las labores (Nair, 2006, p. 150).

En el ambiente laboral se busca la satisfacción de los empleados con su trabajo y el desarrollo de sentimientos positivos hacia este, mientras que clima laboral representa la percepción de los empleados y comprende el conjunto todos los ambientes laborales durante un período de tiempo y está íntimamente relacionado con la cultura organizacional. Además, cabe señalar que; en cuanto al origen el clima se fundamenta en lo descriptivo y surge de la psicología al analizar las diferentes individualidades de forma cuantitativa y la cultura se fundamenta en lo inductivo y se basa en la antropología al analizar los puntos de vista de la organización (Melián, 2017, p. 110).

2.3. Justificación

Introducción del tema principal relacionado con el proyecto.

Uno de los principales inconvenientes del personal de salud en el área de Centro Obstétrico del Hospital IESS Quito Sur durante el periodo noviembre 2022 – abril 2023, es la atención deficiente del personal de enfermería, hacia la mujer. Uno de los mayores retos del personal de enfermería es mejorar la calidad de atención, no solamente basados en mejorar la técnica de cuidados, sino enfocados a una intervención integral.

El personal es el recurso más importante del establecimiento de salud, sin embargo, su efectividad será importante para lograr objetivos y misiones a corto, mediano y largo plazo. Es así que invertir en formación, bienestar y motivación para el personal es una tarea fundamental, ya que esto le permite al recurso humano dotarse de herramientas, para cumplir con sus funciones en diferentes contextos y adaptarse a las necesidades correspondientes, así como alcanzar sus aspiraciones personales.

La etapa del embarazo y el momento del parto es un acontecimiento muy importante en la vida de las mujeres y las familias, por lo general trae consigo incertidumbre principalmente en las madres primerizas. Por ello el profesional enfermero debe ser el soporte fundamental en esta etapa, brindando una atención de calidad con empatía. Según la Organización Mundial de la Salud (2019).

El embarazo y el trabajo de parto son vistos como experiencias fundamentales, sobresalientes en la vida de la mujer, pudiendo suceder de forma positiva, como

momento de placer, satisfacción y plenitud, o negativa, como situación de frustración, de dolor y sufrimiento. Son momentos extremadamente significativos para la madre, bebé y familia, así como la gestación, ya que repercute en toda la vida de este nuevo ser. (p.13).

La calidad de la atención del paciente se ha convertido en un factor crítico que influye en la mejora continua de los procesos de gestión en salud, beneficiando y garantizando así la seguridad del paciente. Sin embargo, los factores actuales que inciden en la mejora de la calidad de la atención de enfermería son la falta de comunicación, falta de trabajo en equipo y un ambiente laboral deteriorado, lo que genera una carga de trabajo, la falta de empatía del personal de enfermería, etc.

Toda mujer tiene derecho a una atención materna digna y humana. Uno de los mayores desafíos que enfrenta el personal médico es mejorar la calidad de la atención basada no sólo en la mejora de la tecnología de enfermería, sino también enfocándose en intervenciones integrales. Entender a las mujeres como personas, no como máquinas reproductivas.

El cuidado de enfermería debe basarse en la comunicación y relaciones humanizadas entre los profesionales y la gestante, conjuntamente con su familia en las diferentes etapas de su vida, su salud y su entorno.

El énfasis en el cuidado humano no debe limitarse a realizar procedimientos simples; debería tener en cuenta las necesidades de las pacientes y prestar especial atención a su situación. Consideración a las vulnerabilidades debido a experiencias acumuladas en su vida, que han aprendido directamente o transmitido de generación en generación. Siempre hay que tener en cuenta que sus condiciones sociales y ambientales de las pacientes pueden influir en su comportamiento y reacciones durante el parto.

Los enfermeros deben tener las herramientas para llevar a cabo sus tareas y ser proactivos, libres para moverse, trabajar y aplicar sus conocimientos de manera independiente, empoderada y segura. También requiere independencia, seguridad y apoyo administrativo, gestión de servicios, interacción armoniosa y respetuosa en equipos interdisciplinarios. Necesitan capacitarse y actualizarse en el tiempo para

brindar una atención con conocimiento, calidez, eficacia, eficiencia, pertenencia y continuidad.

Es importante que el enfermero comprenda las informaciones necesarias sobre el paciente, tales como: Estado sociodemográfico: miedo, estrés, dolor, ansiedad, necesidades básicas insatisfechas, cambios en el estado de salud, cambios físicos y emocionales, expectativas, condiciones socioeconómicas en la familia.

Descripción el grupo meta

Campo: Salud

Área: Centro Obstétrico

Aspecto: Calidad de atención que presta el personal de enfermería.

Espacial: Servicio de Centro Obstétrico del Hospital IEES Quito Sur.

Temporal: Periodo de tiempo de noviembre 2022- abril 2023.

Los sujetos que involucran el fenómeno objeto de la investigación son: La población, en este caso las pacientes embarazadas que pertenecen al seguro social IEES, el personal de enfermería del servicio de obstetricia del Hospital IEES Quito Sur.

Definición del territorio y Cobertura geográfica

Provincia: Pichincha

Cantón: Quito

Parroquia: San Bartolo

Dirección: Calle Moraspungo y Pinllopata

Zona: 9

Latitud: -0.257743

Longitud: -78.525498

Ámbito de cobertura: Segundo nivel de complejidad (Referencia Nacional).

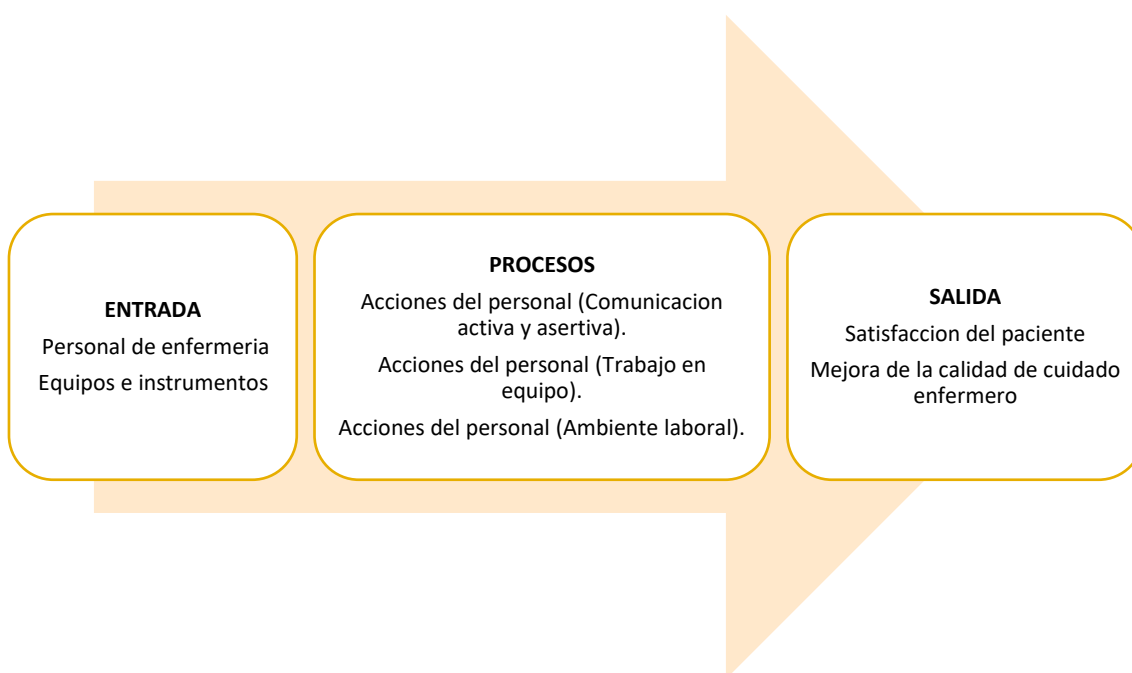
La atención adecuada de la salud es fundamental para el bienestar humano y para un desarrollo de la sociedad. La satisfacción del paciente es el elemento fundamental de control en la atención sanitaria.

En general, los establecimientos de salud no disponen de un modelo de gestión del cuidado, mediante el uso de las herramientas e indicadores consolidados y validados

en relación con el proceso de atención al paciente, especialmente cuando pretendemos medir la implantación real de las buenas prácticas en Seguridad del Paciente.

Para conocer y mejorar los índices de calidad en la seguridad del paciente es imprescindible el desarrollo de sistemas de indicadores de calidad en la atención de salud, que son elementos imprescindibles para conocer la situación de partida y evaluar la efectividad de las actuaciones desarrolladas.

Figura 3: Flujo de procesos



Nota: Elaboración propia del autor

Para la correcta construcción de indicadores se debe tener definido la visión, misión y objetivos estratégicos de la institución de salud. Los objetivos estratégicos se plantean basados en un previo análisis situacional interno y externo.

Universo: Pacientes embarazadas en el Hospital IESS Quito Sur.

Población objetivo: Pacientes embarazadas atendidas en el servicio de centro obstétrico del Hospital IESS Quito Sur.

Al ser una institución de salud pública, se alinean a la misión y visión del Ministerio de salud, y los objetivos estratégicos se enfocan en brindar una atención óptima, que satisfagan las necesidades y requerimiento de la población.

Tabla 02. Objetivo estratégico

Objetivo estratégico	Objetivo de calidad	Objetivo proceso	Producto o servicio	Objetivo de medición (indicador)
Proporcionar una óptima atención médica a los pacientes brindando un servicio que satisfaga las necesidades, requerimientos y expectativas.	Satisfacer las necesidades y expectativas de los pacientes por medio de la mejora continua.	Brindar una atención integral al paciente, cumpliendo con las normas sanitarias, calidad humana y científica, para su aplicación en el tratamiento, rehabilitación y recuperación del paciente	Cuidado de enfermería	Medir la calidad del cuidado de enfermería, mediante la satisfacción del paciente.

Nota: Elaboración propia del autor

Es imprescindible el correcto conocimiento y práctica por parte de los profesionales de enfermería para así poder realizar la técnica con la máxima eficiencia y así mejorar la calidad de atención.

3. Objetivos

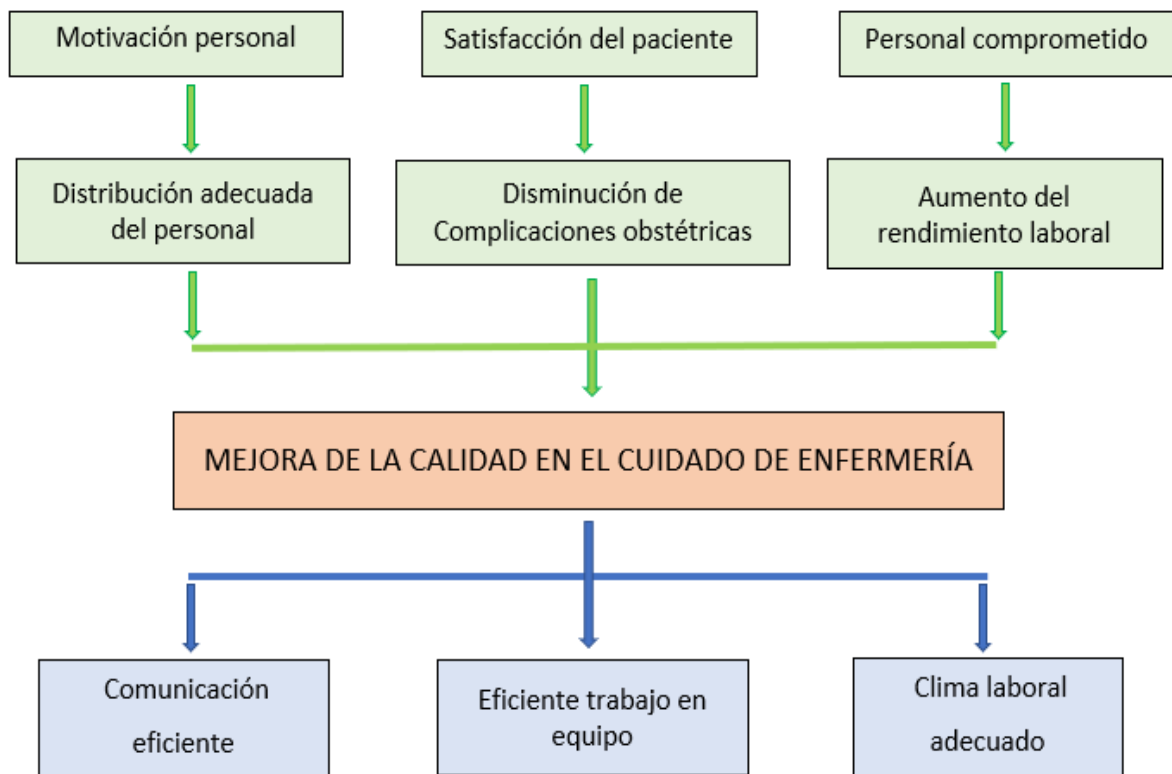
General

- Mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital IESS Quito Sur, mediante la aplicación de planes de mejora para alcanza la satisfacción del paciente, en el periodo noviembre 2022-abril 2023.

Específicos

- Mejorados los procesos de comunicación en el desarrollo de actividades relacionados con el cuidado al paciente.
- Logrado el trabajo en equipo entre el personal del servicio de centro obstétrico una cultura laboral de integración, fomentando principios de motivación, colaboración.
- Fomentado el trabajo en equipo en la atención de pacientes en Centro Obstétrico en su dimensión humana y profesional, para brindar una atención empática hacia las pacientes.

Figura 4. Árbol de objetivos



Nota: Elaboración propia del autor

4. Marco Metodológico

Para el desarrollo de este proyecto se empleó la metodología CAPSTONE, se basa en la solución de un problema real del área de centro obstétrico del hospital IESS Quito Sur, mediante el análisis de la información recolectada y los resultados obtenidos.

El método de análisis de problemas se realiza con herramientas de alta calidad, como el diagrama de Ishikawa, utilizado para hallar las diferentes causas del problema, como el árbol del problema, lo que le permite analizar las causas y efectos. De esta manera, corresponde a los objetivos establecidos del proyecto Capstone.

Además, se empleó la encuesta para verificación del clima laboral, de acuerdo a la realidad del área de centro obstétrico del Hospital IESS, Quito Sur, en donde se evaluó las condiciones de trabajo, comunicación, trabajo en equipo y las relaciones interpersonales de la herramienta de Evaluación del clima Organizacional por Segredo (ECO-S).

4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto

El proyecto de investigación contempla fases de monitoreo y evaluación con el fin de tener el control de cumplimiento del trabajo investigativo en aspectos como el marco lógico, cronograma de actividades y el presupuesto.

El proceso de control se realizará mediante el monitoreo del cumplimiento de la planificación para tomar medidas correctivas de manera continua.

En la evaluación se realizará el uso de encuestas según lo establezca los indicadores del marco lógico, de esa manera evaluar los resultados y objetivos planteados.

Los resultados de la evaluación, permiten establecer planes de mejora con el fin de mejorar la calidad de atención desde las causas del problema como son: la falta de comunicación, el trabajo en equipo y el ambiente laboral.

Objetivos estratégicos

- 1.- Capacitación del personal para el manejo de una comunicación activa y asertiva en prácticas de atención a la paciente:** Se realizarán programas de capacitación sobre cómo lograr una comunicación efectiva.
- 2.- Establecer una buena comunicación con la paciente y sus familiares:** Manejar una información adecuada en palabras claras y entendibles para familiar y el paciente.
- 3.-Potenciar la motivación del trabajo en equipo.** Reconocer el esfuerzo y el apoyo del personal de enfermería en las actividades en equipo.
- 4.-Establecer objetivos comunes en el trabajo de equipo.** Plantear objetivos comunes donde cada miembro del equipo conoce su papel y la importancia de su cumplimiento.
- 5.- Fomentar un adecuado ambiente laboral y actividades de integración.** Coordinar actividades fuera del trabajo, fomentando el compañerismo.
- 6.- Gestionar una flexibilidad horaria en el personal de salud.** Distribución equitativa de los turnos laborales del personal enfermero.

PRIORIZACIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Se elaboraron tres alternativas obteniendo la más apropiada del resultado de los 5 criterios valorados de 0 - 3 teniendo como resultado final la opción de capacitación al personal de salud con una puntuación de 15. Seguido por la segunda alternativa más opcionada 12 y finalmente las menos opcionada es los videos con un total de 10 puntos.

Incluir matriz de factibilidad:

N°	Alternativas	Aceptable	Factible	Trascendencia	Sostenible	Costo de implementación	Impacto de la intervención	Total
1	Capacitación del personal para el manejo de una comunicación	3	3	3	2	2	2	15
2	Buena comunicación con la paciente y sus familiares	2	2	1	2	2	1	10
3	Potenciar la motivación del trabajo en equipo	3	3	3	2	2	3	16
4	Establecer objetivos comunes en el trabajo de equipo	2	1	2	1	3	1	10
5	Fomentar un adecuado ambiente laboral y actividades de integración	2	2	3	2	2	3	14
6	Gestionar una flexibilidad horaria en el personal de salud	2	1	2	1	1	2	9

0	No aplicable
1	Poco aplicable
2	Medianamente aplicable
3	Aplicable

Criterio	Definición
Aceptable	Aceptabilidad por la coordinación
Factible	Que se pueda ejecutar
Trascendente	Importancia de la intervención para resolver problemas
Sostenible	Posibilidad de mantenerse por sí mismo
Costo de implementación	Costo total de la intervención
Impacto de la intervención	Impacto de la intervención en el usuario interno

4.2. Matriz de marco lógico

OBJETIVOS (Resumen narrativo de objetivos)	INDICADORES (Verificables objetivamente)	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS (Riesgos)
FIN Mejorar de la calidad del cuidado de enfermería en el servicio de centro obstétrico.	La calidad del cuidado de enfermería alcanza un 80% de satisfacción del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de ejecución. • Datos estadísticos • Registro de asistencia 	Desinterés por parte del personal de salud.
PROPÓSITO Aumentado de la satisfacción del cuidado de enfermería de las pacientes.	El 75% el personal de enfermería trabaja en equipo de manera colaborativa, participativa y fortalece las relaciones interpersonales, mediante una buena comunicación. Para mejorar el ambiente laboral, mejorando los horarios de trabajo, fomentando el compañerismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta. • Informe de la encuesta aplicada 	Organización Liderazgo Motivación personal Compromiso laboral

RESULTADOS ESPERADOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS (Riesgos)
El personal enfermero alcanza una comunicación activa y asertiva.	El 80% del personal de enfermería se comunica de manera activa y asertiva porque la información fluye de manera breve y concisa.	Diseño de un programa de comunicación	Organización
El personal de enfermería del área de Centro Obstétrico del Hospital IESS Quito Sur recibe capacitaciones continuas, sobre mejorar la calidad de atención y cuidado de enfermería.	El 95% del personal de salud asiste a las capacitaciones realizadas, para mejorar la calidad de atención y cuidado de enfermería.	Lista de asistencia Firma de los asistentes	Ausencia de ciertos profesionales de la salud.
El personal de salud del área de Centro Obstétrico cuenta con horarios flexibles, generando un ambiente laboral.	El 70% del personal enfermero está conforme con los turnos realizados de manera equitativa.	Encuesta de satisfacción	Liderazgo Motivación personal
El personal de salud del área de Centro Obstétrico concientiza la importancia del trabajo en equipo.	El 75% del personal está de acuerdo con el reconocimiento del esfuerzo y apoyo en las actividades en equipo.	Resultados obtenidos	Compromiso laboral

ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>OE 1. Capacitación del personal para el manejo de una comunicación activa y asertiva en prácticas de atención a la paciente.</p> <p>1.1 Investigar herramientas de comunicación activa.</p> <p>1.2 Preparar capacitación (material, logística, asistentes, etc.)</p> <p>1.3 Realizar la capacitación al personal de salud de Centro Obstétrico.</p> <p>1.4 Medir la efectividad de capacitación.</p>	<p>Revisión bibliográfica</p> <p>El 100% de elaboración del programa de capacitaciones</p> <p>Asistencia a todas las capacitaciones</p> <p>Número total de capacitaciones planificadas /Número de capacitaciones realizadas</p>	<p>Documento de la capacitación: comunicación activa</p> <p>Acta de reunión</p> <p>Registro de capacitaciones</p> <p>Informe de resultados</p>	<p>Poca asistencia del personal de salud a la capacitación</p>

ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>OE 2. Potenciado la motivación del trabajo en equipo.</p> <p>2.1 Investigar las nuevas herramientas para potenciar la motivación.</p> <p>2.2 Preparar charlas (material, logística, asistentes, etc.)</p> <p>2.3 Realizar talleres de capacitación al personal de salud de Centro Obstétrico.</p> <p>2.4 Medir la efectividad de capacitación.</p>	<p>Revisión de fuentes bibliográficas (5 fuentes)</p> <p>El 100% de elaboración del programa de charlas.</p> <p>Número total de enfermeras del servicio / Número de enfermeras aplicando la charla</p> <p>Número total de pacientes atendidos por mes/Número de pacientes satisfechos</p>	<p>Consolidación bibliográfica</p> <p>Lista de asistencia y firmas</p> <p>Documento con las gráficas</p> <p>Encuestas de satisfacción de las pacientes</p>	<p>Poca asistencia del personal de salud a la capacitación</p> <p>Liderazgo</p>

ACTIVIDADES POR OBJETIVO ESPECÍFICO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>OE 3. Fomentado un adecuado ambiente laboral y actividades de integración.</p> <p>3.1 Búsqueda de evidencia científica</p> <p>3.2 Elaboración de la argumentación teórica</p> <p>3.3 Aplicar herramientas de integración</p> <p>3.4 Reestructuración de horarios de acuerdo a la ley vigente</p> <p>3.5 Interpretación de resultados</p>	<p>Revisión bibliográfica (3 fuentes)</p> <p>Documento elaborado con conclusiones que refuerzan lo presentado.</p> <p>Programa 100% elaborado de actividades de integración.</p> <p>Número de personal de enfermería aplicado las herramientas de integración/Número total de personal de enfermería</p> <p>Número total de enfermeras del servicio/ Número de enfermeras conformes con el horario del servicio.</p>	<p>Documento: ambiente laboral</p> <p>Firma de asistencia al curso</p> <p>Horarios</p>	<p>Organización</p> <p>Compromiso del personal Liderazgo</p>




4.3. Planificación de las Actividades




Actividades	Cronograma						Responsable
	Año 2022		Año 2023				
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	
OE 1. Capacitación del personal para el manejo de una comunicación activa y asertiva en prácticas de atención a la paciente.							
Investigar herramientas de comunicación activa.							Lcda. Gabriela Pillajo, Maestrante de enfermería
Preparar capacitación (material, logística, asistentes, etc.)							Comisión de docencia
Realizar la capacitación al personal de salud de Centro Obstétrico.							Lcda. Gabriela Pillajo, Maestrante de enfermería
Medir la efectividad de capacitación.							Lcda. Gabriela Pillajo, Maestrante de enfermería




Actividades	Cronograma						Responsable
	Año 2022		Año 2023				
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	
OE 2. Potenciar la motivación del trabajo en equipo							
Investigar las nuevas herramientas para potenciar la motivación.							Lcda. Gabriela Pillajo, Maestrante de enfermería
Preparar charlas (material, logística, asistentes, etc.)							Comisión de docencia
Realizar talleres de capacitación al personal de salud de Centro Obstétrico.							Lcda. Gabriela Pillajo, Maestrante de enfermería
Medir la efectividad de capacitación.							Lcda. Gabriela Pillajo, Maestrante de enfermería

Actividades	Cronograma						Responsable
	Año 2022		Año 2023				
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	
OE 3. Fomentado un adecuado ambiente laboral y actividades de integración							
3.1 Búsqueda de evidencia científica							Lcda. Gabriela Pillajo, Maestrante de enfermería
3.2 Elaboración de la argumentación teórica.							Comisión de docencia
3.3 Aplicar herramientas de integración.							Comisión de docencia
3.4 Reestructuración de horarios de acuerdo a la ley vigente.							Lcda. Carolina Correa, Líder del servicio
3.5 Interpretación de resultados							Lcda. Gabriela Pillajo, Maestrante de enfermería

A continuación, se describen los indicadores que se emplearon en el proyecto Capstone., con el propósito de mejorar la calidad de atención en el servicio de Centro Obstétrico del Hospital IEES, Quito Sur.

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA			
PROCESO	Comunicación efectiva				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de personal de enfermería que se comunica de manera activa y asertiva				
TIPO DE INDICADOR: Eficacia	OBJETIVO	Determinar la eficacia en el manejo de una comunicación activa y asertiva del equipo de trabajo en prácticas de atención a la paciente de centro obstétrico del hospital IEES Quito Sur.			
FORMULA	# de capacitaciones planificadas / # de capacitaciones recibidas x 100	U. medida: %	F. SEGUIMIENTO	F. ANÁLISIS	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# de capacitaciones planificadas	Actas de reunión	Maestrante de enfermería Lcda. Pillajo Jessica		
2	# de capacitaciones realizadas	Actas de reunión	Maestrante de enfermería Lcda. Pillajo Jessica		
Línea de base:	Meta1:	Meta 2:	Meta 3:	Meta 4:	Meta Final:
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	< 50%	
			Aceptable	51-79 %	
			Satisfactorio	>80%	

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA			
PROCESO	Satisfacción del paciente				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de potenciación de motivación del trabajo en equipo				
TIPO DE INDICADOR: Esfuerzo	OBJETIVO	Determinar el esfuerzo en la potenciación de motivación del trabajo en equipo en el servicio de centro obstétrico del hospital IEES Quito Sur.			
FORMULA	# total de pacientes atendidos por mes / # de pacientes satisfechos x 100	U. medida: %	F. SEGUIMIENTO	F. ANÁLISIS	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN	RESPONSABLE DE MEDICIÓN		
1	# total de pacientes atendidos por mes	Censo mensual de pacientes	Maestrante de enfermería Lcda. Pillajo Jessica		
2	# de pacientes satisfechos	Encuesta	Maestrante de enfermería Lcda. Pillajo Jessica		
Línea de base:	Meta1:	Meta 2:	Meta 3:	Meta 4:	Meta Final:
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	< 50%	
			Aceptable	51-74 %	
			Satisfactorio	>75%	

FICHA TÉCNICA INDICADOR					
CÓDIGO		VERSIÓN		FECHA	
PROCESO	Ambiente laboral				
NOMBRE DEL INDICADOR:	Porcentaje de fomentar un adecuado ambiente laboral y actividades de integración				
TIPO DE INDICADOR: Eficiencia	OBJETIVO	Determinar la eficiencia en fomentar un adecuado ambiente laboral y actividades de integración al personal de centro obstétrico del hospital IESS Quito Sur			
FORMULA	# total de enfermeras del servicio / # de enfermeras conformes con el horario del servicio x 100	U. medida: %	F. SEGUIMIENTO	F. ANÁLISIS	
ITEM	VARIABLE	FUENTE DE INFORMACIÓN		RESPONSABLE DE MEDICIÓN	
1	# total de enfermeras del servicio	Horario del servicio		Maestrante de enfermería Lcda. Pillajo Jessica	
2	# de enfermeras conformes con el horario del servicio	Encuesta		Maestrante de enfermería Lcda. Pillajo Jessica	
Línea de base:	Meta1:	Meta 2:	Meta 3:	Meta 4:	Meta Final:
RESULTADOS			RANGOS DE INTERPRETACIÓN		
			Insatisfactorio	< 50%	
			Aceptable	51-69 %	
			Satisfactorio	>70%	

5. Presupuesto

Descripción	Cantidad	Precio unitario	Costo
Material didáctico	20	10,00	200,00
Capacitaciones	4	250,00	1000,00
Insumos audiovisuales	1	200,00	200,00
Refrigerios	25	3,00	75,00
Talleres prácticos en el cuidado a la mujer embarazada en trabajo de parto	4	100,00	400,00
Fantomas y/o maniqués de simulación	2	500,00	1000,00
Imprevistos			525,00
Total			3400,00

6. Conclusiones

Se mejora los procesos de comunicación en torno a las actividades que se desarrollan en torno con el cuidado del paciente, mediante la aplicación de un correcto programa de comunicación, el cual permite que sea breve y conciso. Se alcanzó un aumento del 80% al 90% en el grado de comunicación que emplean el personal enfermero. La comunicación asertiva en la gestión de enfermería es importante porque genera confianza y comprensión, estableciendo óptimas relaciones interpersonales entre el equipo de salud y se logra el adecuado trabajo en equipo, ya que al momento de brindar la atención al paciente es indispensable la coordinación del personal de salud para alcanzar la satisfacción del paciente.

El personal de enfermería concientiza la importancia del trabajo en equipo se alcanzó un aumento del 75% al 85 % de rendimiento laboral mediante el trabajo en equipo. Un aspecto importante en el trabajo en equipo es la presencia de un buen líder con la capacidad de liderazgo, que pueda dar indicaciones y guiar al equipo de trabajo para alcanzar los objetivos propuestos, además que también forme parte del procedimiento y no solo para dar órdenes.

Se concluye que la relación entre la comunicación asertiva y el trabajo en equipo en el servicio de centro obstétrico depende del flujo de información, para alcanzar altos niveles de satisfacción del paciente, el personal enfermero es el encargado de reforzar los procesos comunicativos, y el trabajo en equipo ayudan a desarrollan las actividades adecuadamente.

Se alcanza un balance de 95% del personal de salud asiste a las capacitaciones realizadas, para mejorar la calidad de atención y cuidado de enfermería. Se pretende visualizar que el mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería consiste en fomentar el cuidado humanizado y su responsabilidad de brindar una atención adecuada a la mujer gestante y su familia. Dejando en el pasado los espacios tradicionales de la práctica hospitalaria, transformarla y especializarla, también hacer a un lado las actividades rutinarias de cuidado de enfermería.

Desde una nueva concepción dirigida hacia la gestión del cuidado en la mujer gestante se requiere un proceso de integración profesional multidisciplinario, investigación basada en evidencias científicas, una nueva estructura del sistema de salud

que favorezca la práctica de enfermería hacia el cuidado del binomio (madre e hijo) y que el profesional de enfermería desarrolle un ejercicio profesional humanizado enfocado al mejoramiento de la calidad de atención, en el servicio de Centro Obstétrico.

Se alcanzó un balance de un 70% al 80 % donde el personal enfermero está conforme con la carga laboral y los turnos equitativos. De esta manera se evidencia que promover un buen ambiente laboral es fundamental en el mejoramiento de la calidad de atención a los pacientes, se logra una mejora continua con el trabajo en equipo y la participación activa de todos los involucrados mediante la regulación y control de la excesiva carga administrativa y laboral.

7. Recomendaciones

Realizar un análisis FODA integral, analizando los factores internos y externos que intervienen para brindar un cuidado de calidad de enfermería, en el servicio de Centro Obstétrico.

Fortalecer la comunicación en el servicio de centro obstétrico a través de un plan de mejoramiento por medio de actividades de integración con el fin reforzar el trabajo en equipo.

Se debe investigar y aplicar nuevos métodos para continuar reforzando el trabajo en equipo, con el fin de mejorar la atención del cuidado de enfermería.

Establecer metas y crear un plan de mejora alcanzable, con equipos de trabajo equilibrados y competentes.

8. Referencias

- Constitución - Asamblea Nacional del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador, (2008) 82. Quito, Ecuador. Recuperado el 12 de julio de 2018, de Constitución - Asamblea Nacional del Ecuador: <https://goo.gl/wvoAoB>.
- De la Cruz, I. (2014). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. España: Ministerio de Educación de España.
- Guía para formulación de proyectos bajo la metodología Marco Lógico. Technova. Recuperado el 05 de septiembre de 2017 de <http://www.tecnova.org/wp-content/uploads/2017/03/Cartilla-Resumen-Marco-L%C3%B3gico-para-Formulaci%C3%B3n-de-Proyectos-CEPAL-2011.pdf>
- Jiménez Paneque, Rosa E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: Una mirada actual. *Revista Cubana de Salud Pública*, 30(1) Recuperado en 09 de febrero de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004&lng=es&tlng=es.
- Melián, V. (2017). La cultura organizacional y su impacto en el rendimiento de los equipos de trabajo: El papel mediador del clima y la reflexividad. Universidad de Valencia, Facultad de Psicología. Valencia, España: Universidad de Valencia. <http://mobiroderic.uv.es/bitstream/handle/10550/61014/TESIS%20DEFINITIVA.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Miranda, F. (14 de 04 de 2023). Evolución del Concepto de Calidad. Obtenido de Evolución del Concepto de Calidad: <http://merkado.unex.es/calidad/presentaciones/Capitulo1.pdf>
- Navaja Gómez, P. (s.f.). El enfoque de marco lógico. Recuperado el 20 de noviembre de 2016, de http://www.leganes.org/portal/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_32596_1.pdf

Ortegon, E., Pacheco, J. F., & Prieto, A. (2005). Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado el 20 de Noviembre de 2016, de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf

Pérez, Mariana. (Última edición: 11 de octubre del 2021). Definición de Calidad. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/calidad/>. Consultado el 19 de marzo del 2023.

Recomendaciones de la OMS: cuidados durante el parto para una experiencia de parto positiva. Washington, D.C.: Organización Panamericana de la Salud; 2019. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Triviño Ibarra C, Villamar Garcia S, Reyes Alay B (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador, p. 138, Disponible en: <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>


Túnez, M. y Costa-Sánchez, C. (2015). Comunicación corporativa: Claves y escenarios. Barcelona: UOC

Watson J. Nursing: The philosophy and science of caring. Boston: Little Brown; 1979

Yáñez, C. (2022). Marco Metodológico

9. Anexos

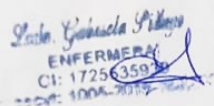
Anexo 1. Acta de entrega y recepción del documento

 Hospital del IESS Quito Sur	ACTA ENTREGA RECEPCIÓN	Código: IESSHQS-GC-RG-AER-002
		Versión: 03


A los 26 días del mes de abril del 2023 en el Hospital General Quito Sur, se procede a hacer la entrega recepción de lo que se detalla a continuación:

Cantidad	Detalle	Estado
1	DOCUMENTO DEL PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE	DIGITAL E IMPRESO

Para constancia de la entrega recepción y conformidad con lo antes detallado se procede a firmar el siguiente documento.


 ENFERMERA
 CI: 17256359

Entregado por:
 Jessica Gabriela Pillajo Ch.
 Enfermera


 ENFERMERA
 CI: 1100679793

Recibido por:
 Adriana Carolina Correa
 Líder de Centro Obstétrico

Anexo 2. Encuesta de satisfacción del paciente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL HOSPITAL IESS QUITO SUR

SERVICIO CENTRO OBSTÉTRICO TORRE 3 – PISO 2

FECHA:

MARQUE UNA X SEGÚN SU OPINIÓN SOBRE LOS SIGUIENTES ASPECTOS

	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
Como considera el trato del personal de enfermería hacia los pacientes					
El tiempo de espera para ser atendido ha sido					
La disposición del personal de enfermería para ayudarlo cuando lo necesita ha sido					
La preparación del personal (capacitado) para realizar su trabajo fue					
La información sobre su patología y tratamiento que le han brindado durante su estancia ha sido					
El interés del profesional de enfermería ha sido					
Como considera la calidad de atención del servicio					
Los equipos médicos para el diagnóstico y tratamiento han sido					
El área de atención ha sido					

Anexo 3. Encuesta de clima laboral y trabajo de equipo

ENCUESTA DE AMBIENTE LABORAL EN EL HOSPITAL IESS QUITO SUR

SERVICIO CENTRO OBSTÉTRICO TORRE 3 – PISO 2

FECHA:

1. ¿Cuál es el rol que desempeña en esta unidad de salud?

Supervisora Enfermera Auxiliar de enfermería

2. ¿Cuántos años de experiencia tiene en la unidad de diálisis?

6- 12 meses 1-3 años Más de 3 años

3. ¿Conoces los objetivos y valores del IESS Quito Sur y de la unidad de diálisis?

Si No

4. ¿Se respira un aire de respeto en el trabajo?

Altamente de acuerdo Parcialmente de acuerdo Bajamente de acuerdo

5. El ambiente físico del servicio: ventilación, iluminación, temperatura ambiental, y limpieza, contribuyen al trabajo efectivo. ¿Cómo considera usted que son?

Óptimos Regulares Malo

6. Considera que la organización espacial (espacio físico) del servicio es:

Óptimo Regular Malo

7. ¿Qué tan satisfecho está con su horario de trabajo, rutina de trabajo y descanso?

Altamente satisfecho Parcialmente satisfecho Bajamente satisfecho

8. ¿Se siente sobrecargado de trabajo?

Altamente Parcialmente Bajo

9. ¿La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida?

Siempre A veces Nunca

10. ¿El personal comunica la información con claridad?

Siempre A veces Nunca

11. ¿Mantiene una buena relación con el equipo de trabajo?

Siempre A veces Nunca

12. ¿Existe armonía en las relaciones entre la supervisora y el equipo de trabajo?

Siempre A veces Nunca

13. En la unidad de diálisis se estila el saludo diario hacia los compañeros de trabajo.

Siempre A veces Nunca

14. La supervisora, ¿Con el cumplimiento del trabajo es muy exigente?

Siempre A veces Nunca

15. ¿Las ideas u opiniones del personal son tomadas en cuenta para solucionar problemas o situaciones dentro del servicio?

Siempre A veces Nunca

16. ¿En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todas las enfermeras del servicio?

Siempre A veces Nunca

17. ¿Considera usted, qué sus compañeros de trabajo mayoritariamente son hostiles o conflictivos?

Siempre A veces Nunca


18. ¿Ha recibido algún tipo de reconocimiento o incentivo por hacer un buen trabajo?

Siempre A veces Nunca

19. ¿Cómo se siente acerca de las acciones y el apoyo brindado por su superior directo (jefe/líder)?

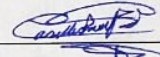
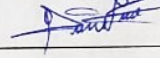
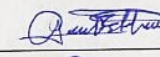

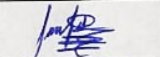
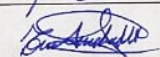
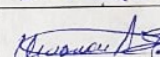
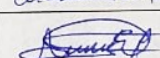
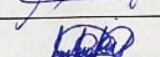
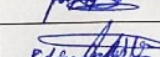
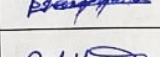
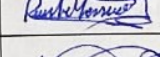
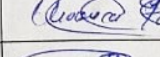
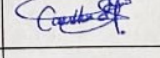
Altamente satisfecho Parcialmente satisfecho Bajamente satisfecho

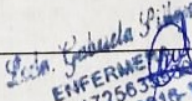
Anexo 4. Acta de reunión para acuerdos

 Hospital del IESS Quito Sur	ACTA DE REUNIÓN		Código: IESSHQ5-GC-RG-AR-001
			Versión: 05

INFORMACIÓN GENERAL			
Fecha:	16-02-2023		
Servicio Centro Obstétrico			
Hora de Inicio:	08:00 am	Hora Fin:	12:00 pm

AGENDA A TRATAR
- Comunicación activa y asertiva
- Mejora del trabajo en equipo
- Mejorar el ambiente laboral
- Mejorar el cuidado de enfermería
- Horarios

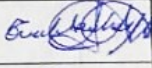
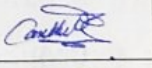
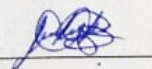
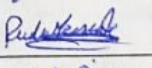

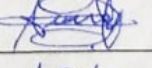

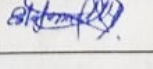
ASISTENCIA		
Nombre y Apellido	Área	Firma
Carcedo Amaya Cynthia	C. Obstétrico	
Fraile Aránguez Miremi	G. obstétrico	
Paredes Paredes María Elena	C. obstétrico	
Ames Henríquez Celida	Centro obstétrico	
Castro Sánchez Leeth	CENTRO OBSTETRICO	
Tunala Cevallos Andrea	Centro obstétrico	
Pérez Gómez Norma Esther	Centro Obstétrico.	
Espin Tama Silvia Estefanía	G. obstétrico	
BRAGA YANEZ BRACELLY	CENTRO OBSTETRICO	
Gómez Mejía Erika Estefanía	Centro obstétrico	
Ruiz Pérez Yessica Valero.	Centro obstétrico	
Uriscoqui Greysi	Centro obstétrico.	
Castillo Vinuesa Estefanía	Centro obstétrico	
Morales Hidalgo Karolena	Centro obstétrico	


 ENFERME
 CI: 172563
 Sect: 1002-2118-2022

Subdirección de Gestión de la Calidad Página 1 de 2

 Hospital del IESS Quito Sur	ACTA DE REUNIÓN	Código: IESSHQ5-GC-RG-AR-001
		Versión: 05

OBSERVACIONES / ACUERDOS	ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Alcanzar una comunicación activa y asertiva del equipo de trabajo y con el paciente.	Personal de Enfermería de Centro Obstétrico	Marzo
Capacitaciones continuas sobre mejorar la calidad de atención de enfermería	Maestrante de Enfermería Leda. Pillojo Gabriela	Marzo
Concentración de la importancia del trabajo en equipo	Maestrante de Enfermería Leda. Pillojo Jessica	Marzo
Elaboración de horarios (turnos) flexibles para el equipo de trabajo, equitativo	Líder del Servicio Lc. Carolina Correa	Marzo Abril
Realizar la programación para las capacitaciones y taller.	Maestrante de Enfermería Leda. Pillojo Jessica	Marzo

FIRMA DE ACEPTACIÓN DE ACUERDOS			
Nombre y Apellido	Área	Correo	Firma
Tuande Catalpa Andrea	C. Obstétrico	andrea4146@gmail.com	
Castro Estelena I	Centro Obstétrico	estelenu21@hotmail.com	
Pérez Guily Norma Estro	C. Obstétrico	estherp110142@hotmail.com	
Ruiz Alvar Yessica Valero	Centro Obstétrico	yessica2021@hotmail.com	
Paredes Paredes Hana Elena	Centro Obstétrico	marcelaparedes@hotmail.com	
Espin Torna Silvia Estelania	Centro Obstétrico	estelania.eopm@hotmail.com	
BEAUC YANEE ARAUJO	CENRO OBSTETRICO	yanee9196@hotmail.com	
García Mejía Enka Estefanía	Centro Obstétrico	mejiaestefania92@hotmail.com	

Anexo 3. Registro de asistencia capacitación- Comunicación asertiva

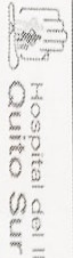
CAPACITADOR: Leticia Fajardo Jassica Godoy		HORA: 8:30		CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN		SALA: FIRMA		OBSERVACIONES	
N°	FUNCIONARIO	HORA CEDULA	DEPENDENCIA	CARGO	HORA DE SALIDA	FIRMA			
1	Ruedas Ruedas Maria Elena	1003204936	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
2	Díaz Herrera Celinda Johanna	0303334595	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
3	Espin Tena Silvia Alejandra	132311653	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
4	Pérez Panguana Naomi Daigun	142328165	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
5	Castillo Vitero Esteliana Juana	122444112	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
6	Zapata YANEZ JUANITA PAQUICELLY	1423044005	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
7	Paola River Yessenia Velasco	100764032	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
8	Luisa LUISA ENRIQUE TADRONA	1600334223	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
9	PRO GADY YANA ESTER	0602492092	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
10	Zueta Catalpa Andrea	1426281601	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
11	Rosales Yndaldy Beatriz	1326494937	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
12	Caicedo Areiza Cynthia	1322403495	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			
13	Cajig Sanchez Isath Fernanda	1321533906	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Firma]</i>			

Capacitador: *[Firma]*

Responsable de Talento Humano: *[Firma]*

[Firma]
ENFERMERA
 C.I: 17256330209
 C.I: 1000-211616

Anexo 4. Registro de asistencia capacitación – trabajo en equipo



**Hospital del IESS
Quito Sur**

CONTROL DE ASISTENCIA A CAPACITACIÓN

N°	CAPACITADOR: Lda. Pilije Jessica Gabriela FECHA: 15-03-2023 FUNCIONARIO	HORA: 8:30 CÉBULA	DEPENDENCIA	CARGO	HORA DE SALIDA	SALA: FIRMA	OBSERVACIONES
1	Caceres Andrea Carolina Tena	12220758	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
2	Quiza Sanchez Lisseth Fernanda	12152396	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
3	Espin Tena Silvia Alejandra	12331153	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
4	Arias Herrera Cecilia Johana	02023453	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
5	Fraja Amaguaza Leonel Delfino	1732281065	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
6	Pareda Pareda Nuria Elena	1008309316	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
7	Rodriguez Alvar Yessica Valeria	1008309316	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
8	Barrio Yanez Janneth Apollonia	1725914095	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
9	Talca Gato Norma Esther	0202922022	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
10	Tamayo Cecilia Andrea	1726125101	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
11	Muñoz García Mariana	1600440223	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
12	Correa Hays Ethin Esthela	0001886277	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
13	Castillo Vinaso Esthela	122360112	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
14	Bohica Hueldys Marcelina	1726797487	C. Obstetricia	Enfermera		<i>[Signature]</i>	
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							

Capacitador: *[Signature]*
C.I. 1725633949
Firma

Responsable de Talento Humano: _____
Firma

Código: IESSHDS-TH-RG-CAC-010 Versión: 01
Elaborado: 02/01/2018
Vigencia: 02/01/2020

Anexo 6. Reunión de Acuerdos





Anexo 7. Manejo de Comunicación Activa y Asertiva



Anexo 8. Trabajo en Equipo

