



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TÍTULO:

ADMINISTRACIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
GENERAL ESMERALDAS SUR DELFINA TORRES DE CONCHA

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA

MARIA ALEJANDRA CAICEDO PERLAZA

ASESORA

MGT. MERCY FALCONES BENALCAZAR

Esmeraldas, 2019

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

Presidente tribunal de Graduación

Lectora 2

Directora de Tesis

Coordinador de Carrera

Esmeraldas,

AUTORÍA

Yo, MARIA ALEJANDRA CAICEDO PERLAZA, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

El contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

María Alejandra Caicedo Perlaza

080306715 - 6

AGRADECIMIENTO

Agradezco de todo corazón a Jesús por darme la vida y cuidarme en cada paso que he dado, por brindarme fortaleza, sabiduría y habilidades para poder progresar pese a los inconvenientes presentados en el camino.

A mi MADRE por su infinito apoyo emocional, psicológico, por sus sabios consejos que permitieron que realice mis estudios.

A mis HIJOS, ABDIEL Y ABBY por ser el motor a mi proyecto.

A mi Esposo WILLIAN BRAVO, por su incondicional apoyo en mi vida, por ayudarme a hacer realidad este gran sueño.

A mis HERMANOS por la confianza brindada quienes me motivaron y acompañaron en el trascurso de este tiempo.

A mi querida asesora Mgt. Mercy Falcones, que me tuvo paciencia y brindó su apoyo incondicional durante el tiempo de desarrollo de mi tesis.

DEDICATORIA

De condición especial y muy ilustre, dedico el presente trabajo a DIOS, a mis hijos Abdiel y Abby por su eterna comprensión, colaboración, apoyo incondicional durante toda esta carrera, ya que gracias a ellos es posible finalizar esta etapa importante de mi vida.

De manera general a toda mi familia, compañeros, a los docentes de la universidad por el aporte brindado para el fortalecimiento de mis conocimientos, y a la PUCESE por haber sido la promotora fundamental confiando en nuestras capacidades y deseos de superación.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	II
AUTORÍA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DEDICATORIA.....	V
ÍNDICE.....	VI
RESUMEN	¡Error! Marcador no definido.
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	6
OBJETIVOS	7
CAPÍTULO I	8
MARCO TEÓRICO	8
Bases Teóricas Científicas	8
Antecedentes.....	14
Marco Legal	17
CAPÍTULO II.....	19
MATERIALES Y MÉTODO	19
2.1. Tipo de estudio.....	19
2.2 Definición conceptual	20
2.3 Métodos	20
2.4. Técnicas e instrumentos.....	22
2.5 Análisis de Datos	23
2.6 Normas éticas.....	23
CAPÍTULO III	23
RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV	27
DISCUSIÓN.....	28
CAPÍTULO V	30
CONCLUSIONES.....	30

CAPÍTULO VI.....	31
RECOMENDACIONES	31
ANEXOS	40
Aspectos Administrativos	42
Cronograma de Actividades.....	43

RESUMEN

Durante la atención brindada a los pacientes se pueden desarrollar problemas por la falta de calidad en los cuidados que da el personal, o por la escasez de insumos y materiales en el servicio, todo esto conlleva a la insatisfacción de los usuarios y denota la falta de administración, por ello con el objetivo de analizar la administración de Enfermería del servicio de Emergencia en el Hospital Delfina Torres de Concha, para garantizar una atención oportuna y eficiente, se realizó un estudio cuanti-cualitativo, de corte transversal, con alcance descriptivo. Para recolectar datos se utilizaron encuestas, entrevistas y guías de observación, estos instrumentos se aplicaron a una muestra comprendida por 80 personas, entre usuarios internos y externos. Dentro de los resultados se encontró que el servicio de emergencias tiene un funcionamiento adecuado enmarcado en la calidad y nivel alto de satisfacción con su trabajo dentro del servicio y el 49% de los pacientes tienen un nivel alto de satisfacción por el trato que recibido por el personal de enfermería y la falta de insumos y materiales en el servicio. Se puede concluir que, a pesar de los procesos de mejoras implementados en la unidad, aún hay problemas con los cuidados que da el personal y, además, hay retrasos en los procesos que ponen en riesgo la vida del paciente, por la falta de insumos y materiales en el servicio de emergencia.

Palabras clave: administración; satisfacción; enfermera; usuario interno y externo

ABSTRACT

During the care provided to patients, problems may develop due to the lack of quality in the care provided by the staff, or due to the scarcity of supplies and materials in the service, all this leads to user dissatisfaction and denotes the lack of Therefore, with the aim of analyzing the Nursing administration of the Emergency service at Delfina Torres de Concha Hospital, to guarantee timely and efficient care, a quantitative-qualitative, cross-sectional study with a descriptive scope was carried out. To collect data, surveys, interviews and observation guides were used, these instruments were applied to a sample comprised of 80 people, between internal and external users. Among the results, it was found that the emergency service has an adequate functioning framed in the quality and high level of satisfaction with its work within the service and 49% of the patients have an average level of satisfaction for the treatment received by the nursing staff and the lack of supplies and materials in the service. It can be concluded that, despite the improvement processes implemented in the unit, there are still problems with the care provided by the staff and, in addition, there are delays in the processes that put the patient's life at risk, due to the lack of supplies. and materials in the emergency service.

Keywords: administration; satisfaction; nurse; internal and external user

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

La administración es el proceso de planificar, dirigir, organizar y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la organización de manera eficiente y eficaz. Entonces se puede mencionar que, la administración en enfermería es la ejecución de las acciones encargadas de hacer más eficientes y comprometidos a los enfermeros, capaces de hacer el desarrollo de una labor personal o grupal para beneficiar a los usuarios (Thompson, 2018).

Basándose en los procesos administrativos, en los que se aplican principios, metodologías y técnicas para obtener el agrado de los usuarios, es fundamental utilizarlos para cualquier clase de institución hospitalaria u otras organizaciones que brindan atención al público de un alto nivel de calidad depende el grado de satisfacción de los usuarios.

Los estándares de calidad con enfoque administrativo permiten mejorar la toma de decisiones para emitir juicios con objetividad, a través de esto se pueda hacer un análisis de los servicios de salud para posteriormente implementar estrategias que satisfagan las necesidades de los pacientes, como mejorar la eficiencia, accesibilidad, disponibilidad, eficacia y calidad de atención, puesto que los pacientes concurren a las instituciones buscando una atención médica apropiada, que les de acceso a solucionar sus inconvenientes de salud; es en este momento donde el personal de enfermería mantiene un rol fundamental independientemente de su función. Por ende, implementar un sistema de calidad que mida el grado de satisfacción del paciente debe ser una tarea de todo el personal (Landázuri, 2014).

Considerando que la eficacia de atención de Enfermería está basada en el servicio de cuidado directo, respeto, interrelación y comunicación establecido entre paciente-enfermero para conseguir su satisfacción, es importante que el personal brinde su servicio con paciente, sencillez, calidad, calidez, sensibilidad y transparencia junto con ética, a todos los pacientes sin excepción alguna y mucho más a grupos de alta vulnerabilidad.

Los sistemas y subsistemas de salud como son hospitales, unidades médicas y clínicas, obligatoriamente deben tener una administración eficaz, con la finalidad de cumplir los

objetivos que contengan distintos programas de salud y con esto responder a las necesidades que la sociedad les demande (Bazán, 2015).

Actualmente, la administración en los sistemas de salud necesita una serie de habilidades, técnicas y conocimientos con base a una estabilidad armónica que brinde la preparación idónea al directivo y este pueda llevar a cabo una serie de actividades para lograr las metas determinadas y así solucionar los principales inconvenientes (Pavón, 2004).

Planteamiento del problema

A pesar de que los servicios de emergencias han tenido avances a nivel internacional, hoy en día se presenta gran insatisfacción de los usuarios externos, relacionada con los cuidados dados por el personal sanitario; es una de las unidades con mayores problemas y dificultades administrativas por la gran cantidad de pacientes que ingresan diariamente, el arduo y constante trabajo del personal y la espera prolongada de los pacientes para ser atendidos (Salud, 2013).

El rendimiento profesional de los líderes y coordinadores de enfermería en concordancia con las prácticas y el agrado de los pacientes logran ser un tema elemental para las instituciones sanitarias. Muchos factores externos, como la globalización social, han aumentado las necesidades de la población y ha instado en hacer a las organizaciones más estratégicas y competitivas. La falta de profesionales dedicados, responsables y comprometidos a nivel mundial genera un problema crítico a la hora de dar una solución a las necesidades de los usuarios externos (Gonzalez & Carrasco, 2016).

La institución sanitaria tiene como objetivo brindar servicio de calidez que consolide el acceso de todas las personas sanas o enfermas, y que requieren de cuidados enfocados en la prevención, promoción, rehabilitación de la salud y curación. La percepción de los servicios de salud en todo el mundo, indican inconvenientes estructurales como la falta de espacio físico, falta de personal sanitario, equipamiento, existiendo consecuencias como son más quejas de los pacientes, y la mala imagen y pésima referencia de la institución (Mejía, 2015).

En México, la administración y la gestión están estrechamente relacionadas con el sistema de salud de su país. La situación real de los pacientes atendidos por las instituciones de salud

pública es otra. Por otro lado, para el punto de vista del hospital sobre esta considerable variable, la gente mira la satisfacción desde otro ángulo. El paciente considera el tratamiento y la forma en que el médico se expresa en función de su estado de salud, revisará las instalaciones y el proceso que debe enfrentar al visitar un hospital de salud pública (Sutton, García, & Aguirre, 2013).

En Ecuador, uno de los principales problemas relacionados con la administración de los servicios de enfermería, se produce por la falta de control, supervisión, y la escasa gestión a cargo de los líderes de los servicios. Dentro de los problemas mencionados se puede resaltar que la insatisfacción y las quejas de los pacientes sobre la atención recibida por el personal de salud, es causado por el tiempo de espera para ser atendidos y por la falta de materiales e insumos dentro en el servicio. Una de las áreas en las que se presentan más problemas, es la de emergencia, en la que muchos pacientes refieren la falta de medicamentos en la farmacia que la abastece, tratamiento poco adecuado, dificultad para obtener atención, problemas de comunicación, desacuerdos sobre la apariencia, limpieza y funcionamiento del equipo (Henríquez, 2011).

La salud pública es un derecho, y está establecido y reconocido por el estado ecuatoriano. La atención y los medicamentos que brindan las instituciones de salud son gratuitos, pero esto no significa que los usuarios tengan que aceptar servicios de mala calidad a expensas. Muchas personas acuden a estos hospitales por falta de dinero, pero en términos de salud, la calidad de los servicios prestados a los usuarios debe ser excelentes, independientemente de que el tratamiento o la consulta sean gratuitos. (Navas & Romero, 2013).

A nivel nacional alrededor de 31 000 individuos están inconformes con la atención en los diferentes Centros de Salud. Existen denuncias sobre problemas e inconformidades que tienen los usuarios con la institución sanitaria donde recibieron atención (Publica, 2018).

En la provincia de Esmeraldas, todas las medidas y normativas señaladas por el Ministerio de Salud Pública (MSP) han sido implementadas en los Centros de Salud y consecuentemente la contratación de profesionales, sin embargo, los problemas relacionados con la insatisfacción de los pacientes aún permanecen, las quejas de los usuarios se enfocan en que

en las instituciones no hay personal con pericia profesional, y que los insumos y materiales cada vez son más escasos, y ellos tienen que comprarlos (Bonilla, 2018).

En el servicio de emergencia del Hospital General Esmeraldas Sur Delfina Torres de Concha es muy complejo y se integra por factores técnicos, administrativos y de infraestructura que inciden en la calidad de atención que se le da al paciente. En esta unidad se presentan quejas y referencias de agravios que han sufrido los pacientes y sus familiares previo a la atención. Las causas del problema son varias: el tiempo de espera es la más común y se debe al desconocimiento del triaje por parte de los usuarios externos.

La falta de profesionales puede ser un factor que genera demora en la atención que se brinda. Los cuidados que reciben los pacientes no satisfacen sus necesidades y es por eso que inician las quejas y por ende hay inconformidad y reclamos por parte de los usuarios y sus familiares. Debido a ello no reciben una atención inmediata y por el desconocimiento de los protocolos de atención de urgencias del hospital, proceden a exaltarse y agredir verbalmente al personal. La respuesta de muchos profesionales de la salud ante la actitud mencionada de algunos pacientes produce enojo, malestar y estrés que conlleva a que el personal sufra enfermedades, aumente el ausentismo laboral y demora de la atención.

Es por lo que se utiliza el triaje, que es un mecanismo de clasificación que tiene como finalidad la priorización de los pacientes en el área de emergencia, con 5 niveles que están distribuidos en: (Soler, Gómez, & Bragulat, 2010).

- Nivel I: Prioridad absoluta, atención inmediata y sin demora.
- Nivel 2: Situación muy urgente que pone en peligro la vida, dolor inestable o muy intenso. La asistencia médica se retrasa hasta 15 minutos.
- Nivel III: urgente, pero hemodinámicamente estable, potencialmente mortal y puede requerir pruebas diagnósticas y / o terapéuticas. El retraso máximo es de 60 minutos.
- Nivel IV: Una situación de emergencia menor que puede poner en peligro la vida del paciente. El retraso máximo es de 120 minutos.
- Nivel V: No urgente. La complejidad de patología o cuestiones administrativas, citas, etc. es pequeña, retrasado hasta 240 minutos (Soler, Gómez, & Bragulat, 2010).

Por otro lado, otra de las causas que también puede genera problemas concurrentes en la emergencia, es la insuficiencia de insumos, materiales y equipos de trabajo tales como: guantes, mascarillas, tensiómetro, fonendoscopio, camillas, silla de rueda, jeringuillas, alcohol, gasas y medicamentos; esto se produce por el gasto desmedido de insumos, el uso inadecuado de los materiales y la poca importancia del personal interno para optimizar todos los recursos disponibles en el servicio, lo que acarrea grandes repercusiones que afectan el desempeño en la calidez de atención y la posible solución a los problemas sanitarios que aquejan a los usuarios de emergencia.

También podría convertirse en una causa la falta de equidad en la atención que brinda el personal de enfermería por las exigencias de sus superiores, que ejercen de forma incorrecta su autoridad sobre los demás, se dispone la prioridad de atención a ciertos usuarios con algún tipo de afinidad. Muchos profesionales que laboran en la institución exigen atenciones exclusivas e inmediatas, por tal razón existen estas preferencias y como no hay sanciones, sigue evidenciándose el incumplimiento a las normas de la institución.

Causas como estas podrían conllevar al estrés laboral del personal de enfermería y a problemas legales en la institución. Varios profesionales están preocupados debido a que sienten que no dan el 100% en su trabajo por muchas razones, la escasez de insumos y materiales es una de las principales, la carga laboral y extensos turnos de trabajo, conlleva al error y la mala práctica profesional, que al mismo tiempo influyen en el incremento de eventos adversos dentro del hospital.

Se define a un evento adverso como aquella situación o acontecimiento durante el proceso de atención que puede causar daño involuntario al paciente, daño que puede causar una lesión menor, incapacidad e incluso la muerte (Rodríguez Rivera, Sánchez Sánchez, & Jiménez Chávez, 2017), una investigación realizada en el área de Emergencia de un hospital español revela que el 12% de pacientes registraron al menos un evento adverso durante su atención, siendo evitables el 70% de ellos (Saen, 2010).

Una considerable parte de los eventos adversos llegan a ser mortales, a esto se le conoce como evento centinela, es decir un acontecimiento no previsto que puede causar la muerte, el daño permanente o daño temporal procedente de la atención recibida (Olivera Cañadas et

al, 2017). Este tipo de situación supone un riesgo en la integridad del paciente y son más comunes de lo que se creen pues en Estados Unidos, el informe *Errar es humano* demostró que entre 44 000 a 98 000 personas fallecen anualmente en los hospitales de ese país como resultado de errores que se suceden en el proceso de atención (Villareal Perez, 2011).

Como si de un efecto dominó se tratase, toda esta situación genera complicaciones en la salud del paciente haciendo que este deba pasar más días en el hospital para recuperarse del daño, y en su peor caso, el daño irreversible o la muerte. Pudiendo esto generar una respuesta legal por el usuario y su familia que se traducen como demandas al hospital, las cuales representan una problemática real a la que se enfrentan muchos países a nivel global pues implican un impacto en cada una de las partes del hospital y su personal.

En general, todos los factores que conllevan una atención sanitaria insatisfactoria no solo afectan directamente al paciente, sino que también genera inconformidad en los familiares, que en ocasiones optan por respuestas violentas, tanto físicas como verbales, hacia los profesionales de salud, haciendo de la situación un problema de salud pública que impacta tanto en el paciente como en el personal de atención.

Justificación

A partir de ahora, el objetivo de la enfermería reguladora es diseñar, dirigir, reunir y tratar los activos humanos y materiales de la clínica médica, haciendo que una organización correcta en las asociaciones de bienestar permita el avance de los activos accesibles, de modo que se pueda ofrecer una consideración más competente y viable a todos los pacientes (Hernández & Gómez, 2010).

La vocación enfermera, desde el principio de los tiempos, se ha caracterizado por su capacidad de reaccionar a los avances que la sociedad ha ido encontrando, así, los cuidados médicos han mejorado y el marco de bienestar ha solicitado expertos mejor preparados. Es por ello que esta investigación es de gran interés, ya que accede conocer el grado de satisfacción del cliente en cuanto a su perspectiva, permitiendo diseñar actividades según la realidad vista en el Servicio de Urgencias del Hospital Delfina Torres de Concha, para así accionar una atención conveniente y competente. Esto reconoce los componentes que impactan en la organización de la enfermería para la satisfacción del cliente.

Esta investigación ayudara a tener conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes y del personal de enfermería.

Lo anterior permite realizar las mejoras fundamentales para abordar, mejorar y fortalecer la calidad de atención en la institución, obteniendo una recuperación satisfactoria de los pacientes.

Se ha seleccionado el servicio de emergencia debido a que proporciona atención permanente, con horarios establecidos durante todos los días del año. Este servicio es el más apto para analizar la aplicación de normas y principios en la administración durante la atención de enfermería.

Por lo expuesto, se ve la necesidad de investigar la administración de enfermería en el servicio de emergencia y la satisfacción de los usuarios que ingresan al Hospital Delfina Torres de Concha.

OBJETIVOS

GENERAL

Analizar la administración de Enfermería y satisfacción de los usuarios del servicio de Emergencia en el Hospital Delfina Torres de Concha, para garantizar una atención oportuna y eficiente.

ESPECÍFICOS

- Determinar las falencias que presenta la administración de enfermería en el servicio de emergencia.
- Identificar el nivel de satisfacción brindado a los pacientes que acuden por atención al servicio de emergencia.
- Descubrir los factores que están presentes en la administración de enfermería y su influencia en la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Bases Teóricas Científicas

La gestión de enfermería, como disciplina es cada vez más importante en el sistema sanitario, es un motor de transformación de la enfermería, siendo pionera en la profesión de protección y desarrollando su práctica, con el fin de ganar credibilidad entre pacientes y profesionales.

En un administrador deben existir habilidades técnicas, humanas y conceptuales, ya que son muy importantes porque dotan a los profesionales de capacidades y competencias actitudinales. A medida que un individuo sube en los niveles organizativos-profesionales de la institución, baja su necesidad de habilidades conceptuales y aumenta su necesidad de habilidades técnicas y humanas (García, Boom , & Molina , 2017).

La Administración aparece desde que el hombre comienza a trabajar en sociedad. El surgimiento de la administración es un acontecimiento de primera importancia en la historia social en pocos casos, si los hay, una institución básicamente nueva, o algún nuevo grupo dirigente, han surgido tan rápido como la administración desde principios del siglo. Pocas veces en la historia de la humanidad una institución se ha manifestado indispensable con tanta rapidez. La administración que es el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos, esto es, con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico, refleja el espíritu esencial de la era moderna. Es en realidad indispensable y esto explica porqué, una vez creada, creció con tanta rapidez (Gómez, 2017).

En sí, esta se define como el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, los conocimientos, la experiencia, las habilidades, la salud, entre otros; del elemento humano para el bien de la organización, de él mismo y del país en general (Gómez, 2017).

La Administración en enfermería, se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos,

seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud (Morfi, 2018).

La salud es un producto y un proceso social. Es el resultado de complejas interacciones entre los procesos económicos, biológicos, etnográficos, culturales y sociales, que determinan el grado de desarrollo integral, mientras que, como proceso social, está sustentada en la coordinación y organización de los aportes de los múltiples actores relacionados con el estilo de vida, las condiciones de vida y el modo de vida. Se vinculan directamente con el bienestar de los individuos y las poblaciones.

El logro en la prolongación de la vida es consecuencia del desarrollo científico mundial unido al conjunto de medidas estatales, sociales y culturales que han permitido el incremento de la esperanza de vida al nacer y particularmente del trabajo realizado por los profesionales de enfermería (Morfi, 2018).

La gestión de cuidados tiene el propósito de adecuar la atención a las necesidades del enfermo, las demandas de sus familiares, cuidadores y la comunidad.

Es un proceso humano y social que se apoya en la influencia interpersonal, del liderazgo, la participación y de la comunicación

La enfermera responsable de la gestión debe considerar los valores, actitudes y conocimientos de la disciplina que le brindan una visión distinta y específica de la gestión de los cuidados. Así deberá ejercer un liderazgo comprensivo que motive a los usuarios internos hacia la mejoría continua del cuidado (Morfi, 2018).

Los errores ocurren en todas las profesiones, forman parte de la condición humana, sin embargo, son más visibles en el área de la atención a la salud; por ser una de las más complejas y estar llena de incertidumbres. El error debe verse de forma intrainstitucional y no tanto individual o por profesión, por lo que la comunicación debe ser anónima para establecer medidas y estrategias globales con el propósito de reducir al máximo los daños al paciente (Leonel et al., 2019).

Aún cuando la formación del profesional de enfermería ha sido y sigue siendo con expectativas idealistas de perfección, se les socializa para ejercer, sin permitirse tener errores; lo que puede obstaculizar el reconocimiento y aceptación constructiva de los errores propios, o bien puede generar una tendencia a encubrirlos cuando dichos errores sean inevitables (Schumock, 2018).

Los errores de enfermería pueden traer consecuencias leves o fatales, como las equivocaciones de vía de administración o del fármaco, las omisiones de ciertos medicamentos como la insulina, antiepilépticos, corticoides, etcétera, pueden dañar o perjudicar al paciente (Barrows, 2019).

En el caso de enfermería también hay falencia en la atención hospitalaria, el error en cuidado de enfermería se define como la falla de una acción planeada, para ser completada como se pretende, o un plan equivocado que puede generar costos extras para el paciente y el hospital. (Leonel , Papaqui , Zarza , & Fajardo , 2011).

Falencia de enfermería en la atención hospitalarias

El error más reportado es la administración de medicamento, el cual se presenta de varias formas: omisión, dosis mayores, frecuencia errónea, dosis menor.

También se pueden presentar por fallas: en la estructura o en el proceso, dentro de las fallas por estructuras se encuentran: equipos insuficientes, daños en los equipos, falta de mantenimiento en los equipos, personal insuficiente, falta de capacitación al personal, medicamento insuficiente o de mala calidad. Y en las fallas de proceso se encuentra: cultura organizacional, proceso del cuidado, competencia profesional insuficiente y factores inherentes al paciente.

Otros factores que favorecen las falencias:

- La falta de calidad de los registros de enfermería, ya que los registros son importantes porque el soporte documental de la atención, en ellos se plasma las diversas actividades y cuidados que se brindan al paciente, además permite intercambiar información sobre los cuidados y favorecen la comunicación con el personal de salud.

- La falta de introducción al puesto y de capacitación o actualización de conocimiento, sobre todo al personal de nuevo ingreso o cambio de servicio donde se requiere de experiencia o de capacidades desarrolladas.
- La demanda de paciente de servicio de emergencia, hace que exista un colapso y mala atención.

La idea de satisfacción del paciente se percibe como una proporción de adecuación e incluso de control de objetivos de la naturaleza de las administraciones de bienestar, y puede percibirse en dos medidas: la satisfacción general o la que infiere el nivel de satisfacción del paciente con la consideración obtenida; y la satisfacción explícita, que es el nivel de satisfacción según los encuentros obtenidos recientemente en una administración de bienestar. La satisfacción del paciente es la cantidad de variables de satisfacción con la capacidad experta de los trabajadores de la salud, identificada con sus propias características para conectarse (Donabedian, 2018).

En consecuencia, el objetivo debe ser satisfacer cada una de las necesidades que los clientes llevan consigo. Esto busca producir que los factores de asunción y discernimiento se ajusten al total aprovechamiento de sus requerimientos, llevando a considerar que no es suficiente ofrecer medicación y atención gratuita, sino que se debe considerar que, al hablar de cumplimiento, se incluya adicionalmente la visión del cliente en cuanto a lo que se le garantizó con anterioridad (Duque, 2016).

Según un punto de vista, se caracterizan diez factores de primera demanda que incluyen la satisfacción del paciente.

- Accesibilidad de las administraciones
- Disponibilidad de las administraciones
- Continuidad de las administraciones
- Eficiencia de la atención
- Coste de las administraciones
- Humanización de las administraciones

- Datos del paciente
- Acceso a los datos
- Capacidad profesional del especialista en servicios médicos
- El clima de ayuda.

El nivel de satisfacción es un indicador importante que refleja el nivel de agrado o complacencia que tiene una persona respecto a un servicio, bien físico o abstracto recibido por otro individuo. Por la general esta medida, se la utiliza como un indicador de calidad y efectividad, dentro de los servicios integrales de salud, un nivel elevado de satisfacción refleja el buen trabajo que realiza el personal de salud (Bazán, 2015).

A continuación, se detallan los niveles de satisfacción más utilizados:

- Insatisfecho o bajo: nivel de percepción en el que la persona siente que el servicio brindado por el personal de salud es insuficiente o inadecuado.
- Parcialmente satisfecho o medio: nivel de percepción en el que la persona siente que los servicios brindados cubren parcialmente sus necesidades.
- Satisfecho o alto : nivel de percepción en el que la persona siente que los servicios brindados por el personal cubren sus necesidades.
- Totalmente satisfecho: nivel de percepción elevado en el que la persona siente que los servicios brindados cubren sus necesidades con el índice más alto de calidad y efectividad (Capcha & Rojas , 2018).

Son variados los factores que influyen para que se produzca una buena o mala administración que incida en elevados niveles de satisfacción de los usuarios externos, por lo tanto, en lo administrativo debe considerarse un alto índice de calidad un factor integral importante, para que los usuarios estén totalmente satisfechos con los servicios recibidos.

A continuación, se detallan los factores de calidad que permiten hacer más efectiva la administración en un servicio integral de salud para que aumente el nivel de satisfacción de las personas.

- Factor técnico

El administrador de un servicio debe usar la ciencia y la tecnología como mecanismo necesario para la atención de los pacientes, a través del uso activo de estas herramientas maximice la atención y disminuya los riesgos de la salud. El personal de enfermería para aplicar este componente y poder aumentar los niveles de satisfacción de los pacientes, debe contar con experiencia y capacidad técnica.

- Factor interpersonal

La persona líder del servicio posee actitudes empáticas con los demás miembros de su equipo, ya que ellos son los portadores de la calidez que se le brinda a los pacientes. Un profesional de enfermería que promueva este factor debe tener valores y respeto por las demás personas, a través de una muestra de agrado y apoyo para mejorar las condiciones de salud de una persona se obtiene un alto nivel de satisfacción.

- Factor de comfort

Los profesionales de enfermería deben velar por la seguridad del paciente al mismo tiempo que promueven el ambiente más agradable para su estadía hospitalaria (Capcha & Rojas , 2018).

Los Factores que afecta la satisfacción son variados y de diferentes clases, pero por lo general la percepción que tenga un paciente sobre la calidad de atención con la que se lo atendió depende de la edad, la educación, el sexo, el nivel socioeconómico, las enfermedades por la que este cursando el paciente, o las previas experiencias que tienen los familiares del paciente (Pedrero, 2014).

Como indican Chávez, Rojas, Bravo y Guzmán (2016), la naturaleza de las administraciones de bienestar debe estimarse según la perspectiva del cliente. El trato que deben recibir los clientes que acuden a la clínica médica para tener una visión superior de valor se verá reflejado en los enfoques que acompañan:

- Tratar a todos los individuos de forma similar, de modo que se respeten las libertades básicas.
- Proporcionar datos instantáneos, completos y claros por parte del personal normativo y clínico.

- Reflejar amabilidad y compasión por parte de las cooperativas de especialistas (Chávez, Rojas, Bravo y Guzmán, 2016).

Estas estrategias, instrumentos y técnicas autorizadas, tienen una amplia aplicación en las administraciones de enfermería. Uno de los elementos de los jefes de asistencia médica, que es sin duda un compromiso significativo para la organización de la enfermería, es la disposición del personal de enfermería. Para la dotación de personal en las administraciones de enfermería se utiliza un surtido de estrategias y métodos. En su mayoría, se utilizan tres técnicas que son:

- La ordenación de la clasificación de los pacientes según su localización.

- La disposición de la fuerza de trabajo según la gravedad del paciente.

- Y la asignación del profesorado por el tiempo necesario para los cuidados de enfermería (Pedrero, 2014).

Teniendo en cuenta que la administración y gestión de servicios en los subsistemas de salud puede ser descrita como exitosa cuando hay un equilibrio entre sus diferentes características, tales como la capacidad para promover el trabajo en equipo, promover la comunicación y negociación con los trabajadores y los usuarios, y la identificación y solución de problemas, no es una exageración señalar que es aquí en lo que falla (Espinoza-Portilla, Gil-Quevedo, & Agurto-Távora, 2020).

Muchos de los problemas en la administración del hospital se deben a la escasa comunicación entre el personal, la poca colaboración para el trabajo equipo, que tiene como repercusión la debilidad en lo que conforma la misma base en el proceso de atención. En otras palabras, la poca organización y entendimiento entre el mismo personal interno es parte fundamental dentro de la atención sanitaria y tiene un impacto significativo en el mismo.

Antecedentes

En Brasil, Da Costa (2018), realizó una investigación titulada “Falencias en la administración de enfermería”, con la finalidad de identificar los errores cotidianos en la administración de enfermería. El estudio fue cualitativo, descriptivo y exploratorio en el Hospital de la red

Brasileña de Hospitales Centinela, con la participación de 36 profesionales del equipo de enfermería, los datos se recolectaron a través de una encuesta, observación y análisis lexical a través del programa ALCESTE. Se logró encontrar que el 75% considera que hay fallas activas como falta de dotación de insumos al personal, falta de capacitaciones y motivaciones a los mismos y poca prioridad al servicio de emergencia y un 25% indicó que no existen problemas de ninguna índole en el área. Se concluyó que los errores identificados interfieren en la atención de enfermería y satisfacción de los usuarios, lo cual puede conllevar muchas consecuencias.

Rodríguez, Hernández & González (2017) en México-Guadalajara, realizaron una investigación denominada “Análisis de la satisfacción de los pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco”. En los resultados se estableció que, el 79,2% de los pacientes coincide que la apariencia del médico es de acuerdo al servicio prestado, el 75% opinó a favor de la limpieza del hospital, 71% de la muestra que estaba constituida por personas de sexo femenino estuvieron de acuerdo con la buena atención del equipo de enfermería, las pacientes femeninas percibieron más amabilidad del personal de enfermería; el trato recibido por el personal de enfermería; en referencia a los turnos, estuvieron totalmente de acuerdo con el trato recibido por el turno de la tarde con un 73%, 65% en la noche y el 33% en el turno de la noche, igualmente un 73% mostró estar totalmente de acuerdo con la rapidez de la atención del personal de enfermería que laboraba en horario vespertino.

(Plascencia CAR, 2016) Plascencia CAR, Pozos RBE, Preciado SML, Vázquez GJM en México-Jalisco realizaron una investigación sobre la Satisfacción laboral del personal de enfermería en una institución pública se estudió un total de 100 enfermeros, de los cuales 93 fueron mujeres y 7 hombres, la edad promedio fue de 44 años. Los grados de satisfacción por el trabajo para las dimensiones motivación y satisfacción se comportaron de forma muy similar; 12% y 13% el grado alto 86% medio y 2% y 1% el bajo. En términos generales, la motivación y satisfacción en el personal de enfermería de la institución se encuentran en un grado medio en casi el 90 %, a diferencia de la jerarquía o estatus, donde la mitad se encuentra en un grado alto.

Se realizó un estudio descriptivo en el Hospital General Regional 1 del Instituto Mexicano del Seguro Social en el estado de Culiacán, Sinaloa el 63.30 % son técnicos, el 28.17 % técnicos especialistas y un 8.45 % tiene nivel profesional. De estos un 70 % son de Urgencias y 30 % de UCIA. De acuerdo con la variable principal, se obtuvo que los factores más relevantes que influyeron en la atención de enfermería fueron la capacitación (92.96 %), la asignación enfermera paciente (76.06 %) y el conocimiento (25.35 %).

Bravo, Rojas, Chávez & Guzmán (2016) en Quito, Ecuador, en su tesis de licenciatura, midieron la satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Enrique Garcés, cuyos resultados reflejan que, el 97,1% de profesionales en enfermería son de sexo femenino y la mayoría con edades comprendidas entre los 25 y 34 años, el 65,7% de los profesionales con estado civil casado, el 60% cuenta con la licenciatura. En la encuesta aplicada a los usuarios, en cuanto a la atención el 65,9% indicaron que los profesionales de enfermería explican con lengua simple los procedimientos que les iban a realizar, el 78% considera que el personal de enfermería facilita información de manera eficaz; el 82,9% señala que el personal de enfermería está consciente de la calidad de la información que proporcionan a los usuarios.

Lasluisa (2014) en Latacunga, Ecuador, exploró el nivel de satisfacción de los clientes externos en relación con la naturaleza de la atención recibida por el personal de enfermería en el Servicio de Urgencias. La población examinada fue de 80 clientes. Los resultados revelaron que sólo el 54% del personal de enfermería recibe al cliente externo incondicionalmente, el 51% de los clientes expresan que la consideración es lenta, el 84% de los pacientes expresan que ocasionalmente el profesorado de enfermería muestra la consideración que deben tener por su condición de bienestar, el 65% considera que la consideración recibida es aceptable. En esta investigación, en cuanto a la valoración de la satisfacción del usuario, no hay pruebas de ningún paciente con un grado innegable de satisfacción, y comparable a la mente, es lenta, donde lo mejor es la consideración rápida, teniendo en cuenta que en la región de la crisis la atención debe ser rápida y una necesidad de resolver la condición de bienestar del cliente en caso de crisis.

Ordóñez (2017) en Esmeraldas, Ecuador, dirigió un examen denominado Satisfacción de Usuarios Externos y Atención de Enfermería en el Servicio de Urgencias del Hospital "Juan

Carlos Guasti". En los resultados se rastreó que, el 41% de los clientes externos estaban excepcionalmente satisfechos, el 31% medianamente satisfechos y el 28% mínimamente contentos con los cuidados de enfermería. Así mismo, no se puede afirmar que el 59% de los encuestados vean los cuidados de enfermería como estupendos, mientras que el 28% los consideren increíbles y el 13% terribles, presumiendo que la mayoría de ellos están entre mediana y mínimamente satisfechos con la atención prestada por el personal de enfermería, un alto nivel de clientes ven los cuidados de enfermería como estupendos, por lo que deberían trabajar en ciertos puntos de vista para elevar sus índices a un nivel brillante.

En el Hospital Divina Providencia de San Lorenzo-Esmeraldas, se han desarrollado variadas investigaciones, Menéndez (2015) en su estudio sobre el Desempeño de los líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios. Aplicó una encuesta a los pacientes, en los resultados obtuvo que, el 12% está altamente satisfechos; el 30% medio y el 58% poco satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería. Respecto a las acciones que destacan la irresponsabilidad del personal de enfermería, se estableció que el 54% del personal abandona su área de trabajo, el 22% protesta y se queja constantemente. Según la atención de enfermería, el 14% de los usuarios indicó que es excelente, el 64% que es buena y el 22% mala; en cuanto a la rapidez de atención el 48% afirmó que sí es rápido el personal de enfermería y el 52% no.

No se hallaron estudios sobre satisfacción de los usuarios en el servicio de Emergencias del Hospital Delfina Torres de Concha.

Marco Legal

Esta investigación se apoya en la Ley del Derecho y Protección del Paciente en el Art. 2 del Capítulo II, que destaca la satisfacción de los privilegios de los pacientes que cuentan con una ayuda al ser atendidos en una unidad de bienestar recibiendo un trato honorable, acceso imparcial, calidad en todas las actividades y administración del bienestar por parte del personal (Asamblea del Ecuador, 2018).

En esta investigación, al explorar la Administración de Enfermería del Servicio de Emergencia y la Satisfacción de los Usuarios del Hospital Delfina Torres de Concha, se

coincide con los diferentes artículos establecidos en la Constitución del Ecuador y en la Ley Orgánica de Salud:

La consideración dada en la administración de crisis debe ser de valor y responder a las necesidades de bienestar de los clientes según el Art. 32. "El bienestar es el beneficio que obligatoriamente los ocupantes a nivel nacional deben obtener del Estado" (Asamblea del Ecuador, 2012), lo que construye que el bienestar en la nación es un derecho intrínseco de las personas, individuos que por circunstancias sustitutivas tienen que recibir atención de salubridad deben de percibir una atención de calidad y satisfactoria.

Según el Art. 1 de la Ley Orgánica de Salud, "*El objetivo de la ley es asegurar que se establezca en la Constitución la salud como un derecho de todos los ecuatorianos*", por ello todas las personas sin excepción por distinción de raza, etnia, ni el socioeconómico, deben de gozar de la salud. Esta ley apoya el presente estudio, pues sin importar en las condiciones que se encuentre el paciente, es la obligación del personal de enfermería que lo va a asistir el brindarle todo el derecho que le corresponde por que la salud es de todos (Asamblea del Ecuador, 2012).

Todas las acciones realizadas y decisiones ejecutadas deben encontrarse en lineamiento con lo presentado en la Ley Orgánica de Salud, de esta forma la investigación presente acata estrictamente lo establecido por la ley en el art. 2, respetando los estatutos y protocolos a seguir, de forma que se asegure la salud de los usuarios.

Por otro lado, el proceso de atención tiene como objetivo satisfacer las necesidades del usuario de forma que pueda retomar su vida en la sociedad de forma que su estado de salud se vea recuperado, teniendo fortaleza física y mental. En base a esto, se apoya esta investigación en el art. 3 de la Ley Orgánica de Salud, así se garantiza la atención al paciente en busca de recuperar su estado de salud y eliminar la enfermedad o padecimiento que no le permite alcanzar este estado de forma plena.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue ejecutada al Hospital General Esmeraldas Sur "Delfina Torres de Concha", que se encuentra al sur del cantón Esmeraldas, cuenta con un agregado de 231 camas accesibles las 24 horas del día, ofreciendo servicios fundamentales, Emergencia, Ginecología-Obstetricia, Pediatría, Cirugía y Medicina Interna y servicios correspondientes como Cardiología, Oftalmología, Traumatología, Nefrología, Gastroenterología y Medicina Crítica-UC, administraciones benéficas como Odontología, Fisiatría, Terapia Respiratoria y Audiología, Oftalmología, Traumatología, Nefrología, Gastroenterología y Medicina Crítica-UC, administraciones de refuerzo de Odontología, Fisiatría, Terapia Respiratoria y Audiología, guías analíticas en Laboratorio Clínico, Imagen (Rayos X, Ecografía, Mamografía, Tomografía y Endoscopia).

El servicio de Emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha está dividido en diferentes áreas que son: el triaje, ginecología de observación y valoración, pediatría, shock box, procedimiento, aislamiento, primera acogida, observación de adulto (varones y mujeres) y polivalentes; cada una de esas zonas está condicionado según su función y cuenta con un total de 33 camas, permitiendo seleccionar y clasificar los pacientes basándose en sus necesidades terapéuticas.

El servicio de emergencia cuenta con estación de enfermería en donde se realizan la preparación de los procedimientos a ejecutar, un vestidor para el equipo asistencial y un baño para el personal, hay 41 licenciadas en enfermería, 7 enfermeras por cada guardia y 13 auxiliares de enfermería 2 por cada turno de 6 horas en el día y 12 horas en la noche.

2.1. Tipo de estudio

El tipo de exploración que se utilizó fue cuantitativo y cualitativo, permitiendo evaluar la información matemática y los rasgos que se adquirieron, para decidir las debilidades y los factores que a menudo suceden a la facultad de bienestar utilizando un instrumento metodológico, para apoyar la reflexión con respecto a los usuarios y a lo largo de estas líneas

tener una traducción superior del mundo real, así como la comprensión de la información sobre las perspectivas a través de la percepción con una conexión distinta que buscaba distinguir y romper las cualidades de la consideración del paciente.

El diseño que se utilizó en la investigación fue transversal, donde se analizó la administración de Enfermería en el servicio de Emergencia en el Hospital Delfina Torres de Concha, además se identificó el nivel de satisfacción de los pacientes y del personal de enfermería respecto a la atención brindada, con la finalidad de determinar los factores y falencia que se presenta en la administración del servicio de emergencia. El diseño transversal permitió realizar el estudio en un periodo de tiempo determinado

2.2 Definición conceptual

Variable independiente - Administración del servicio de enfermería

Es la ciencia que se encarga de organizar, coordinar, guiar y controlar los activos para adquirir la mayor ventaja concebible. En enfermería, es la forma de planificar y mantener un clima en el que los individuos, funcionando colectivamente, lleguen productivamente a los objetivos elegidos.

Variable dependiente - Satisfacción de los usuarios internos y externos

La satisfacción se suma a la naturaleza de los cuidados, ya que el cliente está obligado a participar en ellos de una manera más poderosa, la satisfacción y la decepción establecen las decisiones del paciente sobre la naturaleza de los cuidados recibidos y sus resultados.

2.3 Métodos

Se emplearon métodos inductivos y deductivos para la obtención de la información de la muestra de estudio, no se realizó modificación alguna en el servicio de emergencia, con la finalidad de tener una apreciación clara de la problemática presente. La observación, la síntesis y el análisis, asimismo fueron utilizados como métodos para obtener conocimiento respecto al desarrollo del problema en el mismo lugar de los hechos, esto permite que el investigador tenga una visión despejada y personal de la situación actual en el área de emergencia del hospital Delfina Torres de Concha.

Población y muestra

La población está integrada por un total de 112 usuarios externos e internos que está conformado por 10 licenciadas y 2 auxiliares de enfermería y 100 pacientes que ingresan a diario al servicio de emergencia, fue recabada acorde a un análisis realizado, tomando en cuenta el número de pacientes.

La muestra total del estudio estuvo constituida por 80 personas en total, de los cuales 40 eran pacientes, 30 familiares y 10 profesionales de enfermería

Se usó el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, bajo la posibilidad de que cualquiera de las personas que integran la muestra tengan la misma función de probabilidad de establecer su nivel de satisfacción a la vez que son independientes.

Para estimar la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

En donde:

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N = es el tamaño de la población total.

σ = representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

e = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5^2 * 112}{0.06^2(112 - 1) + 1.96^2 * 0.5^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.25 * 112}{0.0036 * 111 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{107.56}{0.3996 + 0.9604}$$

$$n = \frac{107.56}{1.36} = 79.09 = 80$$

La muestra total del estudio estuvo constituida por 80 personas en total, de los cuales 40 eran pacientes, 30 familiares y 10 profesionales de enfermería.

Criterio de Inclusión:

- Pacientes con sus Familiares que se quejan por la atención brindada
- Paciente y familiares que hayan sido atendido por el personal de enfermería
- La administración que tienen los Profesionales de enfermería que prestan servicios en el Hospitales Delfina Torres de Concha.
- Personal interno que esté de acuerdo en participar con la investigación

Criterio de Exclusión

- Los profesionales que se negaran a colaborar con la investigación,
- Pacientes familiares del personal interno que no digan la verdad
- Los profesionales que estén fuera del país o se encuentren de vacaciones
- Paciente que por su condición médica no puede contestar a las encuestas
- Paciente que no quieran contestar la encuesta

2.4. Técnicas e instrumentos

Para la obtención de la información, se emplearon como técnica encuesta, entrevista e instrumento como guía de observación, cada una dirigida al personal interno, pacientes y familiares que asisten al servicio de emergencias.

Encuesta: dirigida al personal interno, pacientes y familiares que asisten al servicio de emergencia, con la finalidad de obtener información sobre la administración de enfermería

en el servicio de emergencia y la satisfacción de los usuarios con la atención del mismo personal. El instrumento estuvo integrado por un cuestionario de 10 preguntas cerradas para los usuarios externos en los que se recogió información sobre el nivel de atención que percibió, la calidad de atención brindado por el personal de enfermería, el tiempo de espera y la organización dentro del establecimiento y el personal. Al personal interno se le realizó 15 preguntas cerradas que referían a la satisfacción propia tras su labor, el trabajo con otros miembros del personal interno, el cumplimiento de normas como el uso correcto y completo de uniformes, la disposición de ayuda por parte de los usuarios externos, etc.

La Entrevista: Semiestructurada dirigida al líder de enfermería, con un instrumento de 24 preguntas abiertas para saber aspectos y métodos que tienen para identificar la satisfacción de los usuarios externos, la forma de recolectar las quejas y sugerencias de los pacientes, número de enfermeras y equipamiento del servicio de emergencia.

Observación: Dirigida a profesionales de enfermería, para obtener datos sobre las actividades, acciones, procedimientos y aptitudes del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Como instrumento se utilizó la guía de observación, para identificar la infraestructura del área: si es adecuada, el tiempo que debían de esperar los pacientes para ser atendidos, los pacientes y sus familiares tenían la necesidad que salir a comprar o no los insumos; e incluso el buen trato hacia los usuarios

2.5 Análisis de Datos

Una vez obtenidos los resultados cualitativos y cuantitativos, se usó la aplicación de los programas operativos de Microsoft Excel y Microsoft Word para la representación de los datos en tablas y figuras estadísticas con sus respectivos análisis.

2.6 Normas éticas

Para poder llevar a cabo la investigación, existió la aprobación del área administrativa, la cual permitió realizar el trabajo de forma segura y continúa respaldándose en las normas de dicha Institución. La información de los datos recolectados fue confidencial, de los cuales el autor es el que tuvo acceso a la información y también con la ayuda de los usuarios que dieron su aprobación mediante la firma de un consentimiento informado.

CAPÍTULO III

RESULTADOS

En la encuesta realizada a los familiares usuarios y profesionales del área de emergencias del Hospital General Esmeraldas Sur Delfina Torres De Concha, un 46% de usuarios pertenecen al género masculino y el 54% al género femenino, la mayoría con el 28% en ambos grupos etarios están entre los 20 y 40 años, según la Organización Mundial de la Salud (OMS) en muchas circunstancias puede ser por razones biológicas, factores ambientales y sociales que los hombres recurren menos a los servicios de atención que las mujeres, sin embargo, ellas presentan mayor interés en el cuidado de su estado de salud. (Organización Mundial de la Salud, s.f.)

Tabla 1

Distribución porcentual según edad y sexo de la muestra de pacientes estudiados 40 pacientes y 30 familiares

Grupos etarios	Masculino	%	Femenino	%	Total
20-40	20	28%	21	30%	41
41-60	8	11%	8	11%	16
+60	4	6%	9	13%	13
Total	32	46%	38	54%	70

Fuente: Encuesta aplicada al personal externo que acude al servicio de emergencia.

En la tabla 2, se constata que el 76% de la población compró algún insumo médico durante el tiempo de estadía en el servicio, lo cual fue comprobado mediante la observación, aunque el 64 % está de acuerdo con el abastecimiento que mantiene la institución de salud. Además, se logró identificar que el 75% de los profesionales de enfermería respeta la atención de los pacientes por orden de llegada y el 25% restante no lo hace. El 54% de los usuarios encuestados esperan su turno para ser atendidos, el personal de enfermeros por preferencia y otra parte de usuarios son por afinidad con los profesionales de la salud, esto se demostró en la investigación porque la mayoría no se daba prisa al atender; ante esto la enfermera líder

del servicio de emergencia declara todo lo contrario, que los pacientes aun no entienden el sistema de atención en el Hospital y los cuidados que se brindan en relación a la complejidad de la patología que presenten o de la gravedad de su estado de salud.

Tabla 2

Distribución porcentual de atención al usuario según insumo, tiempo de atención y hora de llegada.

	Compra de insumo	%	Abastecimiento de Insumo	%	Respeta atención por hora de llegada	%	Espera su turno	%
SI	53	76%	45	64	55	75	38	54%
NO	17	24%	25	36	15	25	32	46%
TOTAL	70	100%	70	100%	70	100%	70	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal externo que acude al servicio de emergencia

Con relación al nivel de satisfacción entre los pacientes, el 49% de ellos aseguran un alto grado de complacencia, considerado por el buen trato y la pronta atención del personal de enfermería, sin embargo el 36% refieren estar medianamente satisfechos, mientras que el 15% restante demuestra un bajo nivel de satisfacción, indicando que los profesionales de enfermería no proporcionan una información clara, utilizan términos médicos que ellos no entienden, a pesar de esto se constató que por la poca comunicación entre enfermera paciente, poco personal e insumos y demanda de pacientes se presenta esta inconformidad.

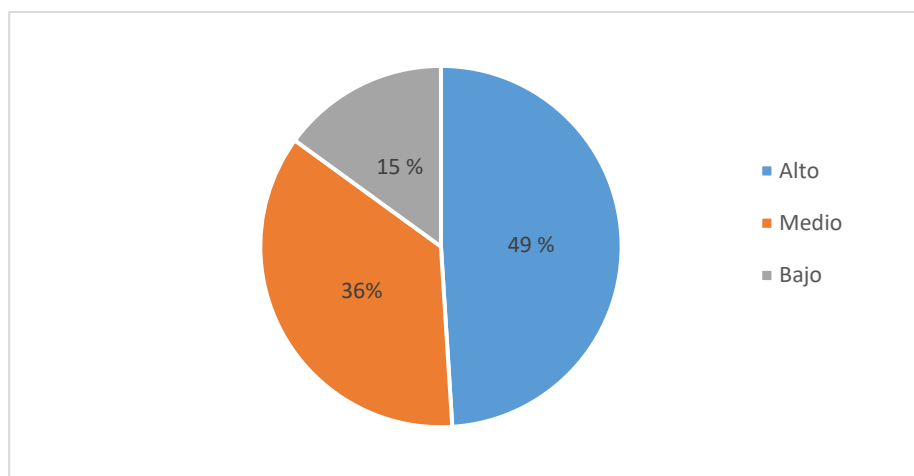


Figura 1. Nivel de satisfacción a los usuarios externos.

Fuente: Encuesta aplicada en el servicio de emergencias

En lo referente a la atención brindada por el personal de enfermería, del total de encuestados el 36% aseguró que la atención es excelente, el 48% afirmaron que es buena, y el 16% mala, considerando que el personal no fue cálido ni humanísticos, no se ponen en el lugar de paciente, indicando una inconformidad con el trato y la forma en que el personal de enfermería brindaba los cuidados. Pero por medio de la observación se verificó lo contrario de lo que dice el paciente, ya que se da un trato agradable y con respeto.

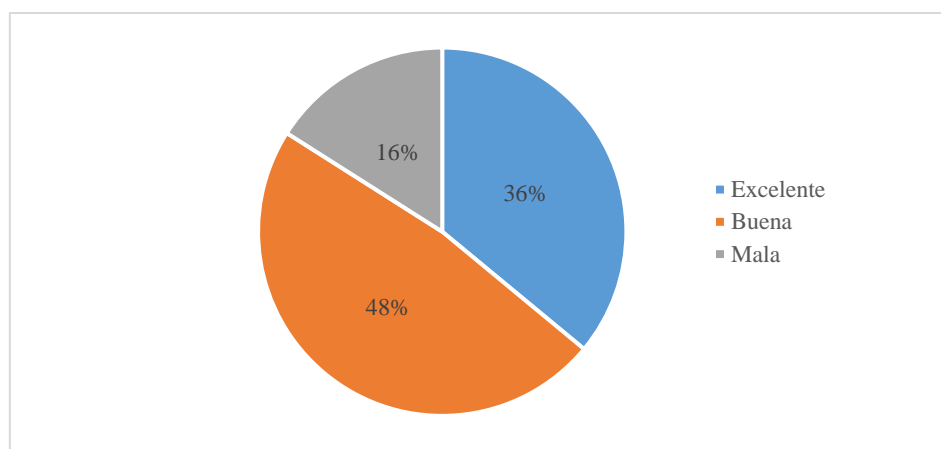


Figura 3. Atención brindada por parte del personal de enfermería
Fuente: Encuesta aplicada en el servicio de emergencias

Analizando la calidad respecto al cumplimiento y la satisfacción del personal de enfermería al terminar su labor, el 62% refirió que era alto el nivel de satisfacción, y estaba orientado a la eficiencia; el 25% aseguró un nivel medio y trata de cumplir con eficacia la atención con el usuario; el 13% afirmó un nivel bajo debido al entorno laboral, además, aseguraron que hay escasez del trabajo en equipo.

Mediante la observación se pudo verificar que algunos enfermeros tienen problemas personales, poco interés a su trabajo y comunicación.

Mientras que el líder de enfermería del servicio de emergencia menciona que unas de las causas más frecuente, para que su personal no salga del todo satisfecho luego de cumplir sus funciones son las discrepancias que pueden tener dos compañeros de trabajo y el individualismo laboral, también agregó que la escasa comunicación, imposición de ideales propios generen un ambiente de conflicto.

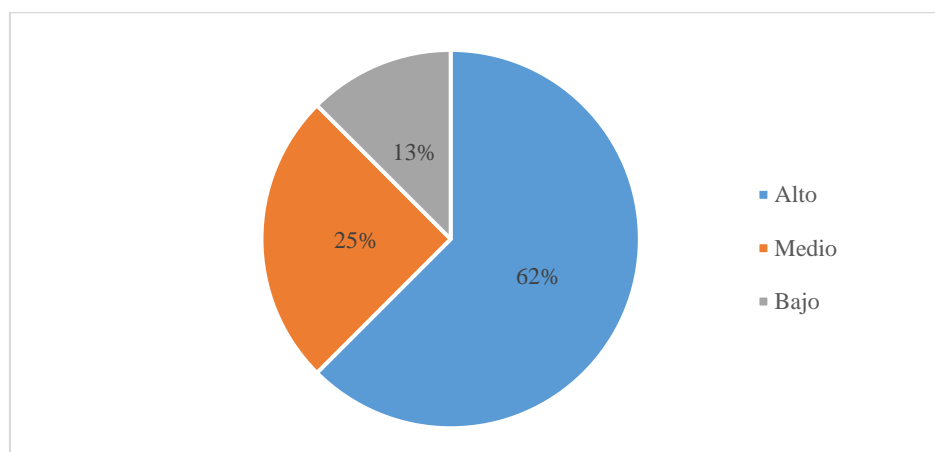


Figura 4. Satisfacción laboral del personal de enfermería

Fuente: Encuesta aplicada en el servicio de emergencias al personal de enfermería

De acuerdo con la encuesta que se realizó al personal de enfermería sobre si existía o no programas de motivación, el 62% del personal refirió que, si existen en el servicio de emergencia, mientras que el 38% dice que no conocen de dicha actividad. Esta información fue obtenida por el jefe del servicio de emergencia, con el fin de mejorar los buenos hábitos de salubridad del personal de enfermería respecto a el lavado de manos, desinfección terminal recurrente, calidad y los eventos adversos, arrojando resultados positivos a la vez que se pudo observar que el personal ejecuta actividades para recoger fondos entre los participantes.

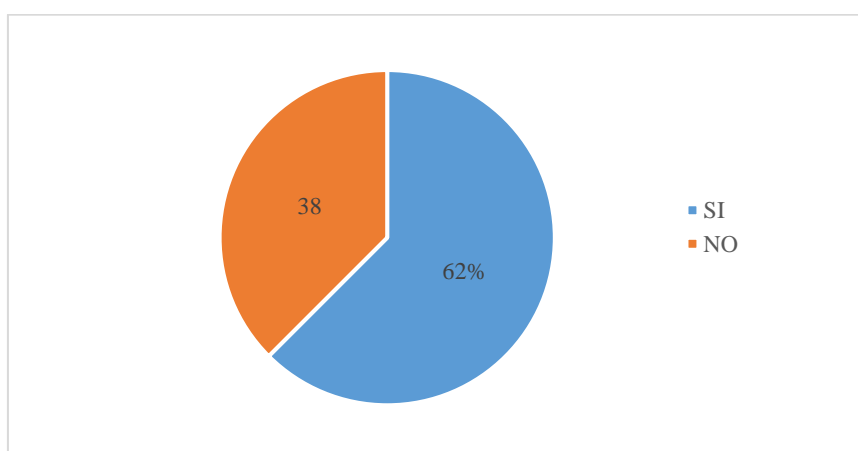


Figura 8. Programa de motivación

Fuente: Encuesta aplicada en el servicio de emergencias

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La investigación realizada en el servicio de Emergencia del Hospital Delfina Torres muestra que un 46% de usuarios pertenecen al género masculino y el 54% al género femenino, ambos con grupos etarios entre los 20 y 40 años. Estos resultados, coinciden con un estudio realizado por (Chávez, Rojas, Bravo & Guzmán , 2016), donde se determinó que la mayoría de personas oscilan entre edades de 25 y 34 años y además el 97,1% fue género femenino y del género masculino un 2,9%, destacándose que las mujeres presentan un índice mayor de interés por su estado de salud.

En la presente investigación, se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios externos que fue 49% alto, el 36% medio y 15% bajo con la atención brindada por parte de enfermería, así mismo 48% afirman que es buena, el 36% excelente y 16% mala. Estos datos son semejante a los encontrados en la investigación realizada por Ordoñez (2017), con el título Satisfacción de Usuarios Externos con la Atención de Enfermería en Emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti”, donde el 41% de los usuarios externos estaban altamente satisfechos, 31% medio satisfechos y el 28% poco satisfechos con la atención de enfermería y se pudo determinar que el 59% de los encuestados perciben la atención de enfermería como buena, mientras que el 28% como excelente y el 13% mala.

Respecto a la satisfacción del personal de enfermería se muestra que el 62% refirió un alto nivel y estaba orientado a la eficiencia, el 25% aseguró un nivel medio, el 13% afirmó un nivel bajo. Relacionado con el programa de motivación el 62% refiere que si existe y el 38% menciona lo contrario; lo cual es diferente con los resultados de (Plascencia CAR, 2016) en México-Jalisco donde en investigación sobre la Satisfacción laboral del personal de enfermería reflejó que los grados de satisfacción por el trabajo para las dimensiones motivación y satisfacción se comportaron de forma muy similar, 12% y 13% el grado alto 86% medio y 2% y 1% el bajo, en términos generales, la motivación y satisfacción en el personal de enfermería de la institución se encuentran en un grado medio en casi el 90 %.

Según los resultados obtenidos de las investigaciones realizados se puede demostrar que no existen estudios previos que tengan relación con la investigación realizada sobre falencias en la administración de enfermería y los factores que influyen en la misma, el abastecimiento de insumos es muy importante para el cuidado de los pacientes, según los datos estadísticos el desabastecimiento de medicinas evidencia que el 76% de los usuarios externos realicen compra de insumos médicos estos pacientes son los que presentan patología que puede ser tratada por el primer nivel de atención, estos datos demuestran que existen fallas activas como falta de dotación y conocimiento en la atención de los pacientes, mientras que un 64% manifiestan que si hubo un abastecimiento de insumo y según su patología son medicamentos que cubre el servicio de emergencia; en cambio respecto a la espera de turno por parte de los usuarios externos el 54% espera su turno para ser atendido y muchos de ellos son pacientes que no tienen conocimiento sobre la clasificación de los niveles de emergencias e urgencias, con respecto a la hora de llegada el 75% del personal de enfermería lo hace por que conocen la normas y protocolos que existe en la institución, saben que es la clasificación de triaje de Mánchester

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

La Administración en Enfermería, en el servicio de Emergencia del Hospital General Delfina Torres de Concha, con un funcionamiento adecuado enmarcado en la calidad de atención a los pacientes, con instalaciones nuevas para la atención, implementación de protocolos de cuidados, control de insumos materiales, entre otros procesos, se pudieron evidenciar algunas debilidades, por la falta en la dotación de insumos y personal.

En cuanto a la satisfacción del paciente se identificó un nivel medio debido a la falta de insumos y materiales en el área de emergencia.

Las necesidades de índole psico-social son uno de los factores que presenta el servicio de emergencia, esto afecta a la satisfacción de los usuarios que se refleja en las frecuentes quejas que se presentan después de ser atendidos.

Otro de los factores presentes en la administrativas encontradas, se pudo observar que existe una escasa administración, este se debe a la falta de insumos y materiales médicos, escasos de equipos, desperdicio innecesario de insumos, y al mal uso de los materiales en el servicio de emergencia, a esto se suma la poca promoción del trabajo en equipo, la mala organización, y la poca planificación previa, que debe ser realizada por el jefe de enfermería; estas falencias sumadas al desinteresado control, hacen que el servicio de enfermería sea un área con problemas, que no cubre con eficiencia y eficacia las demandas de los usuarios, acto que incide y genera un nivel medio de satisfacción de los pacientes.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

Al líder de servicio: Se le debe disponer que adapte medidas de control más rigurosas mediante la implementación de sanciones administrativas las mismas que pueden ir desde un llamado de atención hasta amonestaciones en privado, a las personas que incumplan las normas del servicio, y no hagan buen uso de los insumos, y materiales. Todas estas acciones son esenciales, para brindar una atención con calidad, calidez y que permitirá disminuir costos a la institución, aumentando el nivel de satisfacción de los pacientes y, del personal de enfermería en general.

Se debe promulgar al personal de enfermería fomento convivencia laboral y el buen vivir, para así obtener mejores resultados de equipo en el servicio de enfermería; Implementar las reuniones laborales de integración, con la finalidad de socializar las razones, por las cuales hay conflictos entre el personal y una vez identificadas encontrar la solución más apropiada necesarias promover el trabajo en equipo.

Luego de medir el grado de satisfacción de usuarios externos, se podría mejorar la calidad de atención, trabajando con profesionales de salud, capacitándolos en la atención a los usuarios, haciendo énfasis en el cuidado humanizado, y tratando de cubrir todas las necesidades de salud de los pacientes.

Seguir desarrollando programas de preparación para los nuevos expertos que se incorporen a la región del bienestar, teniendo en cuenta un margen de maniobra básico en la consideración de los nuevos expertos.

Reforzar el sistema de acogida del paciente, donde se brinde la información necesaria, tanto a los usuarios, como a sus familiares, para favorecer su interacción en el área, y de esta manera disminuir las quejas de los pacientes, y sus familiares. Muchas de las quejas, y el nivel medio de satisfacción, se dan por la falta de información a los pacientes.

REFERENCIAS

- Acuña, A. (2015). *Ciencia y Enfermería*. Obtenido de Ciencia y Enfermería: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532015000300007
- Ant, J. M. (2005). enseñanza de la administración de enfermería. *Rev. bras. enfermo vol.58 no.2 Brasilia Mar./Abr. 2005*.
- Asamblea del Ecuador. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador.
- Asamblea del Ecuador. (2012). Ley Orgánica de Salud.
- Asamblea del Ecuador. (2017). LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DEL-SERVICIO-PUBLICO.pdf>
- Barrows H. Una descripción general de los usos de pacientes estandarizados para enseñar y evaluar habilidades clínicas. *AAMC. Acad Med.* 2019; 68 (6): 443-51; discusión 451-3.
- Bazán, A. (2015). Importancia de la administración en la salud. *México*, 82(5), 148-149. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/juarez/ju-2015/ju153-4a.pdf>
- Bonilla. (2018). *El personal de salud se resiste a laborar en zonas fronterizas*. Obtenido de https://www.elcomercio.com/app_public.php/actualidad/personal-saludresiste-laborar-fronteranorte.html
- Bravo, Y., & Guzmán, J. (2016). *CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERIA RELACIONADA CON ELGRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>
- Cabo, J. (2014). *Gestión de la Calidad en Organizaciones Sanitarias*. Madrid: Díaz de Santos.
- Cano, A. (2004). La primera gran teórica de enfermería. *Rev Cubana Enfermer*, 20(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192004000300009&lng=es&nrm=iso

- Capcha , Y., & Rojas , L. (2018). *NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA*. Obtenido de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/4387/Nivel_CapchaVargas_Yuliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Celaya, R. (2018). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-de-la-administracion-de-empresas/>
- Chávez , Rojas, Bravo, & Guzmán . (2016). Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcès-Servicios de Emergencia. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE0006-007.pdf>.
- Chávez, R., Rojas, R., Bravo, I., & Guzmán, H. (2016). Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes del Hospital General Enrique Garcès. Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE0006-007.pdf>.
- Chávez, Rojas, Bravo & Guzmán . (2016). La satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia Pediátrica del Hospital Enrique Garcés .
- Clara Arndt; Loucine M. Daderian Huckabay. (1980). *Administración De Enfermería Teoría para la practica con un enfoque de sistemas*. Colombia.
- Codigo Trabajo, D. (2012). estado vigente. *Registro Oficial Suplemento*, <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>.
- Constitucional, A. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Ecuador.
- Da Costa S. El error humano en el cotidiano de la atención de enfermería en terapia intensiva. Rev. Latino-Am. Enfermagem Artículo Original nov.-dic. 2015;23(6):1074-8. DOI: 10.1590/0104-1169.0479.2651
- De los Rios Castillo, J. L. (2 de septiembre de 2004). <https://www.redalyc.org/>. Obtenido de Investigación y Educación en Enfermería.

- De los Rios, J., & Ávila, T. (2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación y Educación en Enfermería*, 22(2), 128-137. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>
- Donabedian, A. (2005). Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, 83(4), 691-729. doi:10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x
- Duque, O. (2006). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Enfermería Educacion*. (Martes de Enero de 2010). Obtenido de Noticias Salud: <https://www.oncnursingnews.com/area/drug-safety>
- Espinoza & Roberto. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, <http://www.redalyc.org/pdf/>.
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., & Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev Cubana Salud Pública*, 46(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012
- García, P., Boom , E., & Molina , S. (2017). HABILIDADES DEL GERENTE EN ORGANIZACIONES. *Visión de Futuro*, 21(2). Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357955446001/html/index.html>
- Gómez A. Origen y desarrollo de la administración. Revista “Perspectivas” 2017(20):45-54. Dipsonible en:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942331004>
- Henríquez. (2011). *Sistema de salud de Ecuador*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800013
- Hernández, J., & Gómez, D. (2010). UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE GERENCIA Y. *REVISIÓN*, 625 - 632. Obtenido de <https://www.scielo.br/pdf/ean/v14n3/v14n3a27.pdf>
- Landázuri, T. T. (2014). “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOPITAL GENERAL LATACUNGA

EN EL PERÍODO OCTUBRE DEL 2013- ABRIL DEL 2014. Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa,%20Rolando%20Celso.pdf>

Lasluisa. (2014). *repositorio.uta*. Obtenido de “NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa,%20Rolando%20Celso.pdf>

Lasluisa, L. C. (2014). *administracion. nivel de satisfaccion*, 1.

Leonel A, Papaqui J, Zarza M, Fajardo G. Errores de enfermería en la atención hospitalaria. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2019; 19 (3): 149-154

Lourdes Múch Galindo. (Miercoles de Junio de 2012). *Lo Nuevo de Educacion*. Obtenido de Mexico: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa4/article/view/2178>

Martínez Crespo, J. (, 2005.). *Administracion y Organizaciones*. . *Semestre Económico*, <http://www.redalyc.org/pdf/1650/165013663004.pdf>.

Mejía. (2015). *La salud pública en el mundo actual*. Obtenido de [file:///C:/Users/claro/Downloads/350-980-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/claro/Downloads/350-980-1-PB%20(2).pdf)

Morfi R. Gestión del cuidado en enfermería. *Rev Cubana Enfermer* v.26 n.1 Ciudad de la Habana ene.-mar. 2018.

Menéndez, L. (2015). *Desempeño de los/las líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/294/1/LUCAS%20MENENDEZ%20MIRIAN%20ISABEL.pdf>

Ministerio de Salud Pública. (2008). *Manual de Estándares Indicadores e Instrumentos Para Medir la Calidad de Atención Materno-Neonatal*. Obtenido de http://www.maternoinfantil.org/archivos/smi_D65.pdf

- Montoya, A., Alveiro, C., & Saavedra, M. (2016). EL RECURSO HUMANO COMO ELEMENTO FUNDAMENTAL PARA LA GESTIÓN DE. *Rev. Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1 - 20. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Mora, C. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146 - 162. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- MSP. (2018). *Atención a Consultas, Inconformidades y Requerimientos Ciudadanos en Servicios del Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/atencion-a-consultas-inconformidades-y-requerimientos-ciudadanos-en-servicios-del-ministerio-de-salud-publica/>
- Naranjo, & Andrade. (2016). Proponer estrategias para medir y mejorar la calidad en la atención de pacientes que acuden al servicio de fisioterapia en el Centro Médico Kinnemed. Obtenido de <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6209>.
- Navas, E., & Romero, A. (2013). *Evaluación de la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital de San Sebastián del cantón Sigsig*. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5059/1/UPSCT002680.pdf>.
- Olivera Cañadas et al. (2017). Identificación de eventos centinela en atención primaria. *Revista de Calidad Asistencial*, 32(5), 269-277. doi:10.1016/j.cali.2017.03.003
- OPS. (2013). *GUÍAS E INSTRUMENTOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN*. Obtenido de https://www.paho.org/dor/index.php?option=com_docman&view=download&alias=20-guia-e-instrumentos-para-evaluar-la-calidad-de-la-atencion&category_slug=sistemas-y-servicios-de-salud-y-proteccion-social&Itemid=273
- Ordoñez. (2017). *Satisfacción de usuarios externos con la atención de enfermería en emergencia del Hospital "Juan Carlos Guasti"*. Atacames, Esmeraldas, Ecuador.
- Ordóñez, L. (2017). *SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL "JUAN CARLOS GUASTI"*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1327/1/ORDO%20C3%91EZ%20GOV%20EA%20LISSETTE.pdf>

- Pablos Gonzales, M. (2016). *DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN*. Obtenido de https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf
- PAOLA, E. C. (2014). APLICACIÓN DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA COMO UN. <https://repositorio.pucese.edu.ec>, 3.
- Pavón, P. (2004). La importancia de la administración en salud. *Revista Médica de la Universidad de Veracruz*, 4(1). Obtenido de https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol4_num1/articulos/admon-salud.htm
- Pedrero, M. d. (2014). *ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA* (Vol. Quinta Edición). Mexico: Javier de León Fraga.
- Pinto de Oliveira, S., & D'Innocenzo, A. (2019). Satisfacción de los familiares con el flujo de atención en el servicio de urgencias pediátricas. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/332512062_Family_members'_satisfaction_with_the_care_flow_in_the_Pediatric_Emergency_Department
- Ponce, G., Mejía, B., & Bernal, L. (2013). Gerencia del cuidado: experiencia de enfermería en una Institución. *medigraphic*, 74-78. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2013/ene132d.pdf>
- Raya, D. C. (2009). SATISFACCION LABORAL DE LOS RECURSOS HUMANOS DE ENFERMERIA. FACTORES QUE LA AFECTAN. *Revista Habana*, 4.
- Reyes, A. (2015). Definición de administración. *administracion* , 2.
- Rodríguez Rivera, M., Sánchez Sánchez, L. M., & Jiménez Chávez, L. C. (2017). Eventos adversos, centinela y cuasifallas en el Servicio de Pediatría de un hospital de tercer nivel. *Enfermedades Infecciosas y Microbiología*, 37(2), 56-64. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/micro/ei-2017/ei172e.pdf>
- Rodriguez, J., Hernández, S., & González, P. (2017). Análisis del servicio de Urgencias aplicando teoría de líneas de espera. 62(3), 719-732. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422017000300719

- Romero Massa E, C. M. (2016). Relación entre cuidado humanizado por enfermería. *Hacia promoci. salud*, <http://www.redalyc.org/pdf/3091/309146733003.pdf>.
- S/N. (2000). ADMINISTRACION Centro Cultural ITACA. *ADMINISTRACION Centro Cultural ITACA*, <http://cursos.aiu.edu/administracion/pdf%20leccion%202/tema%202.pdf>.
- Samaniego Marines, J. P. (2017). Análisis del control interno de los insumos, medicamentos y materiales en el Hospital Delfina Torres De Concha. *repositorio*, 1.
- Schumock G. Métodos para evaluar los resultados económicos de los servicios de farmacia clínica. *Farmacoterapia*. 2018; 20 (10 Pt 2): 243S-252S.
- Soler, W., Gómez, M., & Bragulat, E. (2010). El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias. *Scielo*, 33(1), 55-68. Obtenido de <http://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v33s1/original8.pdf>
- Soto-Fuentes, P. &.-G.-S.-Y. (2014). Competencia para la enfermera en el ambito de gestion en la administracion. *Desafío actuales para la profesion* , www.redalyc.org.
- Stephen Robbins; David A. Decenzo; Mary Coulter. (2013). *Fundamentos de Administración* (Vol. 6). Naucalpan de Juárez, Mexico: Educación Superior Latinoamérica: Marisa de Anta. Obtenido de https://www.academia.edu/28751366/Fundamentos_de_administracion_-_Stephen_P._Robbins.pdf
- Suárez, B. (2013). *Percepción de la calidad en la atención de los usuarios externos*. Obtenido de <http://cedoc.cies.edu.ni/digitaliza/t753/doc-contenido.pdf>
- Sutton, L., García, R., & Aguirre, R. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica*. Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>
- Thompson, I. (2018). Definición de Administración. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>
- Tomás S. et al. (2010). EVADUR: eventos adversos ligados a la asistencia en los servicios de urgencias de hospitales españoles. *Emergencias*, 22, 415-428.

Vasquez. (2015). *GESTION ADMINISTRATIVA*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17628>.

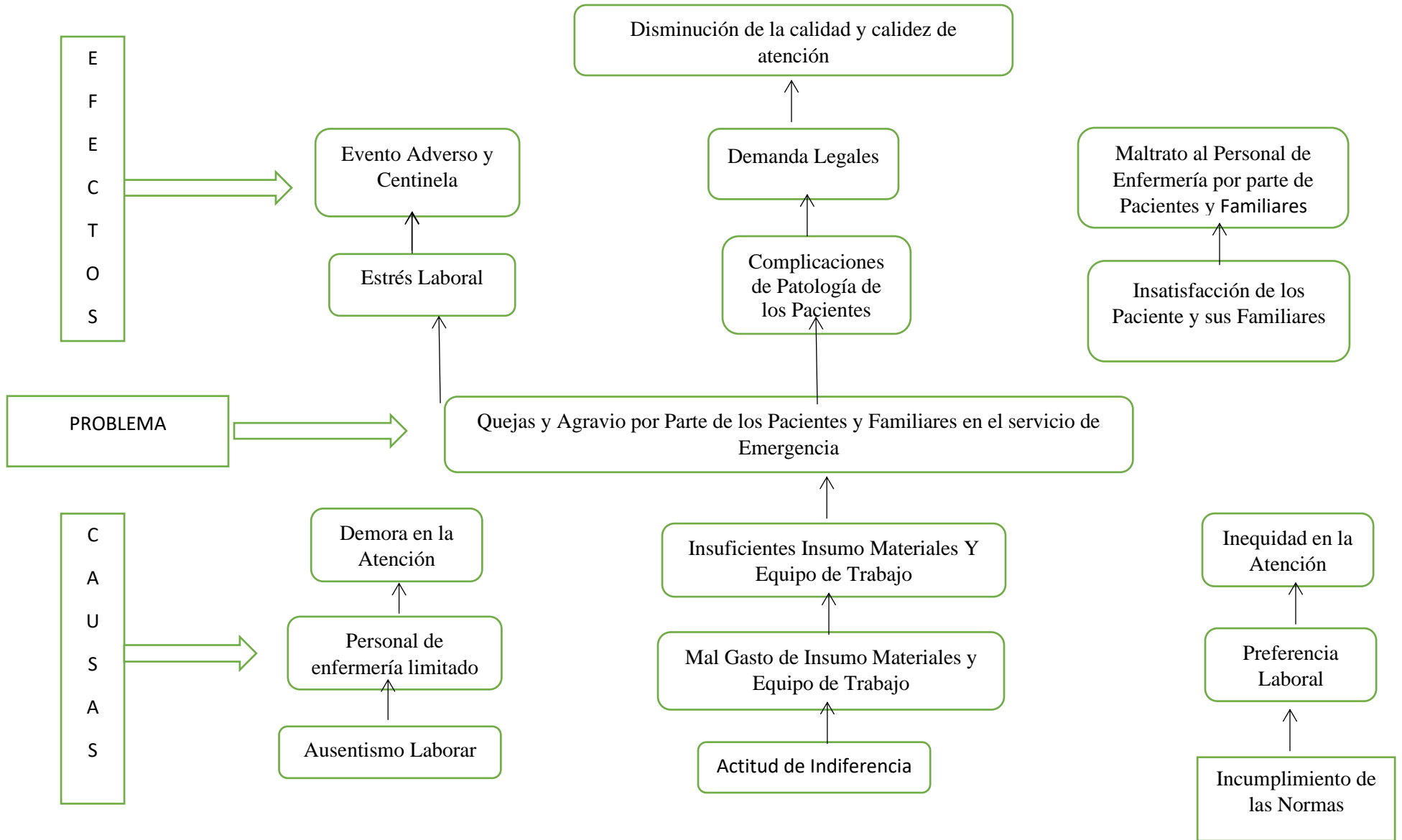
Vasquez, T. &. (2015). *GESTION ADMINISTRATIVA*. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/17628>.

Villareal Pérez et al. (2011). Errar es humano. *Medicina Universitaria*, 13(51), 69-71. Obtenido de <https://www.elsevier.es/en-revista-medicina-universitaria-304-pdf-X1665579611240505>

ANEXOS

Anexo A

Árbol del problema



Aspectos Administrativos

Presupuesto

PAGOS PUCESE			
DETALLES	CANTIDAD	V. UNITARIO	V. TOTAL
Matricula	1	149.23	149.23
Proyecto de grado	3	410	1064.55
Examen de grado	1	250.36	250.36
TOTAL			1,464.14
RECURSOS MATERIALES			
TÉCNICOS			
Computadora	1	700.00	700.00
Cámara fotográfica	1	240.00	240.00
Impresora	1	250.00	250.00
Internet	80	0.60	48.00
TOTAL			1,238.00
3. MATERIAL DE OFICINA			
Lápiz	3	0.30	0.90
Esferos	4	0.45	1.80
Resma de hojas A4	8	5.00	40.00
Cuaderno	1	1.50	1.50
Copias	800	0.03	24.00
Carpeta	2	0.50	1.00
Empastado	3	10.00	30.00
Impresiones	900	0.20	180
Pendray	1	15.00	15.00
Anillados	10	2.00	20.00
TOTAL			314.20
4.-SALIDA DE CAMPO			
Movilización	80	1.50	120.00
Alimentación	20	2.75	55.00
TOTAL			175.00
5.- TOTAL			3,391.34

Cronograma de Actividades

Fuente de financiamiento

ACTIVIDADES/ EMANAS	Mayo 2019			Junio 2019			Julio 2019			Octubre 2019			Noviembre 2019			Diciembre 2019			Enero 2020			Febrero 2020					
												3										1		3			4
Selección de tema	■	■																									
Aprobación de tema	■	■																									
Elaboración de anteproyecto			■	■	■	■	■	■	■																		
Disertación de anteproyecto							■	■	■																		
Elaboración de instrumentos										■	■																
Entrega y respuesta de oficio											■																
Ejecución de instrumentos												■	■	■	■	■	■	■									
Recolección de datos														■	■	■	■	■									
Tabulación															■	■	■	■	■	■	■						
Entrega del primer borrador																		■	■	■							
Corrección del primer borrador																			■	■	■						
Entrega del segundo borrador																				■	■	■	■				
Corrección del segundo borrador																					■	■	■				
Entrega de la versión final																						■	■	■			
Disertación de tesis																											■

**ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS EXTERNO QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL ESMERALDAS SUR DELFINA TORRES DE CONCHA**

Con el objetivo de analizar la administración de enfermería del servicio de emergencia, para garantizar una atención oportuna y eficiente previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería, es anónima no necesita identificarse por lo que se pide su participación.

FECHA:

GENERO: MASCULINO

FEMENINO

EDAD:

GRUPO ÉTNICOS: MESTIZO

NIVEL DE INTRUCCION: PRIMARIA

AFROECUATORIANO

SECUNDARIA

BLANCO

SUPERIOR

INDIGENA

1) ¿Durante su estadía en el servicio ha tenido que comprar algún insumo médico?

Sí No

(Por qué) _____

2) ¿El área donde fue atendida su emergencia se encontraba abastecida por insumos materiales (¿jeringa, gasas, catéter, vendas etc.?)

Sí No

(Por qué) _____

3) ¿Se respeta la atención por hora de llegada en el hospital?

Sí No

(Por qué) _____

4) ¿Hay participación por parte de los ciudadanos al momento de espera?

Sí No

(Por qué) _____

5) ¿Su nivel de satisfacción después de la atención por parte de las enfermeras y auxiliar de enfermería es?

Alto Medio Bajo

Por que _____

6) ¿Considera usted que la atención por parte del personal de enfermería es?

Excelente Buena Mala

7) ¿Hubo apoyo por parte del personal de enfermería al momento de una emergencia?

Siempre Nunca A veces

8) ¿El personal de enfermería se demora al momento de la atención?

Siempre Nunca A veces

Qué tiempo _____

9) ¿Considera usted que sus recursos económicos es algo que influye durante la atención?

Sí No

(Por qué _____

10) ¿Ha observado discusiones o peleas entre el personal de enfermería?

Siempre Nunca A veces

(Por qué _____

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL ESMERALDAS SUR DELFINA TORRES DE CONCHA**

Con el objetivo de analizar la administración de enfermería del servicio de emergencia, para garantizar una atención oportuna y eficiente previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería, es anónima no necesita identificarse por lo que se pide su participación.

FECHA:

GENERO: MASCULINO

FEMENINO

EDAD:

GRUPO ÉTNICOS: MESTIZO

NIVEL DE INSTRUCCION: SUPERIOR

AFROECUATORIANO

TECNICO

BLANCO

INDIGENA

1) ¿EL nivel de satisfacción al momento de terminar sus labores es?

Alto Medio Bajo

(Por qué) _____

2) ¿Existe la falta de comunicación de parte del personal de enfermería?

Sí No

(Por qué) _____

3) ¿El servicio de emergencia cuenta con personal de enfermería suficiente?

Siempre Nunca A veces

(Por qué) _____

4) ¿El personal de enfermería utiliza el uniforme completo y correctamente?

Siempre Nunca A veces

5) ¿Al momento de realizar sus funciones se sintió presionada/o?

Siempre Nunca A veces

(Por qué) _____

7) ¿Al momento de atender al paciente hubo alguna agresión por parte del mismo?

Sí No

(Por qué) _____

8) ¿Se respeta la atención por hora de llegada en el servicio de emergencia?

Siempre Nunca A veces

(Por qué) _____

9) ¿Se demora al momento de la atención?

Siempre Nunca A veces

Qué tiempo por que

10) ¿El área donde realiza sus funciones se encuentra abastecida por insumos materiales?

Siempre Nunca A veces

(Por qué) _____

11) Existe el control de:

Insumos

Medicamentos

Equipos médicos

Luz

Agua

12) Llega a su lugar de trabajo:

Uniformada (blanca)

Ropa de calle

Siempre Nunca A veces

(Por qué) _____

13) ¿Existe programa de motivación?

Si no

Por que _____

14) ¿Se cumple el programa de motivación?

Siempre Nunca A veces

(Por qué) _____

15) ¿Según su criterio existe trabajo en equipo?

Siempre Nunca A veces

(Por qué) _____

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL LIDER DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
ESMERALDAS SUR DELFINA TORRES DE CONCHA**

Con el objetivo de analizar la administración de enfermería del servicio de emergencia, para garantizar una atención oportuna y eficiente previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería, es anónima no necesita identificarse por lo que se pide su participación.

FECHA:

GENERO: MASCULINO

FEMENINO

EDAD:

GRUPO ÉTNICOS: MESTIZO

NIVEL DE INTRUCCION:

AFROECUATORIANO

BLANCO

INDIGENA

1. ¿Qué entiende usted sobre administración?
2. ¿Existen normas y protocolo en el servicio de emergencia?
3. ¿Cuáles son las normas?
4. ¿Se cumplen las normas y protocolos en el servicio?
5. ¿El personal de enfermería atiende oportunamente las necesidades de los usuarios?
6. ¿El personal de enfermería proporciona la información necesaria a los usuarios?
7. ¿Cómo solucionan los problemas que se presentan?
8. ¿Cómo hacen cuando se presentan cambios rápidos sin planeamiento?
9. ¿El servicio cuenta con un FODA?
10. ¿Existe en el servicio plan operativo?
11. ¿Lo conocen?
12. ¿Existe la disponibilidad de los recursos?

13. ¿Cuántas veces durante el año 2019 han capacitado al personal para manejos de equipos?
14. ¿Cuáles han sido los temas de capacitación?
15. ¿Cómo es la comunicación con su personal?
16. ¿Ha notado que el personal de enfermería realiza gestos inapropiados al realizar sus funciones que incomoden al paciente?
- 17.** ¿Existe programa de motivación para el personal de enfermería de emergencia?
18. ¿Qué tipo de motivación se ha utilizado en este año?
19. ¿Cada qué tiempo se ha hecho en este año?
20. ¿Según su criterio existe trabajo en equipo?
21. ¿Existe una enfermera supervisora todos los días?
22. ¿Cada qué tiempo se supervisa?
- 23.** ¿El personal de enfermería utiliza el uniforme completo y correctamente?
24. ¿Considera que el personal de enfermería es suficiente para el servicio de emergencia?

Existe el control de:

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| Insumos | <input type="checkbox"/> |
| Medicamentos | <input type="checkbox"/> |
| Equipos médicos | <input type="checkbox"/> |
| Luz | <input type="checkbox"/> |
| Agua | <input type="checkbox"/> |
| Personal de enfermería | <input type="checkbox"/> |

GUIA DE OBSERVACION

GUIA DE OBSERVACION AL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL ESMERALDAS SUR DELFINA TORRES DE CONCHA

Con el objetivo de analizar la administración de enfermería del servicio de emergencia, para garantizar una atención oportuna y eficiente previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería, es anónima no necesita identificarse por lo que se pide su participación.

Observas los factores y la falencia que se presenten

Hora de inicio

Turnos mañana noche

CARACTERISTICAS	COMPLETO	CASI COMPLETO	IMCOMPLETO	OBSERVACION
Presencia de FODA en el servicio de emergencia				
Plan operativo				
CARACTERISTICAS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
El personal de enfermería atiende oportunamente las necesidades de los usuarios				
El personal de enfermería proporciona la información necesaria a los usuarios				
Disponibilidad de los recursos				
Fallas en la comunicación entre el personal de enfermería				
Hacer cambios rápidos sin planeamiento				
Falta de estandarización de los procesos				
No ser referencia en algo específico				
Permanencia del Personal en las áreas de trabajo				
Son colaboradores todos los familiares que llegan con algún				

paciente de estado crítico				
El área donde realiza sus funciones se encontraba abastecida por insumos materiales				
Falta de capacitación al personal para manejos de equipos				
Falta de interés del personal de enfermería frente una emergencia				
Personal Insuficiente				
El personal de enfermería realiza gesto incomodo al momento de la atención				
Existe el control de: Insumos <input type="checkbox"/> Medicamentos <input type="checkbox"/> Equipos médicos <input type="checkbox"/> Luz <input type="checkbox"/> Agua <input type="checkbox"/> Personal de enfermería <input type="checkbox"/>				