

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE ENFERMERÍA

Indicadores de calidad de la atención de enfermería: Revisión sistemática

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR: Alex Javier Tenezaca Tenezaca

DIRECTOR: Lic. María Graciela Merchán Coronel

AZOGUES - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA, Y DESARROLLO

Declaratoria de Autoría y Responsabilidad

ALEX JAVIER TENEZACA TENEZACA portador de la cédula de ciudadanía N° **0302549399**. Declaro ser el autor de la obra: **"INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA"**, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

Azogues, **11 de abril de 2024**

F: 

Alex Javier Tenezaca Tenezaca

C.I. 0302549399

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

Lcda. María Graciela Merchán Coronel

DOCENTE DE LA CARRERA DE ENFERMERIA

De mi consideración:

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: "**INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERIA**", realizado por: **Alex Javier Tenezaca Tenezaca**, con documentos de identidad: **0302549399** previo a la obtención del título de **Licenciado en Enfermería** ha sido asesorado, orientado, revisado y supervisado durante su ejecución, bajo mi tutoría en todo el proceso, por lo que certifico que el presente documento, fue desarrollado siguiendo los parámetros del método científico, se sujeta a las normas éticas de investigación que exige la Universidad Católica de Cuenca, por lo que está expedito para su presentación y sustentación ante el respectivo tribunal.

Azogues, 11 de abril del 2024



F:.....

Lcda. María Graciela Merchán Coronel

TUTOR/DIRECTOR DE TESIS

0104390240

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación dedico con mucho cariño a mi familia ya que gracias a su apoyo incondicional cumpliré mi objetivo planteado en bien de mi formación profesional.

Alex.

AGRADECIMIENTO

Con mucho aprecio y respeto agradezco a esta casa de estudios la Universidad Católica de Cuenca campus Azogues, que me acogió durante este proceso de enseñanza aprendizaje de esta bonita carrera como es Enfermería, así como también a cada uno de mis docentes que con sus enseñanzas y experiencias transmitidas han contribuido en mi objetivo planteado.

Alex.

Indicadores de calidad de la atención de enfermería: Revisión Sistemática

Nursing care quality indicators: Systematic Review

Alex Javier Tenezaca Tenezaca. María Graciela Merchán Coronel

¹ Carrera de Enfermería Campus Azogues, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

² Research Group of the Nursing Career of Azogues, Catholic University of Cuenca, Ecuador.

Resumen

La calidad de la atención de enfermería refleja la responsabilidad que deben tener los profesionales de enfermería para poder ejecutar las actividades, prestando un servicio cuyo objetivo sea satisfacer las necesidades de los usuarios. El objetivo del presente estudio fue proporcionar información sobre los indicadores de la calidad de la atención de enfermería. El tipo de investigación fue de revisión sistemática, Las palabras clave utilizadas fueron: enfermería, atención de calidad e indicadores. Junto con el uso del operador booleano AND, las fuentes de datos para encontrar los artículos científicos incluyeron Web of Science, Scopus y Pubmed. Los criterios para seleccionar estudios incluyeron: publicaciones a partir de 2018, artículos en inglés y español, revisión sistemática y estudios de campo descriptivos, correlacionales y aplicativos. El proceso para elegir los artículos se representó en un diagrama de flujo perteneciente al método PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses). Resultando 46 estudios relevantes tras revisión exhaustiva donde se analizaron 34, concluyendo que la calidad en la atención de enfermería es vital para el cuidados efectivos y seguros, evaluando eficacia y eficiencia a través de indicadores e intervenciones claves, que va más allá de lo clínico, incluyendo la experiencia del paciente y la seguridad ambiental, siendo primordial la capacitación del personal, protocolos basados en evidencia y tecnologías innovadoras son esenciales para una atención centrada en el paciente y mejora continua en enfermería, garantizando calidad y satisfacción del paciente.

Palabras Clave: indicadores de calidad, enfermería, atención, gestión

Abstract

The quality of nursing care reflects the responsibility that nursing professionals must have in order to be able to execute activities, providing a service whose objective is to satisfy the needs of the users. The objective of the present study was to provide information on nursing care quality indicators. The type of research was a systematic review. The key words used were: nursing, quality care and indicators. In addition to the Boolean operator AND, the databases used to extract the scientific articles included Web of Science, Scopus, and Pubmed. The inclusion criteria for the selection of studies were: studies from the year 2018, articles in the English and Spanish languages, systematic review articles, and descriptive, correlational, and applicative field studies. The article selection process was reflected in the flow chart belonging to the PRISMA method (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses). The result was 46 relevant studies after an exhaustive review where 34 were analyzed, concluding that quality in nursing care is vital for effective and safe care, evaluating efficacy and efficiency through key indicators and interventions, which goes beyond the clinical, including patient experience and environmental safety, being essential staff training, evidence-based protocols and innovative technologies are essential for patient-centered care and continuous improvement in nursing, ensuring quality and patient satisfaction.

Key words: quality indicators, nursing, nursing care, management

INDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	3
Resumen.....	4
<i>Abstract</i>	5
Introducción	7
Marco teórico.....	8
La relevancia de los indicadores en la calidad de la atención en enfermería.....	11
Objetivo General	15
Objetivos Específicos.....	15
Metodología.....	15
Descriptive analysis of hospital activity indicators published by the Autonomous Regional Governments in the Spanish National Health System	22
Referencias.....	46
1. DATOS GENERALES DEL PROYECTO DE TITULACIÓN	51
TÍTULO:.....	51
2. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	52
2.1. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA	52
2.2. PALABRAS CLAVE:.....	53
2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN	53
2.4. Marco teórico y estado del arte.....	57
2.5. Preguntas de investigación	66
2.6. OBJETIVOS	67
2.6.1. General	67
2.6.2. Específicos	67
2.7. Descripción metodológica.....	67
2.8. Resultados esperados	70
2.9. ASPECTOS BIOÉTICOS Y SOCIALES.....	70
Se aplica los principios bioéticos de la declaración de Helsinki.....	71
3. DIFUSIÓN DE RESULTADOS	71
4. PLANIFICACIÓN.....	71
5. PRESUPUESTO	72

Introducción

Los profesionales de enfermería tienen contacto directo con el paciente desde su ingreso al entorno hospitalario hasta su salida; evaluar como los pacientes perciben la calidad de atención, permite desarrollar y establecer estrategias de mejora continua. Por consiguiente, los establecimientos de salud a nivel mundial reconocen los desafíos que surgen con la globalización, asumiendo la responsabilidad de garantizar la calidad de la atención. En este sentido, la calidad se define como las características con las que un servicio cuenta para satisfacer las necesidades de los clientes (1). De igual manera, la calidad de la atención de enfermería se refiere a la manera en que los profesionales de esta disciplina implementan intervenciones de forma segura y oportuna para cubrir las necesidades de los pacientes (2).

Por lo tanto, Los indicadores de calidad en la atención de enfermería representan una estrategia efectiva para lograr la cobertura global de la salud, permitiendo evaluar la estructura, proceso, resultados e impacto del cuidado. Estos indicadores proporcionan información sobre los requisitos mínimos que deben considerarse en la práctica de enfermería para garantizar el acceso y la cobertura de las necesidades de salud. En otras palabras, los profesionales de enfermería cuentan con diversas herramientas para evaluar e intervenir en la atención de salud (3) de esta manera la salud y el bienestar son planteados como ejes continuos a lo largo de la vida en la cual todas las personas son y seremos copartícipes de la salud, así pues, los determinantes de la salud pueden actuar como factores de riesgo para la calidad o a su vez, como factores de riesgo para la salud.

EL objetivo de la presente revisión sistemática es proporcionar información sobre los indicadores de la calidad de la atención de enfermería, para evaluar sus servicios a partir de

los indicadores básicos y a su vez tomar decisiones acertadas para identificar áreas de mejora o implementar iniciativas de mejora constante.

Marco teórico

Gestión de atención de enfermería

Se define como la disciplina que busca alcanzar los objetivos de una organización, lo cual requiere una estructura organizativa y se logra a través de la colaboración humana coordinada (4). La gestión de enfermería, por otro lado, es una herramienta que permite la integración y coordinación de los aspectos conceptuales, metodológicos e investigativos de la disciplina en relación con los servicios de salud y la satisfacción del usuario. Esta interacción se basa en un proceso continuo de aprendizaje y en una comunicación constante con los pacientes, sus familias y otros grupos humanos que contribuyan al desarrollo y bienestar (4) por lo tanto los indicadores se las conoce como indicadores numéricos o descriptivos que representan el cumplimiento o no de determinados estándares de calidad predefinidos, los cuales se detallan a continuación:

Indicador sensible a enfermería, constituye componentes fundamentales empleados para evaluar los aspectos vinculados a la organización de los servicios de enfermería y los procedimientos relacionados con la atención de enfermería. Política de seguridad del paciente: engloba medidas dirigidas a prevenir, disminuir y controlar los resultados negativos que puedan evitarse como resultado de la prestación de servicios de salud (5).

Por consiguiente, un indicador se concibe como una medida de la calidad o adecuación de un elemento del servicio o cuidado prestado, siendo un estándar de comparación para evaluar la calidad de la atención médica. Para lograr esto, la institución debe establecer sus propios

indicadores relacionados con la organización y desempeño de los profesionales, sus riesgos o complicaciones. La selección de los indicadores empleados para la evaluación de la estructura, proceso y resultados debe cumplir con los criterios descritos a continuación (6); pertenencia, sensibilidad, especificidad, inclusividad, validez, confiabilidad y comprensibilidad

En esta misma línea de investigación, se dan a conocer algunos problemas éticos que afrontan los profesionales de la enfermería en su diaria labor aquellos son: El enfoque de los establecimientos de salud, la labor de otros expertos, el cuidado de los individuos y la integración del valor inherente de la profesión.

Por consiguiente, dentro del contexto de la interacción con el paciente y sus familiares, surgen cuestionamientos como quién debería comunicar la información al paciente, quién debe recibir dicha información, en qué momento es apropiado cuestionar la capacidad del paciente, y qué integrantes del equipo deben estar al tanto de los datos del paciente. Asimismo, se identifican dilemas éticos que los profesionales de enfermería, tanto en roles asistenciales como administrativos, deben abordar. Algunas de estas situaciones éticas pueden generar conflictos considerando que las enfermeras en funciones asistenciales educan, guían y brindan cuidados a las personas y grupos tanto en su bienestar como durante la enfermedad. Por ende, las situaciones de conflicto ético se categorizan en los siguientes tipos: originados por la institución, por la atención del enfermero y por el equipo interdisciplinario (7).

Ética en la enfermería

En la mitad del siglo XIX la enfermería incorporó principios éticos a su actuar tales como: fidelidad al paciente y la ética de los principios, el primero se refiere a establecer compromisos y obligaciones al sujeto de cuidado y el segundo se refiere a la actuación y el respeto de los principios para ser buenos profesionales, de esta manera los dos enfoques no son excluyentes, debido a que una persona con buenas actitudes realizará actos correctos por lo cual para conseguir ser buenos profesionales es importante adquirir experiencia la misma se logra en la práctica profesional (8).

Calidad de los servicios de salud

La definición de calidad en los servicios de salud ha sido un tema complejo que ha recibido diversas aproximaciones, desde la perspectiva de los administradores de la atención médica, la calidad en la prestación de servicios de salud se vincula estrechamente con la eficiencia, ya que la falta de consideración de la gestión adecuada de los recursos disponibles puede limitar la amplitud de los servicios medir la calidad y eficiencia de los servicios de salud es una labor intrincada, dado que se deben evaluar conceptos abstractos y considerar la diversidad de intereses que pueden influir en las evaluaciones (9).

Aunque la calidad y eficiencia son conceptos abstractos, es evidente la necesidad de medirlos, lo cual plantea desafíos, especialmente al separar los aspectos relacionados con las características de los pacientes de los vinculados con la atención recibida. La atención hospitalaria desempeña un rol crucial en el ámbito de la salud, ya que acoge a pacientes con afecciones graves y representa uno de los componentes más costosos del sistema de salud debido a la atención especializada y tecnológicamente avanzada que brinda, así como a los servicios de alojamiento que proporciona. Es imperativo llevar a cabo una evaluación

constante de la calidad y eficiencia de la atención hospitalaria, dada su relevancia social y económica en el sector de la salud (10).

Indicadores de calidad

Los indicadores de calidad en enfermería desempeñan un papel crucial en diversos ámbitos que atienden nuestras necesidades fundamentales como seres humanos. En el ámbito de la salud, estos indicadores resultan indispensables para garantizar la prestación de un servicio de calidad que no solo se centra en el aumento de la cantidad de pacientes atendidos, sino también en ofrecer una atención de excelencia hacia aquellos que lo requieren (11).

Algunos de estos aspectos clave son: brindar una atención digna, gestionar efectivamente la medicación oral supervisar y dar seguimiento a venoclisis implantadas, prevenir infecciones en pacientes con catéter vesical implantable, reducir el riesgo de caídas en pacientes hospitalizados, atender la prevención de úlceras por presión en pacientes internados, mantener actualizado el expediente clínico de enfermería, cuidar a bebés prematuros con peso inferior a 1500 gramos, seguir y desarrollar el tratamiento de recién nacidos con riesgo de hiperbilirrubinemia, ofrecer una atención respetuosa a pacientes con trastornos mentales, observar y cuidar a niños con problemas de salud mental, supervisar y cuidar a bebés con alimentación mediante sonda nasogástrica, seguir y cuidar a recién nacidos con aspiraciones a través de sonda endotraqueal, supervisar y tratar a recién nacidos con catéter intravascular, brindar asistencia a pacientes en terapia de hemodiálisis, y asistir a pacientes en tratamiento de diálisis peritoneal (11).

La relevancia de los indicadores en la calidad de la atención en enfermería

Los profesionales de enfermería desempeñan una labor primordial, pues son los responsables de reducir riesgos y daños asociados a la atención de salud, para ello se utilizan indicadores

Las herramientas de gestión en la atención sanitaria sirven para evaluar los estándares de calidad. A pesar de que siempre se han realizado evaluaciones de los servicios para los pacientes, la introducción de estos indicadores ayuda a descubrir posibles áreas de mejora en la prestación del servicio (12). Por otro lado, para los enfermeros, la utilización de estos indicadores de calidad en la atención sanitaria supone una medida directa de su rendimiento laboral, estos indicadores contribuyen a reforzar las políticas de los servicios de salud en términos de atención y seguridad al combinar conocimientos científicos y técnicos, esto garantiza que tanto el personal como el servicio mantengan un alto nivel de calidad. Además, estos estándares de calidad permiten que el personal de enfermería esté preparado para afrontar situaciones de alta presión, como es el caso de la pandemia por SARS COV-2 (13).

Atención hospitalaria

La atención hospitalaria juega un papel preponderante en la atención sanitaria. Por un lado, los hospitales albergan a las personas con los problemas de salud más serios, lo que les confiere alto significado social, por otro lado, la atención especializada y tecnológicamente avanzada que deben brindar, además del servicio hotelero que lógicamente ofrecen, los convierte en los centros más costosos del sistema de salud (14). La evaluación continua de la calidad y la eficiencia de la atención hospitalaria con sus implicaciones sociales y económicas es un imperativo para el sector de la salud, varios de los indicadores conocidos de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios la tasa de mortalidad, la de reingresos, la de infecciones entre otros varían de acuerdo con la de la atención que se brinde, pero, como se

esbozó antes, también dependen de la gravedad de los pacientes que han servido como unidades de análisis (14).

Evaluación de los indicadores de calidad

Por consiguiente, la calidad y la seguridad del paciente hacen parte de la gestión del cuidado de enfermería porque permiten dar relevancia a la práctica ya que la seguridad del paciente es considerada una estrategia que permite implementar barreras de seguridad en los cuidados con el fin de disminuir el riesgo de la ocurrencia de eventos adversos y así conservar esta cualidad inherente a la atención; por este motivo se hace necesario que se trabaje en aquellos indicadores que están directamente relacionados entre sí con estos dos aspectos, ya que la calidad y seguridad de los cuidados enfermeros se consideran un elemento unificador porque permiten el desarrollo de la disciplina, además exigen a los profesionales trabajar con un método evaluando sistemáticamente los cuidados y posicionan a los profesionales enfermeros como parte importante del equipo de salud (15).

Por lo tanto, En la actualidad, la calidad de los servicios de salud se evalúa a través de auditorías, dicho proceso es realizado por un auditor y su equipo de auditoría quienes desempeñan un papel muy importante esto ayuda a cualificar como se están desarrollando las estrategias para desarrollar procesos, procedimientos, programas entre otras políticas que Gian las organizaciones. La auditoría es el proceso de monitoreo e inspección realizada por expertos quienes determinan si las instalaciones y los trabajadores cuentan con los estándares apropiados de calidad, educación continua, responsabilidad profesional y finalmente el peritaje médico legal.

Así mismo, en la estrategia de protección al paciente es indispensable hacer control y seguimiento ya que por medio de estas acciones, se pueden detectar eventos adversos su análisis y evaluación, así mismo posibilita implementar las barreras de seguridad dentro de la atención esto con el fin de brindar un plan de mejora obtener la satisfacción del usuario y su familia, por esta razón es importante el papel del auditor en salud como gestor de la calidad y la seguridad del paciente, necesidad que ha venido ampliando su campo de acción, tratando de suplir todos aquellos requerimientos, que por su complejidad merecen atención y manejo de acuerdo a su especialidad (16).

Niveles de intervención

De acuerdo con el tipo de pacientes existen niveles de intervención que pueden ser autónomas, colaborativas e intervenciones directas, a esto se suma la atención especializada lo cual es definida como un conjunto de medios humanos y materiales dentro del sistema de salud, así mismo es importante tener en cuenta algunas medidas en relación a los pacientes como son:

- Aplicar medidas higiénicas en las manos
- Recoger el material necesario para llevar a cabo los cuidados que se prestará en su momento al paciente.
- Comprobar e identificar correctamente al paciente, presentarse y explicar los cuidados que se les brindará.
- Efectuar la valoración de enfermería
- Registrar los hallazgos conforme se realice la exploración y anotar

- Administrar la medicación prescrita, registrar la actividad y observar si aparecen signos de efectos secundarios o hallazgos inusuales (17).

Objetivo General

- Describir los indicadores de calidad de mayor relevancia en la atención de enfermería mediante una revisión sistemática basada en las declaraciones de PRISMA.

Objetivos Específicos.

- Identificar los principales indicadores de la calidad de la atención de enfermería.
- Evidenciar los niveles de intervención utilizados para elevar el estándar de atención de enfermería.

Metodología

Diseño del estudio: Descriptivo

• **Método:** la investigación fue de tipo descriptivo, además de indagar fuentes bibliográfica, documental y revisión de bases científicas, se basó en la utilización del método PRISMA con búsqueda de información relacionada a los indicadores de calidad de la atención en enfermería, para que se permita sustentar el desarrollo de la presente revisión sistemática se utilizó información de las diferentes plataformas que brinda la web como herramientas de búsqueda internacional y nacional como son: PubMed, Scopus, Redalyc, Scielo y otras bases de datos como ProQuest adscrita a la Universidad Católica de Cuenca.

Criterios de inclusión: para la presente revisión sistemática se tomó en cuenta artículos científicos en idiomas de inglés, español, la información actualizada de los últimos 5 años

desde el 2018 al 2023. También se utilizarán palabras clave Nursing care quality indicators, estudios sobre los diferentes indicadores de calidad a la atención de enfermería, estudios sobre, cómo mejorar los indicadores de calidad a la atención de enfermería.

Criterios de exclusión: se procedió a la exclusión a las publicaciones en un tercer idioma (alemán, ruso, chino). y documentos que solo contengan resumen. Estudios que no cumplan con la calidad científica, Documentos inaccesibles a su texto, documentos longitudinales, tesis, monografías, tesinas.

De esta manera para la búsqueda de estos artículos científicos, se utilizó palabras clave enlazadas mediante el operador booleano “AND”, permitiendo acceder de forma rápida y concreta a los artículos.

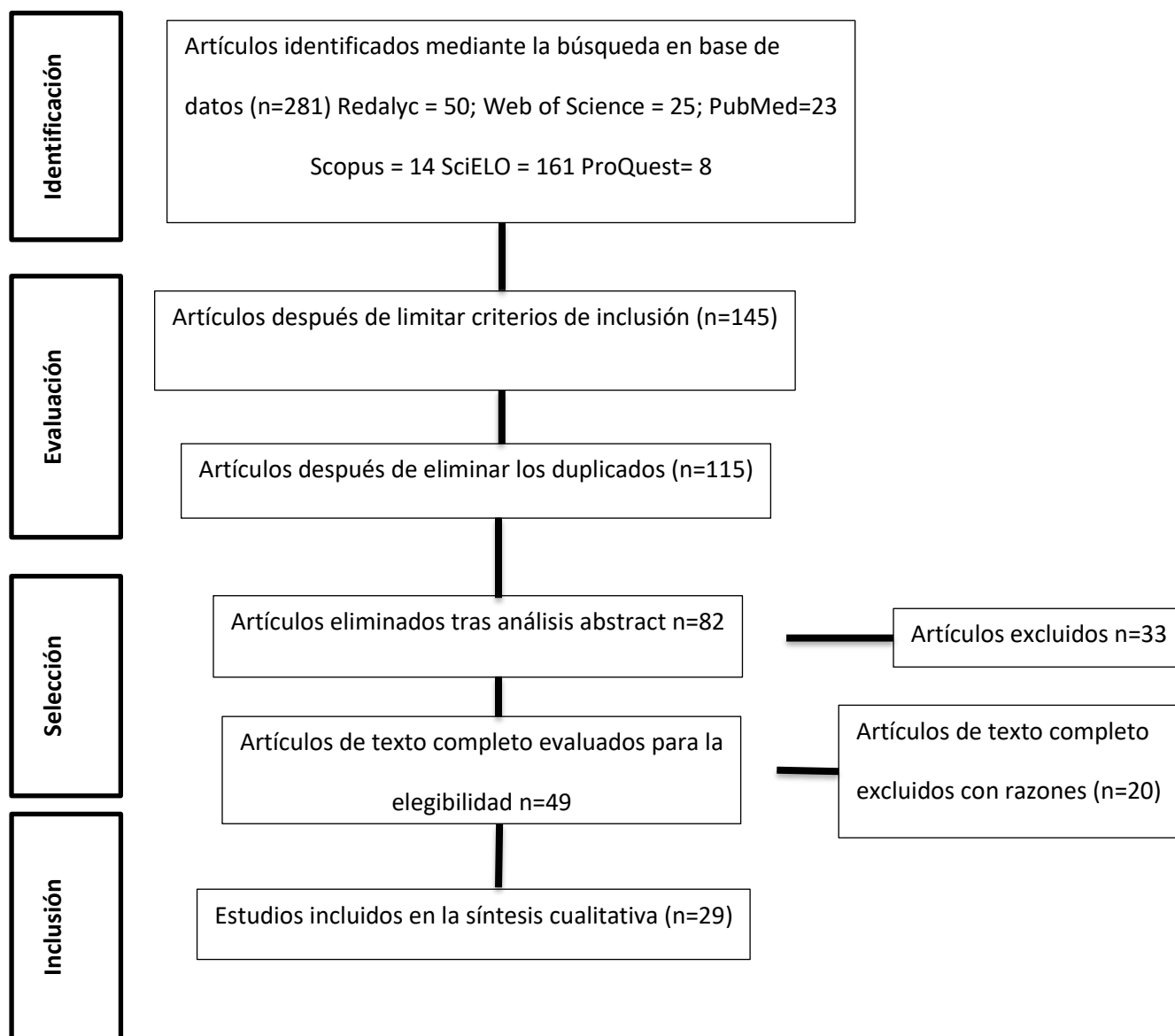
Selección de estudios en general: a través de este método se obtuvo un número relevante de publicaciones, las cuales serán minuciosamente analizadas, teniendo en cuenta límites como el año de publicación, título, resumen, la ausencia de resultados y el idioma en que se publicó, los estudios resultantes de este proceso de filtrado fueron sometidos a una primera lectura, donde las publicaciones fueron nuevamente tamizadas para descartar aquellas publicaciones duplicadas, con fallas en el resumen, aquellas en las que el contenido no interactúa y no guardara relación con el objetivo pretendido por la revisión sistemática.

Estos resultados estarán sometidos a una segunda y última lectura, lo que permitirá descartar cualquiera de las publicaciones cuyos resultados no serán útiles o debidamente verificados, que no son artículos abordados por una metodología científica y que la información no sea pertinente con la incógnita de la revisión sistemática.

Resultados

En un primer momento se procedió a ingresar las palabras clave en la base de datos, lo cual permitió obtener un total de 281 registros. Posterior, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión para la selección de los artículos pertinentes lo que resultó en la identificación de 145 registros, de esta manera se realizó una revisión exhaustiva de los registros seleccionados descartando aquellos que no cumplían con los objetivos establecidos, lo que redujo la cantidad de artículos a 92. Subsecuente, se procedió a eliminar los registros que no eran apropiados para la revisión bibliográfica, lo que resultó en la selección de 47 artículos. Finalmente, se realizó una lectura minuciosa de los estudios correlacionales, explicativos y cuasi experimentales, utilizando un total de 34 registros que cumplían con los objetivos y la metodología planteada, así se refleja:

Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA



#	Base de datos	Autor	Año	Título	Diseño metodológico	Objetivo del estudio	Resultados
1	Rev. SANUS	Ruiz et al.,	2021	Disfrutar de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución.	La investigación fue descriptiva, transversal, en una muestra conformada por 90 pacientes de 18 años identificados mediante un muestreo por conveniencia, se les aplicó el instrumento SERVQHOS-E, Alpha de Cronbach de origen.	Identificar la opinión sobre la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública.	En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, se halló una media de 1.97 puntos (DE=.626) de satisfacción global. La mayoría de los pacientes señalaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de enfermería, seguido de una gran satisfacción (8.9%).
2	Rev. Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica.	Burgueño et al.,	2021	Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano.	Se realizó una investigación cuantitativa de corte transversal; con una muestra de 216 usuarios que acuden a tratamiento oncológico utilizando el cuestionario de Percepción de la Calidad de Cuidados de Enfermería (CUCACE) validado internacionalmente. La información se procesó en el	Determinar la percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del Austro Ecuatoriano, 2018.	La mayoría de las personas de edad superior a los 70 años, dominando el sexo femenino y el estado civil, con un 86% y 85% respectivamente. El 65,3% tiene una opinión favorable sobre la calidad de cuidados médicos, además se encontró una correlación con significancia estadística con la variable edad

					programa SPSS versión 23, permitió identificar frecuencias, porcentajes y asociación de las variables en estudio.		(p=0,000) y el nivel de instrucción (p=0,001).
3	Scielo Chile	Guerrero Núñez.	2018	Indicadores de calidad en el cuidado de enfermería: estrategia para la cobertura universal de salud.	La protección para una Cobertura Universal de Salud se centrará en la calidad como elementos fundamentales del trabajo de enfermería, estableciendo un sistema de control de la calidad del bienestar. Para la mejora continua de la calidad de asistencia, los profesionales enfermeros deben detectar factores involucrados, implementar acciones, y concebir estrategias para una evaluación sistemática de la calidad del cuidado.	La protección para una Cobertura Universal de Salud se centrará en la calidad como elementos fundamentales del trabajo de enfermería, estableciendo un sistema de control de la calidad del bienestar. Para la mejora continua de la calidad de asistencia, los profesionales enfermeros deben detectar factores involucrados, implementar acciones, y concebir estrategias para una evaluación sistemática de la calidad del cuidado.	Se enfrentan diversos obstáculos para evaluar el progreso de la Cobertura Universal de Salud en el ámbito del cuidado de enfermería, pero un avance significativo es la definición de un marco conceptual de monitoreo ⁷ , y la definición y validación de indicadores especialmente indicadores de calidad, los cuales cumplen con las demandas de cuidado en la población. Para esto, la enfermería deberá adquirir una visión sistemática del conocimiento que se ha generado en diversos contextos sanitarios, políticos y sociales, tanto en el

							ámbito nacional como internacional.
4	National Institutes of Health	Soler J et al.,	2019	Implementation of health care quality indicators for out-of-hospital emergencies: a systematic review. Emergencias.	We developed protocols for searching 5 databases to locate studies using quality indicators to evaluate care in out-of-hospital emergencies.	We aimed to identify and analyze quality indicators that have appeared in the literature on out-of-hospital emergencies.	The indicators were classified as clinical or nonclinical; within each of these 2 sets, we also identified domains, or subcategories. As nonclinical quality identifiers were more numerous in the literature, it seems that they are the ones most often used to assess out-of-hospital emergency care at this time. This finding leaves the door open to designing and implementing new indicators able to measure quality of care in this clinical setting.
5	SciELO México	Salgado Torres MK.	2021	Indicadores de desempeño de procesos médicos con alineamiento estratégico en la atención al paciente.	Se trata de un estudio analítico, conceptual y con razonamiento deductivo, con un alcance explicativo, con el fin de correlacionar los KPI estratégicos con los procesos, de conformidad con la	Se trata de responder a los motivos por los cuales son relevantes los KPI en los procesos y cómo establecerlos de conformidad con su objetivo aplicación.	Se trata de responder a los motivos por los cuales son relevantes los KPI en los procesos y cómo establecerlos de conformidad con su objetivo aplicación.

					relevancia de las actividades en los servicios médicos.		
6	National Library of Medicine	Vicente S et al.,	2022	Descriptive analysis of hospital activity indicators published by the Autonomous Regional Governments in the Spanish National Health System	Observational study. General Internet search engines were used to find and evaluate institutional web portals (Ministry of Health, regional health governments) detailing existence, availability, accessibility and quality of information (aggregation, update, format, gender and age vision) of hospital management activity offered between 2015-2019. Descriptive statistics were used with estimation of inter-observer concordance.	The supply of health activity data by health regional governments does not have a current study of the issue. The aim of this study was to analyze and describe the indicators of hospital activity related to public health organizations (health departments in the Spanish National Health System) showing the most notable experiences in this regard.	Generation of a list of 22 web portals for public health services. All the institutions evaluated had information on hospital activity. It is complex to find, freely available, disaggregated (14), updated (2018), in PDF format (15), gender vision: 2 (Catalonia and Madrid). No. of indicators per region: between 10 and 99 (average=54). Kappa agreement index (κ)=0.84. Notable contributions: Catalonia and Madrid, with other practices to highlight (Castilla y León, Murcia).
7	SciELO Chile	Castellanos et al.,	2018	La protección de enfermería y la ética debido al progreso tecnológico en el ámbito de la salud.	Los profesionales de enfermería son los encargados de la adopción y la implementación de técnicas terapéuticas o de diagnóstico, por lo que se requiere una	Descubrir los aspectos éticos que influyen en el bienestar de la enfermería, debido al progreso de la tecnología en los servicios de salud.	Los profesionales de enfermería están dispuestos a enfrentar conflictos de carácter ético debido a las responsabilidades propias que tienen vinculación con el cuidado de las personas y

					formación profesional en el uso y la implementación de técnicas terapéuticas o de diagnóstico; se debe aplicar criterios éticos y valores propios de la disciplina, con una perspectiva holística y humanista en el cuidado de las personas.		al desempeño de un ámbito de salud cada vez más tecnificado y complejo.
8	Rev. Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapeutica.	Morales et al.,	2021	La conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado personal del paciente hospitalizado es la siguiente: Revisión de la Sistema	Se llevó a cabo una revisión sistemática que se realizó mediante el análisis de 26 publicaciones entre estudios descriptivos, revisiones literarias y artículos originales que cumplieron con los principios de inclusión y exclusión establecidos en la estrategia de búsqueda en la que se identificaron cuatro elementos fundamentales: La conducta ética del profesional de enfermería, el cuidado directo del paciente, el código deontológico y la influencia	El propósito es examinar la conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado a domicilio del paciente hospitalizado.	Los descubrimientos más destacados del estudio incluyen los artículos examinados en un 92% en la investigación de la ética profesional del enfermero, la ética del cuidado y la enfermería.

					de la conducta ética en la recuperación de la salud del paciente.		
9	Redalyc. Org	Matute B et al.,	2021	La gestión de procesos: resultados que contribuyen a mejorar la calidad de servicio en instituciones de salud.	Se trata de un método descriptiva no experimental, con una muestra de 150 usuarios que reciben atención médica, quienes se enfrentaron la urgencia de incrementar especialidades nuevas y mejorar la calidad de la atención.	Se ha enfocado en examinar la efectividad con la que las políticas públicas actuaron ante la pandemia sanitaria COVID-19, de ahí la relevancia de establecer la atención operativa y administrativa.	Se lograría la conexión integral interna ágil en gestión, dejando fundamentos de éxito, confiabilidad y calidad, dando lugar a la mayor atracción al acceso libre que demanda las necesidades del usuario en el momento en que surgen las emergencias.
10	Dialnet	Ramírez et al.,	2022	Evaluación de la calidad del servicio en las residencias de investigación en Estomatología de la BUAP: enfoques de SERVPERF y Donabedian.	Se realizó un estudio descriptivo, transversal, observacional y proyectivo para comparar cómo perciben los pacientes atendidos en las CEDS de la Facultad de Estomatología (FE) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) la calidad del servicio, a partir de las metodologías Donabedian y SERVPERF.	Comparar la evaluación de la calidad funcional de los pacientes que acuden a los servicios en las Clínicas Estomatológicas de Docencia y Servicio (CEDS), con las metodologías Donabedian y SERVPERF.	El porcentaje de evaluación de la calidad con el instrumento Donabedian fue inferior a la del obtenido con la metodología SERVPERF (8.51 %). La dificultad de la investigación fue elevada, aunque su sensibilidad se debió a la identificación de los procesos del servicio a evaluar en cada una de las dimensiones de las dos metodologías, con el fin de asegurar su confiabilidad. Los

					<p>Se diseñó y aplicó a una muestra aleatoria estratificada de 400 pacientes un instrumento denominado Se llevó a cabo un estudio descriptivo, transversal, observacional y colectivo con el fin de comparar cómo perciben los pacientes atendidos en las CEDS de la Facultad de Estomatología (FE) de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP) la calidad del servicio, a través de las metodologías Donabedian y SERVPERF. Se elaboró y se aplicó a una muestra aleatoria estratificada de 400 pacientes un instrumento denominado PERCACEL, que consta de tres componentes: a) datos generales; b) metodología de evaluación de Donabedian; y c) metodología SERVPERF.</p>	<p>descubrimientos: ambos instrumentos pueden ser utilizados en diversos servicios, tanto públicos como privados, y en diversos campos, tales como el de estomatología.</p>
--	--	--	--	--	--	---

11	Scielo.sa.cr	Calioto C.	2022	El uso de indicadores de la calidad educativa: una discusión crítica a partir del caso chileno.	El ensayo se centra en la idea de cultura de la auditoría desde la bibliografía socio-antropológica y en las reflexiones de Hannah Arendt con el propósito de abordar la utilización de indicadores en el ámbito de las políticas educativas para los niveles de enseñanza básica y medio. En primer lugar, se sostiene que estos indicadores de evaluación se encuentran vinculados a una cultura de auditoría (Audit cultura) y, en particular, en un aspecto de ella que ha sido utilizado como "juego de indicadores" (juego de indicadores) en el juego de indicadores. En segundo lugar, se sugiere la falta de estos indicadores para informar del progreso personal y social; para mostrar eso, se formula una definición	Dentro de la problemática de la operación y estandarización de la noción de calidad en la educación escolar básica y media, se debería analizar la decisión de la Agencia de la Calidad Educativa de Chile de incorporar indicadores para el progreso personal y social.	Los indicadores de evaluación de la calidad deben reducir de manera inmediata el fenómeno a evaluar. No obstante, la atención de las políticas educativas a un aspecto fundamental como el desarrollo personal y social puede ser aprovechada para discutir qué educación escolar estamos planificando y concebir.
----	--------------	------------	------	---	---	--	--

					sustantiva de educación escolar elaborada por Hannah Arendt: un fenómeno que se encuentra presente en el mundo.		
12	Scielo Chile	Guerrero S.	2018	Indicadores de calidad en el cuidado de enfermería: estrategia para la cobertura universal de salud.	Para garantizar una cobertura universal de salud en el ámbito del cuidado, es necesario que la enfermería participe en la investigación multidisciplinarias enfocadas en mejorar dicha cobertura. Su objetivo radica en la generación de conocimiento en el ámbito del cuidado para una Cobertura Universal de Salud, y en la adopción de estrategias o medidas que derivan de ese conocimiento. Dentro de la disciplina profesional, la enfermería fortalece los sistemas de salud al contribuir con el acceso a una salud integral, y al proporcionar datos científicos	Los indicadores de calidad en el cuidado de enfermería se encuentran en una estrategia eficiente para alcanzar la Cobertura Universal de Salud, lo cual posibilita una evaluación de la estructura, proceso, resultado e impacto del cuidado. Estas pruebas indican las condiciones mínimas que deben ser observadas en la aplicación de enfermería, necesarias para el acceso y la cobertura universal de las demandas de salud.	En consecuencia, los(as) médicos/as disponen de herramientas para evaluar e intervenir en Cobertura Universal de Salud, cuando establecen y validan indicadores de calidad en las diversas dimensiones de esta cobertura.

					para la innovación y la eficacia de los sistemas.		
13	OPS	Salud OPdl.	2020	La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas..	La encuesta virtual, que se llevó a cabo a nivel global por 158 países y a nivel regional por 28 Estados Miembros de la OPS durante un período de cuatro semanas en mayo, reveló que el impacto es global y que la interrupción de los servicios de salud de emergencia constituye una amenaza para la salud de las personas que padecen enfermedades crónicas.	Durante la pandemia, los servicios de salud habituales fueron reorganizados o interrumpidos y muchos de los servicios de salud de emergencia fueron interrumpidos y muchos de los servicios de salud de emergencia dejan de prestar atención a las personas en terapia contra enfermedades como el cáncer, las enfermedades cardiovasculares y la diabetes. Asimismo, muchos empleados de salud que suelen prestar esta atención fueron acogidos por la respuesta de COVID-19. "La curación y los cuidados para estas personas deben continuar", señaló el médico Hennis. "Los países deben buscar estrategias innovadoras para asegurar su	Los servicios de prevención y tratamiento de las patologías no transmisibles (ENT) han sido sumamente afectados desde el inicio de la pandemia de COVID-19 en la región de las Américas, de acuerdo con una encuesta realizada por la Organización Panamericana de la Salud/ Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS)

						existencia al mismo tiempo que hacen frente a la pandemia COVID-19.	
14	SALUTA	León et al.,	2020	Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud.	Se trata de un estudio de tipo descriptivo, narrativo y analítico de corte retrospectivo, que incluyó la consulta bibliográfica en bases de datos: PubMed, Scielo, Dialnet, Redalyc, Elsevier y Google Académico.	El propósito de esta investigación consiste en detectar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en los servicios de salud.	La satisfacción de las personas usuarias se caracteriza por diversos factores, tales como la accesibilidad al personal (sanitario y no sanitario), la accesibilidad física y económica a las instalaciones de salud, la capacidad de respuesta de los servicios de salud hacia los usuarios.
15	Redalyc.org	Alfaro C et al.,	2016	Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación.	La satisfacción de las personas usuarias se caracteriza por diversos factores, tales como la accesibilidad al personal (sanitario y no sanitario), la accesibilidad física y económica a las instalaciones de salud, la capacidad de respuesta de los servicios de salud hacia los usuarios.	La satisfacción de las personas usuarias se caracteriza por diversos factores, tales como la accesibilidad al personal (sanitario y no sanitario), la accesibilidad física y económica a las instalaciones de salud, la capacidad de respuesta de los servicios de salud hacia los usuarios.	La evolución de las nuevas características. Tecnologías brinda la oportunidad de establecer nuevos canales de participación ciudadana más dinámicos, abiertos y transparentes.

16	Scielo-Saude Publica	Sara JCDC.	2019	Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud.	Durante la implementación de la política de aseguramiento en salud, se ha logrado alcanzar grandes éxitos, evidenciando, sin embargo, un impacto insuficiente en el acceso oportuno y en la satisfacción de las demandas de salud de gran parte de la población.	En el presente artículo, nos enfocamos en destacar los principales progresos y dificultades en el proceso hacia una CUS, impulsando el desarrollo de la agenda pendiente, fundamentada en los planteamientos emitidos por Organizaciones Internacionales que respaldan la mejora de los sistemas de salud a nivel mundial.	El desafío de la Cobertura Universal en Salud (CUS) impulsó a los países a intensificar sus esfuerzos en la ampliación de la proporción de población protegida, la limitación y ampliación de sus planes de beneficios, así como en la asignación de recursos financieros que posibilitan la administración de las prestaciones ofrecidas.
17	Dialnet	Lucas et al.,	2021	Intervenciones de los profesionales de enfermería de atención primaria de salud.	La investigación se realizó de forma cualitativa, con la metodología aplicada descriptiva- analítica. La población estuvo conformada por 20 enfermeras que trabajan en la Unidad Operativa del Distrito de Salud 13D03 Jipijapa-Machalilla y Puerto López, así como 57 madres o cuidadoras de niños lactantes que se encuentran habitualmente en	Describir las tareas desempeñadas por los profesionales de enfermería. atención primaria de salud en el control de la formación y el progreso de los niños.	El primer control en el niño recién nacido es el primero en el que el 55% del personal de enfermería posee conocimientos. Ítem 2, niveles de control más elevados: el 70% del personal de enfermería identifica los controles más elevados. El ítem 3; Asesoramiento a las madres: el 72% indicó que el personal de enfermería presta una atención muy eficiente. En resumen: el entorno laboral de los

					estos establecimientos de salud.		profesionales de enfermería, especializados en el control de crecimiento y desarrollo en lactante, requiere en la actualidad, conocimientos sólidos para poder intervenir de manera eficiente y eficaz en los controles mínimos del lactante, de acuerdo con el plan de atención para el control.
18	Aquíchan	Puchi et al.,	2018	Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora.	Se llevó a cabo una revisión integradora en las bases Pubmed, Web of Science, IBECS, SciELO y Biblioteca Cochrane. La duración de la búsqueda se extendió desde 1990 hasta 2017.	Describir la elaboración de estudios empíricos en relación con indicadores para evaluar la calidad de la atención médica prestada a los usuarios de unidades de hospitalización domiciliaria (HD)	Se hallaron 10 documentos, de los cuales seis se dedicaron a artículos originales y 4 a revisiones sistemáticas. En 3 de los seis artículos originales hallados se mencionaron indicadores relacionados con los traslados hospitalarios no planificados, llamadas telefónicas no planificadas realizadas por los pacientes y/o el equipo de salud de HD, la negativa de los pacientes a ser ingresados a la residencia de enfermedades y los

							errores en la administración de medicamentos.
19	Repositorio Institucional Universidad del Norte.	Camargo et al.,	2019	Diseño de un modelo de indicadores para la administración de estudios en instituciones de Educación superior. Posgrado.	De igual modo, se llevó a cabo un benchmarking con diversas universidades públicas líderes en investigación, y se examinaron los indicadores utilizados, identificando de esta forma las mejores prácticas, y obtener un análisis comparativo de la información recopilada.	Se pretende elaborar un modelo que posibilite, de forma clara, la identificación, construcción, seguimiento y control de los indicadores de la Vicerrectoría de Investigación, la capacidad de la institución de disponer de datos confiables y oportunos que permitan la administración de esta institución para la toma de decisiones.	Se obtuvo el resultado del Modelo del Mapa Estratégico de la Vicerrectoría de Investigación, el cual se fundamentó en el análisis de las expectativas y necesidades que tenía la vicerrectoría de investigación, mediante un ejercicio de colaboración realizado con grupos focales de la organización.
20	Rev, Cubana de enfermería.	Hernández et al.,	2021	La satisfacción de los usuarios como indicio de la calidad de los servicios de enfermería en la Clínica Central Cira García.	El estudio cuantitativo de diseño descriptivo de corte transversal se llevó a cabo en la Clínica Central Cira García, La Habana, Cuba, entre 2016 y 2021. La satisfacción se evaluó mediante el cuestionario SERVQUAL, en el análisis se empleó la distribución de frecuencias absoluta y porcentajes, la	Identificar el nivel de satisfacción con la atención médica desde la perspectiva de los usuarios hospitalizados.	En la categoría de elementos tangibles, la media en expectativas fue 6,19 y en percepciones 6,19 (+0,39), en la categoría de fiabilidad la media en expectativas fue 6,20 y en percepciones 5,98 (+0,37), en la categoría de empatía la media en expectativas fue 6,26 y en percepciones 6,23 (+0,37), en la dimensión empatía la media en

					media y la desviación estándar.		expectativas fue 6,26 y en percepciones 6,23 (+0,37), en la dimensión empatía la media en expectativas fue 6,26 y en percepciones 6,23 (+0,37)
21	SciELO España	Guerra et al.,	2018	Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación.	Se llevó a cabo un estudio descriptivo con pacientes que trabajan en el Servicio de Enfermería de los Centros de Salud (CCSS) de Córdoba y provincia. Los pacientes fueron entrevistados mediante dos tipos de preguntas, cerradas y abiertas, que recolectaban sus opiniones y satisfacción en ámbitos comunicacionales como la relación enfermera-paciente, la información recibida o el tiempo empleado; así como los procedimientos empleados. Se realiza un análisis descriptivo e inferencial (test de Ji-cuadrado; $p < 0,05$) Las	Devaluar la satisfacción relacionada con aspectos técnicos y comunicativos de los usuarios en la consulta de Enfermería en Atención Primaria.	Se participaron 335 pacientes. Se obtuvo un 76,5% de satisfacción en las respuestas abiertas en relación con los procedimientos empleados en la sala de curas, sin embargo, el 26,1% de los pacientes planteó alguna sugerencia o propuesta de cambio en las respuestas abiertas. La satisfacción del 89,1% en la información recibida en respuestas cerradas fue del 16,1% en las sugerencias de cambio en las respuestas abiertas. En cuanto a la relación entre la enfermera y el paciente, los resultados fueron: un 94,2% mostraba satisfacción ante un 7,5% que planteó sugerencias en preguntas abiertas; en cuanto al tiempo

					cuestiones abiertas se dividieron en categorías en un proceso de análisis cualitativo que involucró a dos investigadoras independientes.		empleado, la satisfacción osciló del 88,5% al 16,8%.
22	Rev. Javeriana	Serdarevich et al.,	2018	Una perspectiva historiográfica. Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo	Se pueden comparar, analizar y examinar elementos del pasado con el fin de identificar la trayectoria de la profesión con el fin de progresar hacia un modelo integrador. Ofrece significados para la comprensión y la concreción de los cambios en función del desarrollo del conocimiento.	Presentar una perspectiva histórica enfocada en esclarecer eventos, dando cuenta de causas y efectos. El enfoque histórico gráfico se caracteriza por la adopción de conocimiento crítico significativo que comprende dimensiones sociohistóricas.	La enfermería, como área de investigación, ha experimentado cambios significativos en épocas recientes. Los elementos como cuidado, asistencia, cura, mediación o vocación se examinan a partir de desarrollos científico-técnicos y éticos.
23	Rev. Cubana de Enfermería	Muñiz et al.,	2019	La capacidad de ser y realizar en enfermería es la revisión sistemática y el análisis empírico.	Se empleó una metodología de estudio bibliométrico, descriptivo y retrospectivo, examinando diversas bases de datos que delimitaron 28 fuentes de investigación del entorno Iberoamericano con temas relacionados durante	Describir el estado de las habilidades del "Ser" y "Hacer" en estudiantes de Enfermería en la Universidad de Guayaquil.	La presentación presenta la variable "Hacer" (53,57%) y 6 obras solo la variable "Ser" (21,43%), mientras que 7 obras evidencian un carácter más integral al incluir en sus análisis las dos variables (25%). En las habilidades de aprendizaje "Ser",

					los últimos 10 años. Se realizó una encuesta concebida para evaluar las habilidades en 36 estudiantes de enfermería, tanto en la variable "Ser" (Rendimiento, Empatía, Comunicación, Conciencia, Acompañamiento y Emociones), como en "Hacer".		los estudiantes observan un incremento en las emociones (30,6%) y un incremento en el criterio de empatía (5,6%), mientras que en las habilidades de aprendizaje "Hacer" se observaron un incremento en el grado de empatía (5,6%), mientras que en las habilidades del "Hacer" se observaron un incremento en el porcentaje en el criterio de diagnóstico y demanda sanitaria de la población (ambos: 2,8%).
24	Repositorio institucional Unicordoba.	Mestra K et al.,		Se examinan los indicadores de calidad de enfermería enfocados en la seguridad del paciente en servicios de emergencias de instituciones de tercer y cuarto nivel: una	Dado la competitividad de las organizaciones y la demanda del público, ha sido necesario elaborar estrategias eficaces para mejorar los servicios ofrecidos, de ahí surge la urgencia de concebir e implementar indicadores de calidad que posibilitan la	Descubrir el nivel de evidencia que se encuentra en los indicadores calidad de atención médica enfocada en la seguridad del paciente en servicios de emergencias en instituciones de tercer y cuarto nivel durante el período de 2015-2021.	Se realizó una investigación retrospectiva científica en la que se examinaron 57 documentos, tales como libros, bases de datos, páginas web certificadas y artículos científicos.

				investigación comparada.	evaluación, el seguimiento y la calidad de la atención.		
25	Repositorio Universidad Nacional	Beltrán	2015	Gestión de enfermería y el comportamiento de los indicadores de calidad de atención médica.	Se llevó a cabo un estudio conocido como investigación ex post facto, se llevó a cabo series de tiempo y se evaluó.	Este estudio examinó la influencia en el comportamiento de los indicadores de la calidad sensibles a enfermería después de la adopción de una política de protección del paciente en una institución que brinda servicios de salud de tercer nivel en la ciudad de Bogotá.	Se examinaron 5 años de indicadores divididos en: dos años anteriores a la implementación, el año de implementación y los dos años posteriores a la implementación de la política de seguridad del paciente en la institución, con el fin de proporcionar información, descriptiva, ya que se enfoca en la búsqueda de información, descriptiva, ya que se enfoca en la búsqueda de información, descriptiva, ya que se enfoca en la búsqueda de información, descriptiva, ya que se enfoca en la búsqueda de información, descriptiva, ya que se enfoca en la búsqueda de información, descriptiva Variable 1: Indicadores de calidad de atención a profesionales, estas acciones se evalúan durante y después de la implementación se organizaron de forma sistemática

							en: capacitación, adaptación y motivación.
26	SciELO Cuba	Aguirre	2020	Los obstáculos y obstáculos de la enfermería en el mundo actual.	Diseño de nuevas tecnologías para la información y las comunicaciones (NTIC), en particular, en la creación de herramientas para la innovación y el uso de los registros de Enfermería como fuentes de información para estudios sistemáticos más rigurosos que brindan asistencia para la elaboración de nuevos conocimientos sobre la salud humana a través de la conexión que establece con el entorno en el que vive o trabaja.	Se sugiere que las condiciones de trabajo en el trabajo se transforman a lo largo del tiempo debido al desarrollo tecnológico, los sistemas de comunicación, la situación epidemiológica con la aparición de enfermedades emergentes, los cambios demográficos de la población y otros obstáculos relacionados con la pobreza.	La inversión en el personal de Enfermería podría ser, según la OMS, una enorme contribución a la expansión de la cobertura sanitaria universal de forma rápida, rentable y de alta calidad.
27	SciELO	Andrade	2020	Retos y obstáculos en el ámbito de la enfermería en la actualidad.	Retos y obstáculos en el ámbito de la enfermería en la actualidad.	El propósito general consiste en explicar los obstáculos y dificultades que enfrenta la enfermería en la actualidad.	Los obstáculos que enfrenta la profesión de enfermería representan la urgencia de proseguir el proceso educativo basado en la idoneidad, el conocimiento y la calidad, lo cual

							posibilita a los profesionales posicionarse y recuperar la autonomía y el liderazgo en la disciplina de asistencia.
28	Rev. Científica de Enfermería 'RECIEN'	Idrogo A et al.,	2021	La auditoría de los registros de enfermería es fundamental para asegurar la calidad del cuidado.	El presente artículo examina los hallazgos de las pruebas realizadas en relación con la auditoría de enfermería, enfocando en los registros de enfermería como elementos de mejora en la administración de la calidad del cuidado de enfermero.	El propósito de este estudio consiste en analizar los registros de enfermería como parte del sistema de administración de la calidad del bienestar enfermero en las instituciones sanitarias a nivel internacional y nacional.	Se realiza un análisis bibliográfico que contiene investigaciones derivadas de diversas bases de datos en el ámbito virtual de datos publicados entre los años 2014 y 2019, mediante el acceso a través de los descriptores de auditoría, registros de enfermería, gestión de la calidad en enfermería y cuidado enfermero, y la búsqueda en la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) a través de las bases científicas de Scielo (Scientific Electronic Library Online), Medline, Dialnet, Cochrane, repositorios Se examinaron 20 artículos científicos.
29	SciELO Chile	Santiago A et al.,	2020	La calidad del cuidado de enfermería se basa	Se llevó a cabo un estudio descriptivo transversal en un	Descubrir la calidad del cuidado de enfermería, desde el enfoque	Se obtuvo una calidad máxima en la evaluación de la estructura (=

				<p>en el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor.</p>	<p>hospital de segundo nivel del municipio de Minatitlán, Veracruz, México, entre octubre y noviembre de 2018. Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia con una muestra de 73 enfermeros/as que, previamente notificados, respondieron al instrumento "Estándares e indicadores que evalúan la estructura, el proceso y el resultado de la atención, enfocado en el enfoque de Donabedian.</p>	<p>de Donabedian, en pacientes hospitalizados con ansiedad.</p>	<p>90,14; $\pm 8,68\%$), el proceso (= 92,97; $\pm 9,55\%$) y los resultados (= 93,05; $\pm 9,50\%$).</p>
--	--	--	--	---	---	---	--

Discusión

El objetivo general del estudio fue indagar sobre los principales indicadores de calidad de la atención de enfermería; y para fortalecer el estudio se indagó en diferentes estudios que ratificaron la importancia de garantizar una calidad en la atención de enfermería. Los indicadores de calidad son herramientas cruciales para evaluar la efectividad, seguridad y eficiencia de la atención de enfermería, acciones que pueden influir en los resultados de pacientes (18), por lo que es fundamental considerar que la atención de alta calidad no solo se centra en los resultados clínicos, si no en la experiencia del paciente, la seguridad del entorno y la eficiencia del sistema de salud, por tal razón los indicadores deben abordarse de manera integral para obtener un visión completa de la calidad de la atención de enfermería.

Diversos estudios han resaltado la relevancia de garantizar la calidad y el cuidado de pacientes en enfermería, Puchi et al. (19) describieron 16 grupos de indicadores de calidad relacionados con diagnósticos médicos prevalentes, incluyendo cinco indicadores para hostilización domiciliaria; uno llamadas telefónicas no programadas (inesperadas), dos describe la tasa de llamadas recibidas por los pacientes durante su estancias, tres negativa de los pacientes a ser ingresados a hospitalización domiciliaria, cuatro reingresos hospitalarios no planificados de pacientes y cinco aborda los errores de administración de medicamentos en hospitalización domiciliaria.

Identificación de los principales indicadores de la calidad de la atención de enfermería.

En términos de indicadores de estructura, se deben destacar aspectos como la adecuada dotación personal, es importante la formación y capacitación del equipo de enfermería, la disponibilidad de recursos y tecnología, así como la adecuada infraestructura y equipamiento de las instalaciones de salud, estos elementos son fundamentales para garantizar un entorno propicio que favorezca de

cuidado seguro y efectivos (2). En cuanto a los indicadores de proceso, es trascendental evaluar aspectos como la implementación de protocolos y guías basadas en la evidencia científica, el seguimiento de las buenas prácticas de enfermería, la comunicación efectiva entre el equipo de salud y la coordinación de cuidados interdisciplinarios, estos aspectos son determinantes para asegurar la calidad en la ejecución de los cuidados y para promover la continuidad existencial.

Por otro lado, los indicadores de resultados son claves para valorar el impacto de la atención de enfermería de salud y bienestar de los pacientes, entre los principales indicadores de resultado se encuentra la complacencia del enfermo y la familia con la atención recibida, la prevención de complicaciones y eventos adversos relacionados con la atención de enfermería la mejora en los resultados clínicos y funcionales del paciente, así como la reducción de la morbilidad asociada a determinadas patologías o procedimientos (3).

Es trascendental recalcar que la medición y el estudio sistemático de estos indicadores permiten identificar áreas de mejora, establecer metas de calidad y seguridad, y tomar decisiones informadas para optimizar la atención de enfermería, además la incorporación de indicadores de calidad en la práctica clínica contribuye a promover una mentalidad de crecimiento constante y asegurar la entrega de cuidados seguros, efectivos, centrados en el paciente y basados en la evidencia científica (20).

En un contexto similar Mazo y Emparan establecieron indicadores estratégicos del proceso asistencial para una unidad de hospitalización domiciliaria en España, además un estudio en la clínica Central Cira García (21) de la Habana, revelo altos niveles de satisfacción con los servicios de enfermería brindados, respaldando la importancia de la calidad en la atención de enfermería, en concordancia en la actualidad existe una creciente atención en los indicadores como la tasa de infecciones asociadas a la atención de salud (22), ya que las infecciones representan una

preocupación constante donde la tasa de caídas de pacientes es otro indicador clave ya que las caídas pueden ocasionar lesiones graves en pacientes hospitalizados, de igual forma la satisfacción del paciente también es un indicador relevante ya que refleja la percepción y la experiencia del paciente con el cuidado brindado por el personal de enfermería.

Así mismo la adherencia a los protocolos de seguridad para garantizar practicas seguras y prevenir errores evitables, también el número de enfermeras como la carga laboral es un indicador critico ya que puede afectar directamente la calidad de la atención y la carga de trabajo del personal de enfermería (23).

Evidenciar los niveles de intervenciones utilizados para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería.

Es necesario considerar la estructura que implica el nivel individual que involucra la capacitación del personal de salud, el fomento de las prácticas basadas en evidencia y la promoción de la empatía con el cuidado centrado en el paciente, así como la implementación de protocolos y guías clínicas, a nivel organizativo se pueden efectuar intervenciones destinadas a mejorar la coordinación de la atención, la comunicación entre los diferentes miembros del equipo de salud y la gestión eficiente de recursos, promoviendo una cultura de seguridad y mejora continua (24).

La mejora de calidad en los cuidados de enfermería es un aspecto fundamental en el ámbito de la salud, ya que influye directamente en la recuperación y bienestar de los pacientes, para lograr este objetivo (25), es necesario implementar distintos niveles de intervención para optimizar la atención y garantizar los mejores resultados. Uno de los primeros niveles de intervención para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería es la formación y capacitación del personal, es primordial que las enfermeras y enfermeros cuenten con la formación adecuada, tanto a nivel teórico como practico, para brindar una atención de calidad; esto implica la actualización constante en

protocolos, técnicas y procedimientos, así como a desarrollar habilidades de comunicación y empatía para establecer una relación de confianza con los pacientes.

Otro nivel de intervención importante es la implementación de protocolos y guías de prácticas clínica basada en la evidencia científica, estas herramientas establecen pautas y procedimientos estandarizados que han demostrado ser efectivos para mejorar los resultados en los cuidados de enfermería; estos documentos permiten que el personal de salud brinde atención segura, eficaz y centrada en el paciente reduciendo el riesgo de errores y complicaciones (26).

Además, es crucial establecer una cultura de crecimiento progresivo en los equipos de enfermería esto implica promover la participación del personal en la identificación de áreas de oportunidad, la ejecución de mejoras y la evaluación de los resultados obtenidos; así también la retroalimentación constante y el trabajo en equipo son fundamentales para garantizar que mantenga altos estándares de calidad en la atención (27).

Otro nivel de intervención clave para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería es la utilización de tecnología y herramientas innovadoras, la implementación de sistemas de información, registros electrónicos de salud, dispositivos médicos avanzados y otros tecnológicos puede contribuir significativamente a optimizar los procesos de atención, reducir tiempos de espera, mejorar la precisión en la administración de medicamentos y facilitar la comunicación entre los distintos miembros del equipo de salud (28).

A nivel comunitario las intervenciones pueden enfocarse en la promoción de estilos de vida saludable, la prevención de enfermedades y la educación para la salud, donde es importante la participación de la comunidad en la planificación salud ya que puede ser un factor clave en la mejora de los cuidados a nivel comunitario, sin olvidar que los niveles de intervención no son excluyentes si no que interactúan entre sí (29).

La aplicación del Proceso de Atención de Enfermería en función de los principales indicadores es necesaria para comprender la importancia de la evaluación en el ámbito de la enfermería, la evaluación no solo permite medir la efectividad de las intervenciones, sino que también sirve para identificar áreas de mejora, promover la calidad de la atención y garantizar el bienestar de los pacientes, en este sentido los indicadores juegan un papel importante porque son herramientas objetivas que miden aspectos específicos del proceso de atención y permiten comparar el desempeño con estándares establecidos (3).

La tasa de adhesión a protocolos y procedimientos es uno de los principales criterios utilizados para evaluar la atención de enfermería, este indicador mide en qué medida se están siguiendo las pautas y normativas establecidas para la atención de los pacientes, un alto nivel de cumplimiento indica una atención basada en la evidencia y en la práctica se traduce en resultados positivos para los pacientes, se evidencia una menor incidencia de complicaciones y rápida recuperación(11).

Otro indicador relevante en la satisfacción del usuario es evaluar la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, es fundamental para identificar áreas de mejora en el proceso de atención de enfermería (30). La satisfacción del paciente no solo está relacionada con aspectos clínicos como la efectividad de los tratamientos, sino también con aspectos humanizados, como la empatía, el respeto y la comunicación, un alto nivel experiencia del paciente y resultados clínicos más favorables (12).

Además de estos indicadores la seguridad del paciente es un indicador fundamental en la evaluación del proceso de atención de enfermería, el índice de eventos adversos, la frecuencia de infecciones nosocomiales y la cantidad de incidentes desfavorables son indicadores clave que permiten evaluar la seguridad de los pacientes durante su estancia en el hospital; reducir estos

eventos desfavorables es crucial para mejorar la calidad y garantizar la seguridad de los pacientes (22).

En cuanto a los resultados obtenidos al evaluar el proceso de atención de enfermería en base a estos indicadores se ha observado que un enfoque basado en la evidencia y en las buenas prácticas conlleva una mejora significativa en la calidad de la atención. (31) En si la evaluación del proceso de atención de enfermería en base a los indicadores es esencial para garantizar la calidad y seguridad en la atención.

Conclusiones

La calidad de la atención de enfermería es un aspecto fundamental en la prestación de cuidados de salud, la identificación de los principales indicadores y la implementación de intervenciones para mejorar la calidad de los cuidados, son pasos cruciales para evaluar la eficacia, seguridad y eficiencia de la atención brindada a los pacientes.

Es importante considerar que la calidad en la atención de enfermería abarca no solo aspectos clínicos, sino también la experiencia del paciente, la seguridad del entorno y la eficiencia del sistema de salud en su conjunto, donde incluir medidas de excelencia en la práctica clínica no solo ayuda a señalar oportunidades de mejora y fijar objetivos, sino que también fomenta un ambiente de mejora constante entre los equipos de enfermería.

La preparación y formación del personal de enfermería, la implementación de protocolos basados en evidencia científica y la adopción de tecnología innovadoras son elementos claves para garantizar una atención segura, efectiva y centrada en el paciente, estos aspectos contribuyen no solo a la recuperación de bienestar de los pacientes sino también a su satisfacción y experiencia durante el proceso de atención, por lo tanto es crucial continuar promoviendo un ambiente de

mejora constante dentro de la enfermería, para asegurar estándares de calidad en la atención y mejorar constantemente la prestación de cuidados profesionales.

Referencias

1. Ruiz , Tamaríz M, Mendez , Hernández L, Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. 2021; 5(14).
2. Burgueño , Rodriguez , Cedillo C, Ordoñez. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica*. 2021; 40(7): p. pp. 704-710.
3. Guerrero Núñez. Indicadores de calidad en el cuidado de enfermería: estrategia para la cobertura universal de salud. *Cienc. enferm*. 2018; 24.
4. Soler J, Ibáñez V, De la encina ME, Aracil , Crespo. Implementation of health care quality indicators for out-of-hospital emergencies: a systematic review. *Emergencias*. 2019; 31(5).
5. Salgado Torres MK. Indicadores de desempeño de procesos médicos con alineamiento estratégico en la atención al paciente. *Cir Cir*. 2021; 89(3): p. 403-410.
6. Vicente S, Frias R, Ortiz. Descriptive analysis of hospital activity indicators published by the Autonomous Regional Governments in the Spanish National Health System. *Rev. Esp Salud Pública*. 2022.
7. Castellanos , Henriquez. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta bioeth*. 2018; 24(1).
8. Morales , Mesa , Ramirez , Pesántes. Conducta ética del profesional de enfermería en el cuidado directo al paciente hospitalizado: Revisión Sistemática. *Rev. Archivos Venezolanos de Farmacología Terapéutica*. 2021; 40(3).
9. Matute B, Murillo D. La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. 2021; 6(12).
10. Ramirez , Sifuentes M, Lucero , Aguilar S, Perea. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos soc. conoc*. 2022; 9(23).
11. Caliotto C. El uso de indicadores de la calidad educativa: una discusión crítica a partir del caso chileno. *Educare*. 2022; 26(3).

12. Guerrero S. Indicadores de calidad en el cuidado de enfermería: estrategia para la cobertura universal de salud. *Cienc. enferm.* 2018; 24.
13. salud OPdl. La COVID-19 afectó el funcionamiento de los servicios de salud para enfermedades no transmisibles en las Américas. 2020..
14. León , Abrego. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Rev. Saluta.* 2020.
15. Alfaro C, Gómez J. Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación. *methaodos.revista de ciencias sociales,*. 2016; 4(2): p. pp. 274-290.
16. Sara JCDC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salu. *Rev. Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.* 2019; 36(2).
17. Lucas , Quiroz , Josselyn , Santana J. Intervenciones de los profesionales de enfermería de atención primaria de salud. *Polo del conocimiento.* 2021; 6(3): p. 03-14.
18. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. *Rev Cubana Salud Pública.* 2004; 30(1).
19. Puchi , Paravic , Salazar A. Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichan.* 2018; 18(2).
20. Camargo. Diseño de un modelo de indicadores para la gestión de investigación en instituciones de Educación superior. Posgrado. Barranquilla: Universidad del Norte, Ingeniería Industrial; 2019.
21. Hernández , León , Miranda , Hernández K. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Rev, Cubana de enfermería.* 2021; 37(21).
22. Villa C, RODRÍGUEZ A, Romero A. Indicadores de calidad en la atención de enfermería al paciente crítico. 2023.
23. Saltos M, Pérez C, Suárez R, Linares S. Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Copyright.* 2018; 34(2).
24. De Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Univ. Salud.* 2018; 20(2): p. 171-182.
25. Ruiz J, Tamaríz MM, Mendez , Hernánde L. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Rev. Unison.* 2020;(14).

26. Palma , Valenzuela S, Sanhuesa. El trabajo del profesional de enfermería: revisión de la literatura. *Cienc. enferm.* 2015; 21(2).
27. Santana J, Bauer AE, Minamisava R. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* 2018.
28. Vasquez , Barbarán H, Montoya. Revisión sistemática sobre implementación de indicadores de calidad de la atención. *Rev. Multidisciplinar.* 2021.
29. Escobar B. El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta Bioethica.* 2018; 24(1): p. 39-46.
30. Ramírez I, Perdomo A, Romero Y. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. ; 31(1).
31. Gaviria D. La evaluación del cuidado de enfermería: un compromiso disciplinar. 2009; 27(1).
32. Guerra , Moral R, Jiménez R, Pérula LA. Valoración de la satisfacción de usuarios de consulta de Enfermería en Centros de Salud a partir de indicadores de calidad técnicos y de comunicación. *Rev. electronica trimestral de enfermeria.* 2018.
33. Serdarevich U. Enfermería. Una perspectiva historiográfica. *Investigación en Enfermería: Imagen y Desarrollo.* 2018; 19(2).
34. Muñoz , García M, Rodríguez C, Sánchez , Sandra L, Rebolledo D. Competencias del ser y hacer en enfermería: revisión sistemática y análisis empírico. *Rev. Cubana de Emfermeria.* 2019; 35(2).
35. Mestra K, Arias. Evaluación de los indicadores de calidad de enfermería centrados en la seguridad del paciente en servicios de urgencias de instituciones de tercer y cuarto nivel: un estudio comparativo. 2023..
36. Beltran. Gestión de enfermería y el comportamiento de indicadores de calidad de atención de enfermería. 2015..
37. Aguirre. Retos y desafíos de la Enfermería en el mundo moderno. *Rev haban cienc méd.* 2020; 19(3).
38. Andrade L, Bustamante J, Viris , Noboa C. Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. *Salud y Vida.* 2023; 7(14).
39. Idrogo A, Vásquez E. Auditoría de los registros de enfermería para garantizar la calidad del cuidado. *Rev, Científica Enfermeria.* 2021.

40. Santiago A, Jiménez E, Pérez M. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc. enferm.* 2020; 26.
41. MONDACA K. Calidad de enfermería: su Gestión, Implementación y medición. *REV. MED. CLIN. CONDES* - 2018; 29(3). 2018; 29(3): p. 278-287].
42. Salud OPdl. Indicadores de Salud Aspectos conceptuales y operativos. 2019..
43. Zulueta E, Prieto M, Bermejo L. La calidad del cuidado enfermero en el ámbito paliativo. 2018; 22(52).
44. Castillo L, Delgado G, Briones B, Santana. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Salud y Vida.* 2023; 17(13).
45. Gutierrez P. Calidad de Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes. *Rev. Medica Sur.* 2018.
46. Abuye, O. Indicadores de calidad y seguridad del paciente en la enfermería de urgencias: un valor seguro. 2018..
47. Syed M,SC,YHC,&JLP. Invisibility of racial/ethnic minorities in developmental science: Implications for research and institutional practices. *American Psychologist.* 2018; 73(6): p. 812–826.

ANEXOS

**UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR
CARRERA DE ENFERMERÍA, CAMPUS AZOGUES
PROTOCOLO PARA TRABAJO DE TITULACIÓN**

1. DATOS GENERALES DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

TÍTULO:
Indicadores de calidad de la atención de enfermería: Revisión sistemática
UNIDAD ACADÉMICA:
Salud y Bienestar
CARRERA:
Enfermería
RESPONSABLE(S) DEL PROYECTO:
Alex Javier Tenezaca Tenezaca Lic. María Graciela Merchán Coronel

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA CARRERA

Para información sobre las líneas de investigación, consultar Líneas de Investigación Institucionales, puesta en vigencia mediante Resolución Nro. C.U. 866-2020-UCACUE (29 de abril de 2020).

Línea de Investigación:

Línea 12: Salud y Bienestar por ciclos de vida

Sublínea: Escriba aquí la sublínea a la que pertenece su investigación (revisar archivo en EVEA)

TIEMPO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Duración del proyecto en meses:

6 meses

FINANCIAMIENTO DEL PROYECTO

Monto total del financiamiento para ejecutar el PROYECTO en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (USD)

Monto en (USD) \$: 1497,5

2. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

2.1. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FORMATIVA

La calidad de la atención de enfermería refleja la responsabilidad que deben tener estos profesionales para poder ejecutar las actividades, prestando un servicio cuyo objetivo sea satisfacer las necesidades de los usuarios. El objetivo será proporcionar información sobre los indicadores de la calidad de la atención de enfermería. El tipo de investigación es de revisión sistemática, de enfoque cuantitativo, al abordar una realidad objetiva de análisis estadístico.

Las palabras clave utilizadas serán: enfermería, atención de calidad e indicadores. Además de los operadores booleanos AND las bases de datos para extraer los artículos científicos incluyeron a Web of Science, Scopus, y Pubmed. Los criterios de inclusión para la selección de estudios fueron: estudios a partir del año 2018, artículos en los idiomas inglés y español, artículos de revisión sistemática y estudios de campo de tipo descriptivos, correlacionales y aplicativos. El proceso de selección de artículos se verá plasmado en el diagrama de flujo perteneciente al método PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses). Los resultados serán la ampliación de conocimientos sobre los indicadores, como recursos que promueven la excelencia de las actividades de enfermería, reflejando la realidad del cuidado proporcionado por estos profesionales.

2.2. PALABRAS CLAVE:

Enfermería, atención, calidad, indicadores, gestión.

2.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

La calidad de la atención de enfermería refleja la responsabilidad que deben poseer los profesionales para ejecutar las actividades, prestando un servicio adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios (1–4). Las intervenciones deben ejecutarse de manera segura y

oportuna y la mejor forma para poder evaluar si la atención está siendo eficaz es mediante la percepción y nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados, esto permite mejorar o implementar intervenciones para el bien de la organización y garantía de la funcionalidad de los servicios (5,6).

Con referencia a los indicadores de la calidad de atención de enfermería, se encuentran dentro de un proceso estratégico con el objetivo de alcanzar la cobertura universal de salud, mediante la evaluación del proceso, estructura y resultados de la atención (5). De esta manera se analizan las condiciones necesarias en las cuales deben desenvolverse los profesionales de enfermería para poder satisfacer las necesidades de los usuarios Existen diferentes herramientas para evaluar la calidad de los cuidados (26). Las dimensiones de cobertura, indicadores de calidad, cobertura poblacional, protección financiera, prestación de servicios, determinantes de la salud, carga de la enfermedad y equidad en salud (7). A pesar de los esfuerzos por la implementación de políticas públicas para alcanzar la cobertura universal de salud, los profesionales de enfermería tienen la tarea de desarrollar investigaciones para construir e implementar indicadores de calidad, sobre todo en lugares en donde existen patologías de alta prevalencia en la población, debido que monitorear mediante indicadores de calidad en las unidades de los servicios de salud. Permitirán un adecuado seguimiento y la oportunidad de establecer comparaciones entre las unidades de atención médica en el país.

Para fortalecer la presente investigación, se indaga diversos estudios sobre la temática, de esta manera, un estudio realizado en México por Ruiz, et al., (1) acerca de las opiniones de pacientes hospitalizados para poder evaluar la calidad de los cuidados se evidenció en relación con la calidad objetiva del cuidado del personal enfermero que el 63,3% de participantes estaban conformes con la tecnología de los equipos, el 53,3% tenía una percepción mejor de lo que

esperaban en cuanto a la apariencia del personal, el 50% estaban conformes con la señalización dentro de las áreas y el 40% estaba satisfecho con el estado de las habitaciones; los resultados de esta investigación sugieren que se sigan abordando las causas mediante investigaciones y se ejecuten acciones para mejorar la calidad de los cuidados, es importante que se implementen estrategias de intervención basadas en las necesidades y así poder proporcionar cuidados de excelencia.

En una Clínica en Venezuela, se realizó el estudio por parte de Gutiérrez, et al., (3) sobre la calidad de la atención de enfermería, los resultados fueron que, el 43,7% de usuarios consideraban como lugar seguro al ambiente de servicio, el 68,7% considero que no existen suficientes recursos para cubrir las necesidades de los pacientes, el 46,8% refería estar de acuerdo con el proceso de identificación de los problemas y necesidades, el 31,2% estuvieron de acuerdo con la información sobre el tratamiento y las actividades de autocuidado por parte de los enfermeros y el 62,5% estuvo totalmente de acuerdo en la mejora en su salud por los cuidados prestados; en base a lo expuesto se establece la necesidad de investigaciones en este ámbito para tener un panorama más amplio sobre el ejercicio profesional y las condiciones de trabajo, lo cual contribuirá a modificar los servicios de salud y lograr una atención de calidad

Por otra parte, el estudio realizado por Triviño, et al., (2) en el Hospital Rodríguez Zambrano en Manabí-Ecuador, sobre la evaluación de la calidad de atención en base a la satisfacción de pacientes, demostró que el 57% de usuarios califican la calidad de la atención recibida como regular. En relación con la disponibilidad de fechas para la atención, el 57% de pacientes lo catalogan como mala y con referencia al tiempo de espera para ser atendidos, el 74% de personas tuvieron que esperar menos de 50 minutos para recibir atención. Los resultados obtenidos reflejan una calidad de la atención deficiente, por lo que es indispensable optimizar y

mejorar el plan de cuidados de enfermería. Resulta fundamental también, elaborar indicadores para una evaluación constante en donde se detecten fortalezas y debilidades y se puedan corregir o erradicar todos aquellos factores que influyen la mala calidad de cuidados.

El problema de investigación engloba la falta de conocimiento y utilización de instrumentos cuyos indicadores permitan evaluar circunstancias asociadas con la seguridad de los usuarios, impidiendo el control y la valoración de la calidad de situaciones fundamentales dentro de la práctica de enfermería. De esta manera, los datos no pueden ser fiables, objetivos y válidos, sin la posibilidad de contar con estándares que garanticen el cumplimiento de acciones de

mejora.

Justificación

La calidad de salud se considera un factor importante ya que permite la prestación de servicios al determinar una institución de salud ante una comunidad, esta actividad demuestra la forma de como una persona es atendida ante la enfermedad, así mismo la calidad en la prestación de servicios de salud permite medir factores como satisfacción del usuario, humanización del servicio, integridad, capacidad resolutive pertinente (32).

Resulta importante ejecutar el proyecto de investigación ya que los indicadores de calidad de atención de enfermería son indispensables para una evaluación del cuidado, de los procesos que se manejan y los cambios a lo largo del tiempo. A demás de formar parte de programas de acreditación y de los documentos que certifican la calidad de atención. Las exigencias de la población cada día ponen un reto más grande a los profesionales sanitarios, esto debido a que la población pide el respeto a los derechos. Por lo tanto, los indicadores de la calidad de atención son un recurso indispensable para dirigir los actos involucrados en gestiones en las casas de salud,

analizar y estudiar los indicadores de calidad en enfermería centrados en la atención del paciente facilitan a los involucrados mejorar esta área y así elaborar planes eficientes, para una correcta evaluación sistemática de la calidad del cuidado, de esta manera a través de esta revisión sistemática se pretende generar interés para un estudio amplio sobre los indicadores de calidad de enfermería.

Finalmente, la realización de la presente revisión sistemática sobre Indicadores de calidad de la atención de enfermería brindara aportes investigativos dándole enfoque a la práctica dentro del área de la salud permitiendo al estudiante afianzar los conocimientos en calidad y así mejorar los servicios que garanticen bienestar y recuperación de los pacientes ante las diversas enfermedades que se presenten.

2.4. Marco teórico y estado del arte

El término enfermería proviene del latín *infirmus* lo cual significa enfermo, así pues la enfermería trata al ser humano de una manera integral. Desde la perspectiva fenomenológica se asume el cuerpo propio como el punto cero del mundo, como el centro del entorno, además, de los hechos históricos: las vivencias relacionadas con los cuidados de salud (experiencias vividas) se han de tener en cuenta, así como las objetividades esenciales que existen independientemente de que sean experimentadas o no: la enfermedad, la muerte, el dolor (33).

En el área de la enfermería se han generado varios cambios a lo largo de su formación científica y humanística el cual se ha enfocado en los cuidados de gran escala y atención integral lograr una formación de calidad mucho dependerá de los conocimientos y habilidades sumados a ello el interés y valor lo que le hace diferente al profesional, lo que quiere decir ser o hacer aquellas

competencias requiere de bases esenciales para desarrollar habilidades y destrezas de hacer al estar relacionado de forma integral (34).

De esta manera, la calidad asistencial con la seguridad de los pacientes tiene estrecha relación debido que la seguridad del paciente es primordial en la calidad asistencial por lo cual es necesario aplicar practicas seguras como son : conocer en la actualidad el comportamiento del paciente y su familia, conocer la frecuencia con la que el personal se ve expuesto a un evento adverso y los efectos que producen en ellos al igual que las variables las cuales se asocian a las necesidades de los pacientes (35).

Por lo tanto, existe la gestión de enfermería a la cual se la conoce como una herramienta en la que se genera la integración y articulación de los aspectos conceptuales, metodológicos, investigativos de la temática en estudio sobre los servicios de salud, por esta razón se la conoce también como la aplicación del juicio profesional por parte de los enfermeros a cargo de dicha función planificada, organizada, motivada en bien del cuidado de los pacientes, contribuyendo así a mejorar la salud (36).

Los profesionales de enfermería a nivel mundial representan el grupo ocupacional más grande al cuidado de la salud, este grupo exhibe el mayor involucramiento en los procesos de asistencia sanitaria, lo cual permite que aquellos profesionales por su mayor cercanía con los pacientes tengan un rol relevante en la seguridad de éstos y en la calidad asistencial, pero también, sean agentes claves para reducir los resultados de los eventos adversos, así mismo la ciencia de cuidar se considera la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, continuos, seguros e integrales en la atención a la salud (37).

Por lo tanto, la enfermería entiende que la salud de la población y las desigualdades que ésta posee, se conceptualizan en un modelo de sistemas complejos, con elementos interdependientes en varios niveles dentro de un todo conectado. Esta perspectiva sugiere que los efectos variados sobre la salud, tales como los factores socioeconómicos, culturales, ambientales, sociales, del comportamiento y efectos biológicos, interactúan en la generación de resultados en la salud de la población (38).

Por consiguiente, Triviño Ibarra et al., (39). La calidad del cuidado enfermero no es una realidad actual ya que la enfermería se arraiga al ejercicio profesional. Ante esto Donabedian (1980) define la calidad de los cuidados como la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, tomando en cuenta los valores de las personas y de la sociedad en general, por ello para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias (40).

Ante esto, es menester entender que la calidad y la seguridad del paciente deben seguir un proceso continuo que permitan mejoras de manera significativa es decir correcta aplicación de programas de intervención, por esta razón en el siglo XXI un desafío primordial es comprender la labor actual de la enfermería y cómo evoluciona de esta manera incorporar la calidad como eje esencial en los procesos de los mismos (25).

Por lo tanto, la calidad de los servicios de enfermería así como sus indicadores es complejo, pues los cuidados pueden ser intangibles, heterogéneos, varían en el tiempo, y se dirigen a

pacientes de gran diversidad, los cuales durante su atención evolucionan y así también son influenciados por el contexto social, político, económico, científico y tecnológico que los rodea, ante ello la seguridad del paciente es una de las dimensiones claves de la calidad asistencial ya que es un objetivo prioritario para la gestión de la calidad en los sistemas de salud, así mismo uno de los enfoques principales es el desarrollo de indicadores los cuales monitorizaran la calidad de atención para mejorar paulatinamente (41).

Por consiguiente, se considera como indicadores a las medidas cuantitativas o cualitativas las mismas que son representadas en porcentajes de la presencia o no de los criterios de calidad previamente ya definidos, aquellos criterios son condiciones o atributos deseables que se deben cumplir por lo cual para cada criterio es necesario elaborar un indicador, así pues tenemos los siguientes: indicador sensible a enfermería, son elementos clave se los utiliza para medir los aspectos en relación a la estructura de los servicios enfermeros (42).

De esta manera, los principales indicadores son: indicador fácil de medir, indicador que considere el cálculo de muestra aleatorizada representativa, selección de la muestra de manera randomizada, indicadores de seguridad de cuidados en enfermería. En la actualidad, los indicadores que demuestran el desarrollo del proceso de calidad y seguridad de los cuidados enfermeros se evidencian dos en particular de gran utilidad como son: (43). Cuidado de Enfermería Perdido (Omitido) y Cultura de seguridad del paciente, los cuales serán objeto de un análisis mayor, así pues para la evaluación del cuidado de enfermería perdido se utiliza una herramienta cuantitativa para medir la cantidad y el tipo de atención de enfermería perdida así como también sus motivos para la falta de atención denominado Cuestionario Misscare. El cual consiste en una entrevista auto administrativa que permite definir cuantitativamente las percepciones del personal de enfermería, sobre la omisión de cuidados, y cuáles son las razones de esto, con el objetivo de

entregar datos medibles luego de su aplicación a los gestores en enfermería, para que estos pueden tomar decisiones orientadas a fortalecer la continuidad del cuidado. Aquel consta de 48 ítems y dos secciones (44).

En el mismo contexto, la definición del cuidado de enfermería se considera el proceso sistemático y organizado mediante la aplicación de un juicio profesional para planificar, organizar, motivar y controlar la atención, con el fin de garantizar la seguridad, integralidad y continuidad de cuidados en los usuarios (8). Las actividades que incluye deben basarse en conocimientos científicos y en la parte práctica el desarrollo de habilidades y destrezas para erradicar o disminuir los estragos de la enfermedad y que los individuos gocen de un completo estado de salud y bienestar (4,5).

Así mismo, el sistema de gestión de calidad está encargado de juntar todas aquellas responsabilidades o procesos que permiten alcanzar los objetivos dentro de las instituciones de salud (5). En relación con la calidad, de acuerdo con la Real Academia Española: es considerada como una propiedad o característica de algo que la hace única del resto y que marca la diferencia de ser mejor o peor; la Unión de Naciones de Educadores (UNE) define la calidad como las características de un servicio o un bien que le da las aptitudes para lograr el objetivo de satisfacer las necesidades de quien los consume (9).

Con respecto a la calidad asistencial, engloba todas las acciones o actividades que satisfacen las necesidades de los pacientes al momento de recibir atención, esto se logra con los recursos humanos, materiales y económicos y con los avances científicos que disponemos actualmente (1). Para lograr un buen nivel de calidad, es necesaria la eficiencia, la efectividad y la

adecuación científico-técnica con el fin de poder satisfacer a los usuarios y profesionales de la salud (5,10).

En el mismo contexto las dimensiones de la calidad en la atención de enfermería se considera 6 importantes del sistema de componentes de la calidad de atención tales como: (11).

Accesibilidad: son comportamientos de los profesionales de la salud que permiten establecer un vínculo de confianza, apoyo y ayuda con los usuarios de manera eficaz y oportuna. Un ejemplo incluye el tiempo que se le dedica a los pacientes para resolver cualquier duda, problema o necesidad.

Explica y facilita: es la forma o método que utiliza el personal de enfermería para explicar a las pacientes situaciones que se le hacen difíciles de entender, como términos desconocidos, información sobre la enfermedad por la que están cursando, métodos diagnósticos y terapias. La información debe ser detallada de forma clara y concisa, de manera que contribuya a ejecutar de manera fácil los cuidados para la pronta recuperación del paciente.

Conforta: es la comodidad que transmiten los enfermeros para mejorar el estado de ánimo del paciente y su familia, de esta manera se satisfacen todas las necesidades. Para alcanzar el máximo nivel de bienestar el paciente debe estar en un ambiente favorable.

Se anticipa: es el proceso mediante el cual el personal de enfermería planifica los cuidados con antelación en base a los problemas encontrados, esto permite actuar de manera oportuna y eficiente y se reduce el riesgo de complicaciones en los pacientes.

Confianza: el trato es fundamental para que se establezca un vínculo positivo entre enfermeros y pacientes y que exista empatía en la atención. El fin es que la persona que se

encuentra enferma este confiada, segura y serena. El apego del personal, la presencia y la cercanía son factores que influyen en el proceso de recuperación del enfermo.

Seguimiento: involucra el conocimiento del personal sobre cada paciente, su estado de salud, antecedentes, diagnóstico, procedimientos a los que ha sido sometido, actividades e intervenciones y la observación del proceso de recuperación del usuario y de las acciones de cuidado por parte del resto de personal vigilando que se cumplan de manera correcta.

Calidad y seguridad en los cuidados de enfermería

La Calidad de la Atención de Enfermería se define como la consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle (8). Esta definición está basada en la definición de la función propia de Enfermería que nos aporta Virginia Henderson (5). Esta calidad de servicio puede ser medida a través de un indicador de calidad que sirve para medir el grado de satisfacción de un cliente con un producto y/o servicio prestado por una empresa. La satisfacción del cliente ha formado siempre parte del eje central de las políticas comerciales en las organizaciones (9).

La calidad y seguridad de los cuidados enfermeros se consideran un elemento unificador debido a que: permiten el desarrollo de la disciplina, exigen a los profesionales trabajar con un método evaluando sistemáticamente los cuidados y posicionan a los profesionales enfermeros como parte importante del equipo de salud (5,10). Es importante entender que la calidad y la seguridad del paciente, deben ser enfrentadas como un proceso continuo, que permita mediciones que se traduzcan en mejoras significativas (Programas de intervenciones) (3,10).

Para evaluar el rendimiento de las instituciones de salud, desde el punto de vista de calidad y seguridad, se han propuesto diversas metodologías. La OMS, ha clasificado estos métodos de

medición en: auditorías externas, estudios de experiencia de consumo, evaluaciones llevadas a cabo por terceros, vigilancia epidemiológica, índices estadísticos y evaluaciones internas (9).

Indicadores de la calidad en la atención de enfermería

Los indicadores de calidad están encargados de medir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio que prestan los enfermeros (1). La gran ayuda de los indicadores radica en la identificación de debilidades dentro de la atención para poder poner en práctica estrategias para la mejora en la eficacia y eficiencia en los cuidados (6,7).

Los indicadores son los siguientes: (9).

- Atención basada en los valores y principios éticos y morales.
- Administración de medicación por diferentes vías.
- Supervisión de colocación y seguimiento de catéter venoso periférico.
- Estrategias de prevención de infecciones del tracto urinario (ITU) en pacientes con sonda vesical.
- Prevención de infecciones en usuarios sometidos a procedimientos invasivos.
- Evaluación e implementación de cuidados para disminuir el riesgo de caídas de los pacientes.
- Estrategias de prevención para pacientes con riesgo potencial de desarrollo de úlceras por decúbito.
- Registros de enfermería sobre los cuidados proporcionados.
- Atención basada en valores a pacientes con discapacidad o alteraciones mentales.
- Cuidados en pacientes con sonda nasogástrica.
- Atención a pacientes con tratamiento de hemodiálisis y diálisis peritoneal.

- Cuidados a pacientes críticos.

Importancia de los indicadores de calidad en la atención de enfermería

Se considera la calidad como el conjunto de actividades independientes con su propia particularidad al prestar un servicio o un producto en lo cual se puede considerar como bueno, malo, regular entre otros (45). La calidad total es la satisfacción de un proceso que mejora y busca constantemente el bienestar. Si nos referimos a la calidad de la salud, debemos tener en cuenta la interculturalidad y la diversidad étnica del país. Debido a que depende de diferentes factores, y metodologías (27).

El personal de enfermería es quien se mantiene en contacto directo con los pacientes y por lo tanto identifica cualquier problema o necesidad existente, aparte de erradicar o disminuir riesgos o daños. Los indicadores son imprescindibles como una herramienta que mide estándares de calidad de la atención (6,7). A lo largo del tiempo se han venido evaluando las actividades del personal de enfermería y con el pasar de los años se han implementado nuevos indicadores para la identificación de debilidades en los cuidados y en base a ello se implementen planes de acción de mejora. La mejor manera de evaluar el desempeño en el trabajo de los profesionales es mediante instrumentos que cuenten con indicadores de calidad (7,9).

Las políticas de las instituciones de salud se han visto fortalecidas con estos indicadores. Se ha mejorado la seguridad y la atención, que en combinación con los conocimientos científicos, recursos humanos y materiales han logrado resultados importantes y la preparación para situaciones que generen presión como la que se vivió por el COVID 19. Día a día los profesionales de la salud trabajan para mejorar la calidad en la prestación de los servicios (11). De igual forma, los indicadores facilitan objetivar lo relacionada con la seguridad clínica, reducir el riesgo a los

que está expuesto el paciente, los indicadores poseen la ventaja de medir aspectos concretos y específicos de la asistencia permitiendo la posibilidad de la comparación ya que están compuestos de estándares de cumplimiento (46).

Como refuerzo al estudio en cuestión algunos autores concuerdan en sus versiones, en base a la atención de la salud en el sector público, de esta manera en Latinoamérica se evidencia que los servicios de salud del sector público son percibidos por los pacientes en un 20-30 % con calidad media o de baja calidad, ante esto los objetivos de mejorar la calidad de la atención apenas el 10-30% manifiesta haber sido parte de una buena atención (28).

El sistema de gestión de la calidad en salud es el conjunto de elementos que contribuyen a regular, conducir, dar asistencia técnica y evaluar a las redes proveedoras de servicios de salud, la organización mundial de la salud (OMS), también propone un enfoque de calidad organizado en fases sucesivas que puede adaptarse a las distintas situaciones. Las políticas dirigidas a la mejora de la calidad deben tener en cuenta las prioridades nacionales existentes en materia de salud para contribuir a dar respuesta a las demandas más urgentes de la población y para garantizar que el programa de mejora de la calidad se ajuste a dichas prioridades (47). En el Perú, el enfoque de calidad en salud implica desarrollar cuatro acciones fundamentales, como liderazgo en la gestión, rediseño de procesos, el personal idóneo y, participación ciudadana

2.5. Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los principales indicadores de la calidad de la atención de enfermería?
- ¿Cuáles son los niveles de intervenciones para mejorar la calidad de los cuidados?
- ¿Cuáles son los resultados que se han obtenido al evaluar el proceso de atención de enfermería en base a los principales indicadores aplicados?

2.6. OBJETIVOS

2.6.1. General

Proporcionar información sobre los indicadores de la calidad de la atención de enfermería mediante una revisión sistemática basada en las declaraciones de PRISMA.

2.6.2. Específicos

- Identificar los principales indicadores de la calidad de la atención de enfermería.
- Explicar los niveles de intervenciones utilizados para mejorar la calidad de los cuidados de enfermería.
- Especificar los resultados que se han obtenido al evaluar el proceso de atención de enfermería en base a los principales indicadores aplicados.

2.7. Descripción metodológica

Diseño del estudio: Descriptivo, analítico.

• **Método:** la investigación será de tipo descriptivo, además de indagar fuentes bibliográfica, documental y revisión de bases científicas, se basará en la utilización del método PRISMA con búsqueda de información relacionada a Gestión de enfermería: Indicadores de calidad de la atención de enfermería para que se permita sustentar el desarrollo de la presente revisión sistemática se utilizará información de las diferentes plataformas que brinda la web como

herramientas de búsqueda internacional y nacional como son: PubMed, Scopus, y otras bases de datos como Proquest de la Universidad Católica de Cuenca.

Criterios de inclusión: para la presente revisión sistemática se tomará en cuenta artículos científicos en idiomas de inglés, español, la información actualizada de los últimos 5 años desde el 2018 al 2023, tomando en cuenta el tiempo de recolección de información.

- También se utilizarán palabras clave Nursing care quality indicators
- Estudios sobre los diferentes indicadores de calidad a la atención de enfermería
- Estudios sobre, cómo mejorar los indicadores de calidad a la atención de enfermería

Criterios de exclusión

- Publicaciones en un tercer idioma (alemán, ruso, chino).
- Publicaciones fuera del periodo de los últimos 5 años y documentos que solo contengan resumen.
- Estudios que no cumplan con la calidad científica requerida por el comité de investigación.
- Documentos inaccesibles a su texto, documentos longitudinales, tesis, monografías, tesinas.

Para la búsqueda de estos artículos científicos, se utilizará palabras claves enlazadas mediante operadores Boléanos, AND permitiendo acceder de forma rápida y concreta a los artículos de estudio, una vez adquirida la información se aplicará los criterios de elegibilidad, las cuales incluye:

- Palabras claves: enfermería, atención, calidad, indicadores, gestión.
- Año de publicación: 2018 al 2023

- Tipos de publicación a considerar: 5 últimos años
- Idioma y autoría del estudio: inglés y español

Selección de estudios en general: este método permitirá obtener un número relevante de publicaciones, las cuales serán minuciosamente analizadas, teniendo en cuenta límites como el año de publicación, título, resumen, la ausencia de resultados y el idioma en que se publicó, los estudios resultantes de este proceso de limpieza serán sometidos a una primera lectura, en la que las publicaciones pasaran nuevamente por un filtro que permitirá descartar aquellas publicaciones que estaban duplicadas, presentan fallas en el resumen, aquellas en las que el contenido no interactúa y no guardara relación con el objetivo pretendido por la revisión sistemática.

Estos resultados estarán sometidos a una segunda y última lectura, lo que permitirá descartar cualquiera de las publicaciones cuyos resultados no serán útiles o debidamente verificados, que no son artículos abordados por una metodología científica y que la información no sea pertinente con la incógnita de la revisión sistemática.

Proceso de extracción de datos: las investigaciones que se obtuvieran con el proceso de filtración, van a ser descargados en formato PDF, con la única finalidad de facilitar su respectiva visualización y lectura, y así evitar la descarga de documentos incorrectos e ilícitos; posterior a ello, se procederá a extraer los datos que guarden concordancia con el objetivo pretendido en la revisión sistemática, y así implicando a los diferentes indicadores que hacen parte de la matriz de resultados.

Medidas de resumen: en lo referente a las medidas de resumen consideradas en la presente revisión sistemática, tras la búsqueda general de estudios, se procederá a descartar aquellas publicaciones que no guardaban relación alguna, con los respectivos criterios de inclusión, hecho

que se llevara a cabo mediante dos lecturas minuciosas, dichos elementos concurrirán a ser analizados de manera concisa, permitiendo descartar aquellas que no abordaran los objetivos de la RS y que presentaran información carente de relevancia para la incógnita planteada. De tal manera, se obtendrá un sustento teórico válido y fiable donde se abordaron distintas temáticas que permitieran evidenciar sobre Indicadores de calidad de la atención de enfermería.

• **Procedimientos**

- Oficio al decano para la aprobación del estudio.
- Capacitaciones
- Recolección de la información basado en artículos científicos.

• **Plan de análisis:** para el análisis de datos se realizará mediante la matriz en Excel y Flujogramas en Microsoft Word.

2.8. Resultados esperados

Los resultados serán la ampliación de la frecuencia sobre los indicadores, como recursos que promueven la excelencia de las actividades de enfermería, reflejando la realidad del cuidado proporcionado por estos profesionales. Contribuirán a disminuir diferentes eventos que reflejan la ineficiencia en la atención, propiciando la ejecución de actividades de manera atenta y responsable. Con la realización de este estudio de revisión sistemática se pretende generar conocimientos en relación con los objetivos planteados y a su vez sensibilizar a la población lectora. No obstante, se enfatiza que este estudio sea de base para futuras investigaciones.

2.9. ASPECTOS BIOÉTICOS Y SOCIALES

Se aplica los principios bioéticos de la declaración de Helsinki

3. DIFUSIÓN DE RESULTADOS

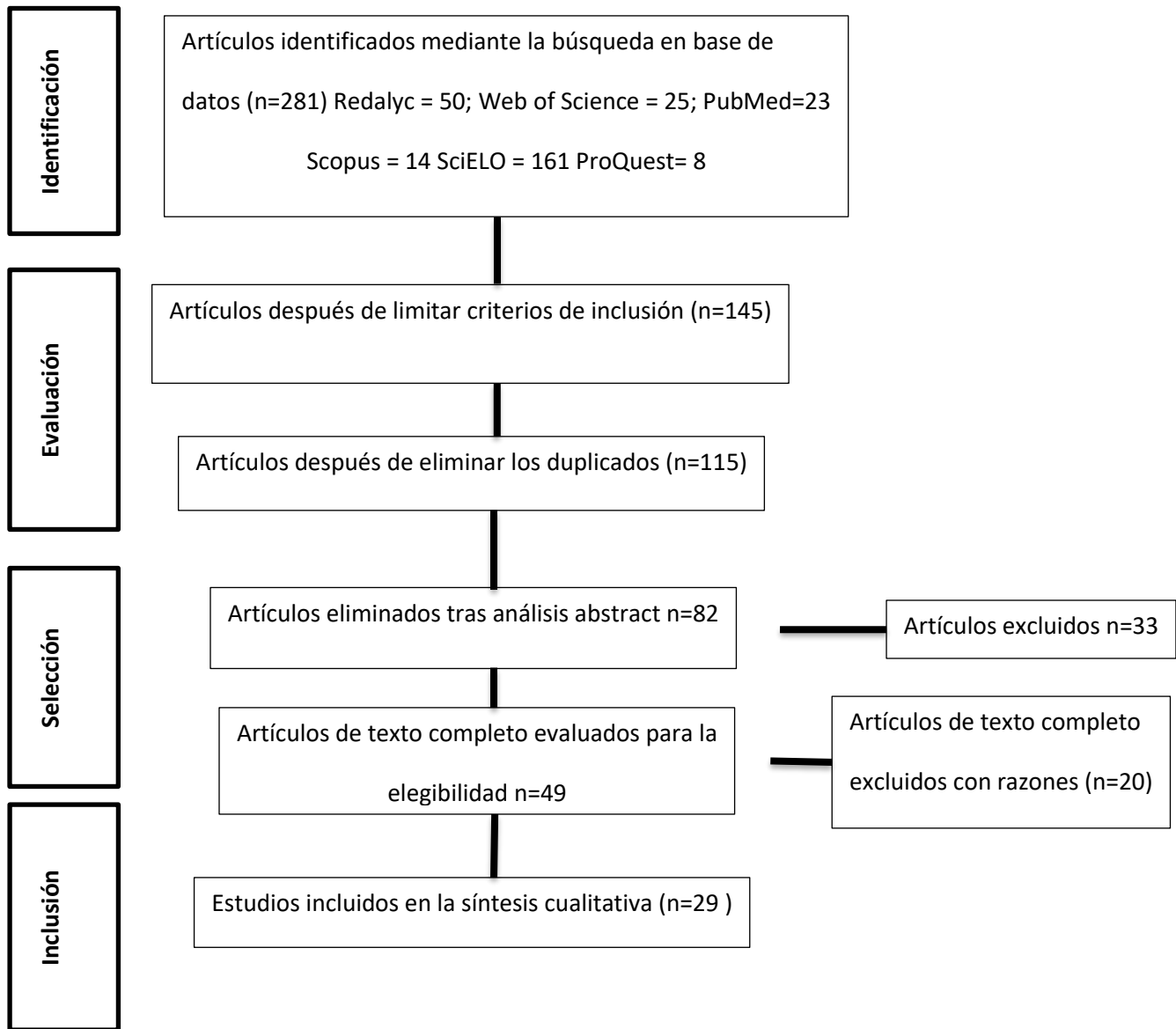
La difusión de resultados se dará a través de repertorio de tesis de la Universidad Católica de Cuenca sede Azogues. También se buscará que el texto sea publicado en una revista científica acerca de esta temática de estudio.

4. PLANIFICACIÓN

a) Mayo – octubre 2023

ACTIVIDADES	Oct. 2023				Nov. 2023				Dic. 2023				Ene. 2023				Feb. 2023				Mar. 2023			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del tema a Unidad de Titulación de la Carrera	x																							
Registro y Aprobación de tema en Consejo Directivo																								
Elaboración del Protocolo		x	x	x																				
Búsqueda bibliográfica ampliada						x	x	x																
Análisis e interpretación de los resultados										x	X	x												
Redacción del informe final	X	X																						
Revisión del informe final por parte del tutor/director			X	X	X	X																		
Entrega del informe de investigación a la Unidad de Titulación con el aval del director/tutor para asignación de lectores									X	X														
Revisión de pares lectores										X														
Realizar cambios sugeridos por lectores										X														

ANEXO2. DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO DE REVISIÓN SISTEMÁTICA





ALEX JAVIER TENEZACA TENEZACA portador de la cédula de ciudadanía N° **0302549399**. En calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación **“INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCION DE ENFERMERIA”** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Azogues, **11 de abril de 2024**

F: 

Alex Javier Tenezaca Tenezaca

C.I. 0302549399