PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

ROL DE LAS/LOS LÍDERES DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C LAS PALMAS DE ESMERALDAS.

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA:

CARLA CAROLINA JAÉN OLAYA

ASESORA:

MGT. MERCY FALCONES BENALCAZAR

ESMERALDAS, 2021

TRIBUNAL DE GRADUACION

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

_____

Lector 2

_____

Directora de tesis

_____

Directora de Escuela

Esmeraldas, ……

AUTORÍA

Yo, CARLA CAROLINA JAÉN OLAYA, declaro que la presente investigación está enmarcada dentro de los parámetros de legalidad y originalidad; y, por lo tanto, es absolutamente personal, original y auténtica.

En tal virtud, el contenido de esta investigación es de absoluta responsabilidad de la Autora y de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

CARLA CAROLINA JAEN OLAYA
C.I N° 0803106624

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios todopoderoso, a mis queridas madres María Alicia Winninter, Miryan Montaño y Cinthya Montaño: porque han estado conmigo en todo momento, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a lo largo de mi carrera han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en cada paso que doy, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

Las amo con mi vida.

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad; a mi esposo Darwin Valencia, mis amados hijos Carlos, Darwin y Valentina por ser un pilar fundamentar en el hogar por apoyarme en cada decisión y proyecto son parte de este logro por el aporte que realizan con su paciencia y ayuda fueron mis mayores promotores durante este proceso.

A mis tíos Cristhyan Winninter, Henry Montaño, a mi Angel E.B a cada uno de los que son parte de mi familia y amigos por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora. Un agradecimiento a todas las personas que de una forma u otra me han brindado su apoyo.

A todos:

Muchas gracias por existir en mi vida.

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACION 2
AUTORÍA 3
DEDICATORIA 4
AGRADECIMIENTO 5
ÍNDICE 6
RESUMEN 9
ABSTRACT 10
INTRODUCCIÓN 1
Presentación del tema de investigación 1
Planteamiento del problema 3
Justificación 6
OBJETIVOS 8
General 8
Específicos 8
CAPITULO I 9
MARCO TEÓRICO 9
1.1. Bases Teóricas Científicas 9
1.2. Antecedentes 16
1.3. Bases legales. 18
CAPÍTULO II 20
MATERIALES Y MÉTODOS. 20
2.1. Tipo de estudio. 20
2.2. Población y Muestra. 20
2.3. Criterios de inclusión: 21
2.4. Criterios de exclusión: 21
2.5. Métodos 21
2.6. Técnicas e instrumentos. 22
2.7. Análisis de datos 22
2.8. Normas éticas. 22
CAPITULO III 24

RESULTADOS 24
CAPITULO IV 30
DISCUSIÓN 30
CAPÍTULO V 33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 33
5.1. Conclusiones 33
5.2. Recomendaciones 34
REFERENCIAS 36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población y Muestra 21

Tabla 2.Datos demográficos enfermeras operativas 24

Tabla 3. Puntualidad en el horario, uso de uniforme y asistencia al trabajo 25

Tabla 4. Nivel de motivación de enfermera líder de servicio 25

Tabla 5. Uso de normas y relación entre líderes de enfermería y enfermeras operativas 26

Tabla 6. Desempeño de la líder de enfermería 27

Tabla 7. Datos demográficos de usuarios externos 27

Tabla 8. Nivel de satisfacción de usuarios externos sobre atención recibida 28

Tabla 9. Percepción de usuarios externos sobre calidad de servicios de enfermería 29

Tabla 10.Falta de materiales, insumos y equipos para la atención a usuarios. 29

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Guía de observación 42

Anexo 2. Consentimiento Informado 43

Anexo 3. Encuesta dirigida a enfermeros/as 46

Anexo 4. Encuesta dirigida a usuarios 49

Anexo 5. Árbol del problema 52

RESUMEN

El desempeño de los y las líderes de enfermería se basa en el desarrollo de las actividades como profesionales, donde permite reflejar todos los conocimientos, habilidades y destrezas de liderazgo.

El propósito de este trabajo de investigación es conocer el desarrollo de los y las líderes de enfermería, motivación personal y del equipo de trabajo y las satisfacciones que tienen los usuarios sobre la atención que se brinda en el centro de salud tipo C Las Palmas de Esmeraldas. El diseño de este estudio empleado se enfocó en métodos de análisis cuantitativos y cualitativos donde se utilizaron técnicas de investigación como son: encuestas, entrevistas y la observación de las actividades realizadas por parte del personal de enfermería en el centro de salud.

No obstante, con el pasar del tiempo dichos dirigentes al sentirse abrumados por las ocupaciones laborales disminuyen el hincapié en las capacidades de motivación y guía para los expertos de enfermería que permanecen a su cargo, donde de forma indirecta perjudica a la atención de los usuarios o pacientes que son el motivo de la vocación del enfermero.

Dónde los resultados muestran que tan solo existe un 20% de satisfacción por parte de los usuarios hacia la atención obtenida, además también se indica que el nivel de motivación alta en grupo laboral es del 18.18% y el nivel medio con el 68.18% en el cual demuestra la falta de gestión en cuanto a la motivación del personal para la realización de las actividades diarias que permita un desempeño óptimo en cada una de las áreas de servicio, la planificación que debe ser realizada de acuerdo a las necesidades de la población, estas pueden ser semanal, mensual. El nivel de cumplimiento que tienen los lideres de los servicios en el centro de salud tipo C Las Palmas, en relación al control de la asistencia es medio.

Palabras claves: Centro de salud, personal médico, usuario, rol, Tipo c.

ABSTRACT

The performance of nursing leaders is based on the development of activities as professionals, where it allows to reflect all knowledge, skills and leadership skills.

The purpose of this research work is to know the development of the nursing leaders, personal motivation and the work team and the satisfaction that users have about the care provided in the type C health center Las Palmas de Esmeraldas. The design of this study used was focused on quantitative and qualitative analysis methods where research techniques such as surveys, interviews and observation of the activities carried out by the nursing staff in the health center were used.

However, as time goes by, these leaders, feeling overwhelmed by work occupations, diminish the emphasis on motivational and guidance capacities for the nursing experts who remain in their charge, where it indirectly damages the care of users or patients who are the reason for the vocation of the nurse.

Where the results show that there is only 20% satisfaction on the part of the users towards the attention obtained, it is also indicated that the level of high motivation in the work group is 18.18% and the average level with 68.18% in the which shows the lack of management regarding the motivation of the staff to carry out daily activities that allows optimal performance in each of the service areas, the planning that must be carried out according to the needs of the population, these they can be weekly, monthly. It is concluded that there is a dissatisfaction of the users to the services provided in the Type C sub-center of Las Palmas, since they feel that the attention is not of quality.

Keywords: Health center, medical personnel, user, role, Type c.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

En los últimos años la salud ha sido considerada cuestión prioritaria y condición necesaria para el correcto y sostenido desarrollo de las poblaciones a nivel global, las afectaciones de salud de las personas actualmente se las atribuye o son consecuencia de la acción de multiplicidad de factores, mismos que obedecen usualmente al aumento de las poblaciones en condiciones de desigualdad en un mundo cada vez más globalizado, el incremento de riesgos y enfermedades debido a cambios ecológicos generados por la indetenible polución que contamina la tierra, el aire y el agua de mares y ríos del planeta. Se suman además factores étnicos, demográficos, culturales y socioeconómicos, por ello se han creado alianzas globales para asegurar un sostenido desarrollo social mediante el control de enfermedades y una renovada acción a favor de la atención primaria en salud (Soto, 2014).

Los procesos administrativos de los centros de salud deben estar orientados a proporcionar una guía para la correcta realización de las labores en las organizaciones de salud, generando, creando y construyendo nuevos paradigmas de gestión para afirmar las ineludibles transformaciones en los servicios de salud. Por tanto, el aporte de la enfermera administradora deberá estar orientada a diversas áreas que no solo implique la asistencia, atención y cuidado de los pacientes, sino que la enfermera moderna debe de aportar para la creación y mejora de los procesos administrativos de las unidades de salud (Rondon,2017).

La administración de los servicios de enfermería en la actualidad constituye un eje muy importante y una herramienta que ayuda a vencer limitaciones, permite el aprovechamiento y optimización de los recursos cuya premisa es mejorar de manera sostenida la calidad de los servicios, con fundamento en las buenas prácticas para la aplicación de mejoras sobre la base de los conocimientos adquiridos y las habilidades aprendidas y desarrolladas (Rivera, 2018).

En el siglo XXI (Restrepo, 2017) indica que nos encontramos aún con dificultades en el trato con el usuario, posiblemente debido a varios factores como el bajo nivel de educación del usuario respecto del buen trato a las personas; este déficit cultural del usuario tiende a afectar de manera

negativa el nivel de empatía que debe existir en las relaciones usuario-enfermera, de tal forma que es muy usual encontrarse con personas cuyo inapropiado o mal comportamiento dificulta el ejercicio rápido y eficaz del trabajo del personal de salud.

El aporte de la enfermera en el área administrativa juega un rol importante en la mejora de los procesos, debido el contacto diario y las vivencias propias de su función en la asistencia al paciente en el estado salud-enfermedad; nutre las acciones administrativas y marca rutas en tendencias directas de gestión, investigación y educación; así como también, sienta bases científicas en la disciplina, con la presentación de desafíos que marcan perfiles y competencias desplegadas en el contexto social (Yárnoz, 2017).

Dentro del área administrativa los conocimientos que se utilizan en la línea profesional de enfermería deben una base teórico científica que sirva de fundamento, para la elaboración de políticas y medidas sanitarias que rijan el comportamiento y las aptitudes propias de enfermería, es importante no dejar de lado la promoción de igual de condiciones para la ejecución del trabajo en los diferentes ámbitos de desempeño (Álvarez, 2015).

El Misterio de Salud Pública, como ente regulador del sistema sanitario establece las políticas que sirven como guías de orientación clínica, con el objetivo de garantizar las condiciones necesarias que faciliten la calidad y ejecución del trabajo de los profesionales de salud, permitiendo que todas las personas de forma equitativa puedan ser atendidas dentro de lo que establece la ley orgánica de salud. Los cambios que se implementan permiten innovar y transformar los modelos obsoletos que se tenían en años posteriores en el sistema de salud (Ministerio de Salud Publica, 2017).

Los roles dentro de la rama de enfermería permiten establecer funciones que se orientan hacia una especificación clínica muy importante, todas circundan la garantía y promoción en la calidad del cuidado asistencial, las acciones administrativas como la organización y planificación son parte del proceso administrativo y permiten el desarrollo de actividades previamente concebidas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la institución (Álvarez, 2015).

El liderazgo que ejerce el profesional de enfermería debe basarse en actitudes y aptitudes totalmente gerenciales de administración, la finalidad es fortalecer el trabajo en equipo para brindar un cuidado holístico e integral con un excelente equipo interdisciplinario que cuenta con

capacidades técnicas y profesionales de alto nivel. La gestión clínica que ejecuta el enfermero líder, es una tarea de gran responsabilidad que exige cualidades que permiten gestionar el trabajo en las diferentes unidades de salud, y solucionar los problemas que se producen, muchos de estos son evitables y algunos inevitables, pero que con una preparación y correcta planificación que prevé errores tenga solución inmediata (Arco et al., 2018).

Los criterios básicos y elementales que debe tener un profesional a cargo de la administración es un nivel elevado de educación y preparación profesional, autoconciencia, innovación, amplio sentido de creatividad y flexibilidad, conocimientos teóricos – científicos, y habilidades técnicas, personales y conceptuales. Todo líder de enfermería debe ser una persona integral con experiencia en la resolución de conflictos y manejo del personal (Cárcamo, 2017).

Planteamiento del problema

Los problemas en las áreas administrativas de diferentes instituciones sanitaras de primer, segundo y tercer nivel de atención se presentan en muchos países de América Latina, como Ecuador, Colombia, Chile, Brasil, Argentina, Perú entre otros. Actualmente en el año 2020, se sufrió una situación mundial de pandemia por lo del COVID, 19 que afecto de forma catastrófica los sistemas sanitarios, el colapso y la falta de personal e insumos fue un problema que se salió de control, gracias a muchas acciones administrativas y de control se pudo satisfacer en la medida la atención a muchas personas enfermas (Álvarez, 2015).

En Colombia, el colapso sanitario tuvo gran impacto social, el rol que desempeñan los profesionales de enfermería en base a la administración de los servicios para satisfacer la demanda social de atención, no se cumplió, en muchas instituciones el problema se repite, las personas que quieren ser atendidas destacan que no hay insumos, que están cansados de que no se los atienda rápido y además, destacan que no están conformes con el proceso que utilizan para la recuperación de la salud de las personas. La disponibilidad y accesibilidad que tienen todas las personas a atención sanitaria no se cumple en muchos hospitales, por la falta de una correcta administración y gestión a nivel organizacional, en muchas instituciones se cambia de gerente cada 6 meses, lo

que repercute en una inestabilidad del poder y control dentro de las organizaciones (Arco et al., 2018).

En Chile la realidad que se evidenció mediante un estudio realizado a los indígenas mayores de 47 años de edad, concernientes a sus discernimientos con los líderes enfermería se observó desconcierto por el servicio recibido, aludiendo que les hacen esperar aproximadamente dos horas para tomar los signos vitales, además cuando han estado internados en las diferentes áreas los enfermeros no están cuando tienen un llamado de emergencia, la satisfacción recibida es de 20% de 615 indígenas encuestados. Estos descubrimientos sugieren que los despenseros de servicio frecuentemente crean una insatisfacción en los pacientes, dejando mucho que desear por parte de los líderes, pero también hay que ver que no hay disponibilidad de los insumos y materiales esenciales para poder atender de forma eficaz a la comunidad en general (Gallardo y Reynaldos, 2017).

Otro país con inestabilidad en el sistema sanitaria es Argentina, a pesar de que este ha presentado una solidez y fuerza en años posteriores, actualmente la gestión dentro del área sanitaria se encuentra en declive. Dentro de las causas que se resaltan como parte del problema es la ineficiencia en la organización por parte de las personas a cargo de la administración, además, se suma a ello el sobre empleo, y los ingresos bajos que tiene el sistema de salud por parte del estado, esto incide en bajos pagos salariales a los profesionales de salud. El área de enfermería presenta problemas, la cantidad de profesionales de enfermería es baja en relación a la demanda de pacientes que ingresan en las instituciones, sumado a ello la desvalorización que se le ha dado a la profesión de enfermería (Aspiazu, 2017).

En el Ecuador, los problemas sociales, económicos, ambientales y de salud son similares, en el plano de la enfermería no se queda atrás con las realidades como la sobrecarga laboral, la pérdida de campos profesionales, la afectación ante el poco escalamiento en inversión del sector salud.

En Santo Domingo de los Tsáchilas, se realizó un estudio de la percepción de los usuarios hacia el personal que labora en el Hospital Gustavo Domínguez donde el 36% no está de acuerdo a los servicios recibidos por parte de los enfermeros y médicos, esto se da porque en ciertas áreas no está bien distribuida la carga laboral, debido al escaso personal de enfermería que labora en las distintas áreas y los ausentismos laborales, lo que hace que se recargue aún más las actividades en el equipo de trabajo (Rosales, 2017).

En Guayaquil, se pudo verificar que hubo una gran cantidad de pacientes que no percibieron un apoyo emocional, profesional por parte de las enfermeras/os. Además, se verificó que en la institución existieron falencias respecto a la entrega de información del alta hospitalaria, atención adecuada y oportuna. En cuanto al tiempo de espera se identificó que las enfermeras tienen una deficiencia con la puntualidad al momento de acudir a la llamada del paciente y finalmente las usuarias indicaron que existe una gran impuntualidad por parte de las enfermeras al momento de administrar la medicina al paciente, lo que genera molestias en los usuarios y que a diario se reciban quejas en la administración del hospital (Ubilla, 2019).

En el cantón Atacames, de la ciudad de Esmeraldas se llevó a cabo un estudio tipo tesis en el hospital Juan Carlos Guasti, enfocándose en el área de emergencias y urgencias, dentro de los resultados se pudo evidenciar que la espera prolongada a la que se ven sometidos los usuarios que acuden a este establecimiento de salud para recibir atención médica es motivo de insatisfacción lo cual lo expresan el 81% de los usuarios. Siendo este considerado como uno de los factores más inquietantes para ellos. El 46% de los usuarios refieren que fue entre regular y malo el interés que mostraron los enfermeros y médicos en la comunicación lo que puede estar relacionado con la sobrecarga de trabajo en el área de emergencia debido a la aglomeración de pacientes atribuido a la inadecuada aplicación del triaje, dañando la imagen de los líderes de enfermería del hospital Juan Carlos Guasti (Andrade, 2017).

En el catón de Esmeraldas, en la zona norte se encuentra la Unidad de atención tipo C Las Palmas, el mismo cuenta capacidad de atención limitada, y los conflictos y problemas están presentes, muchos usuarios que ingresan se quejan y dan malas referencias sobre los cuidados que reciben del personal médico y de enfermería.

Se observó que el incumplimiento en el horario de trabajo por motivos personales o desconocidos, sumado el bajo control de asistencia y el asumir rápida y eficaz las tareas diarias asignadas a cada guardia genera un efecto negativo demorando la atención oportuna, lo que genera un efecto de insatisfacción en los usuarios y a su vez disminuye la cobertura de atención.

Tras el incumpliendo de las labores asignadas como metas, la falta de coordinación en la dotación del equipo, poco personal de enfermería, genera el recargo de actividades laborales en cada turno dificultando el mismo.

La poca disponibilidad de materiales, equipos y recursos en general es otra de las causas que ocasionan protestas por parte de los usuarios, la insuficiente gestión de los líderes de enfermería genera complicaciones al momento de tratar los asuntos de salud de los pacientes incrementando la morbimortalidad. Todo esto provoca una pérdida de la buena imagen de la institución. Es importante contar con el stock de materiales y herramientas que permitirán mejorar la calidad de atención y a su vez evitar sucesos trágicos para los usuarios.

Ante esta situación se decide llevar a cabo la presente investigación, en la que se ha formulado la siguiente pregunta científica: ¿En que influye el rol de la enfermera administrativa para la satisfacción en los usuarios que acuden al centro de salud tipo C Las Palmas – Esmeraldas?

Justificación

El personal de enfermería tiene un papel esencial en la atención y cuidado a los usuarios que le son asignados, para ello se requiere la mejora continua de conocimientos, habilidades y aptitudes, con énfasis en principios éticos y morales.

Es imprescindible mencionar que en la asistencia de pacientes suceden una serie de sucesos de tipo laboral que ponen en conflicto la atención y la salud del personal de enfermería y muchos de estos factores son de vital importancia, por ello resulta necesario identificarlos mediante la presente investigación y describirlos de acuerdo a los resultados que se obtengan, con la finalidad de establecer medidas viables que disminuyan la incidencia del problema enfocado.

La investigación surge de la necesidad de realizar un análisis sobre el rol y el tipo de administración que se aplica en la Dirección Administrativa de esta Institución, que servirá como referente para determinar si los procesos administrativos se cumplen o no para optimizar la atención y manejo de los problemas generados en la asistencia, conocer los errores en los que incurrieron en ciclos anteriores, de los procesos administrativos para de esta manera evitar y así no volver a cometerlos, lo que permite a un futuro mantenerse en el sistema brindando productos y servicios de calidad y calidez para los ciudadanos.

Mediante la realización de esta investigación podremos observar y darnos cuenta de los erros que se están ejecutando en esta institución y por ende realizar una propuesta que permita mejorar

las directrices que se está ejecutando en la misma. Con la finalidad de perfeccionar la calidad de servicio y de administración que se desarrolla en la actualidad, beneficiando a la población esmeraldeña, dejando en alto el nombre de la comunidad universitaria.

Brindar un aporte significativo, a la cultura de nuestra sociedad para de esta manera poder ayudar a concientizar a nuestro entorno para ayudar a llevar a un servicio de calidad y más racional, evitar que se quejen emprender un plan de mejora.

Con ello, se puede indicar que los beneficiarios directos serán los usuarios que asisten al centro de salud requiriendo de la atención y servicios que oferta, ya que se prioriza su satisfacción al momento de la atención, sin embargo, también y no alejados beneficiados estarán los estudiantes de la Carrera de enfermería de la PUCESE, quienes tendrán como apoyo didáctico esta investigación para adquirir conocimientos y en un futuro aplicarlos a bien de la profesión de enfermería.

Con los resultados obtenidos de esta investigación tendrá viral importancia en las directrices que se desarrollan en la Dirección Administrativa y las enfermeras operativas del centro de salud.

El estudio quedará como precedente para nuevas investigaciones, para quienes deseen incursionar en esta gran línea de investigación, que enriquecerá los conocimientos científicos para aplicarlos a la práctica clínica.

OBJETIVOS

General

Analizar el rol de las/los líderes de enfermería en la unidad de Salud Tipo C “Las Palmas” de la ciudad de Esmeraldas.

Específicos

1. Identificar el nivel de cumplimiento de las/los líderes de enfermería en el control de asistencia y horario del personal de enfermería para brindar atención de calidad.
2. Determinar el tipo de liderazgo que ejecutan la/el enfermera/os líderes de los servicios de la unidad de salud tipo C Las Palmas.
3. Verificar la gestión de la/el líder de enfermería en la accesibilidad, distribución y control de los recursos, materiales, equipos y talento humano.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1.Bases Teóricas Científicas

Según varios autores se comprenden varios puntos visuales sobre la Administración que abarca todo tipo de acciones administrativas que sirven de base para los procesos de gestión en los diferentes ámbitos laborales como se expresa a continuación.

La Administración es internacional, se aplica tanto a la vida diaria, como en lo formal dentro de lo profesional, sirve para constituirse a uno mismo, y establecer grandes establecimientos de diferentes índoles (Osorio, 2018).

Guzmán, define a la administración como el proceso que involucra una gestión coordinada y ejecución constante de tareas que permiten el cumplimiento de actividades diarias que ayudan con el cumplimento de los objetivos de la institución (Fernandez, 2019).

Otras conceptualizaciones que se han establecido, destacan que administrar es una forma de cumplir con el compromiso y responsabilidad organizacional, a través de la utilización de procesos y gestiones, centrados en la sistematización y orden, haciendo uso correcto y adecuado de todos los recursos, materiales y humanos disponibles. Para administrar de forma correcta se debe elaborar y cumplir con un plan. La administración de recursos humanos consiste en la mera distribución de tareas entre diferentes personas orientadas a la producción (Calderón, 2018).

La administración se efectúa dentro de pequeñas, medianas y grandes instituciones, un hospital o centro de salud es considerado una organización que requiere gestión por la estructura organizativa que tiene y la demanda de orden, la gran cantidad de personas que trabajan de forma organizada para brindar un bien, que en este caso es atención sanitaria necesitan gestión y departamentalización con prioridad de atención, a todo esto se lo conoce como proceso administrativo (Tudela, 2017).

La administración de los servicios de enfermería, permite la gestión clínica de todos los recursos, materiales, equipos y talento humano que trabaja dentro de una institución sanitaria, más que trabajo duro, es un forma de trabajo inteligente haciendo uso de todos las disponibilidades de mejora que incida en un nivel elevado de calidad de atención, una correcta administración impulsa un cambio esencial pro de mejora de los cuidados de enfermería, la disciplina con una buena estructura permite que se hagan usos correctos de las tecnologías y mejora la practica profesional (Menendez, 2014).

El proceso administración en el área de enfermería, es la utilización del método científico que se utiliza en los servicios de enfermería, este proceso tiene 4 etapas que se desarrolla dentro de dos fases la mecánica y la dinámica, respecto a las etapas:

- la primera enfocada en la **planificación** que tiene como objetivo la elaboración de planes y metas, se establece lo que se va hacer y como se lo va a ejecutar, es el primer paso del proceso administrativo, y su correcta elaboración es crucial debido a que se traza el camino que va a recorrer la institución.
- la segunda denominada **organización** en la que se ordenan todos los planes y se establece la participación de todos los involucrados en este caso los profesionales de enfermería, se gestionan los recursos materiales y humanos y se determina su importancia dentro de la institución.
- el tercero conocido como **dirección** en el que ejecuta el plan establecido y se estable algún líder o persona a cargo para la ultima etapa que es el control. En esta etapa se ejecutan los planes y de desarrollan todas las actividades.
- Etapa de **control**, en esta se hace una verificación de todas las tareas que se han ejecutado y en caso de desviaciones se establecen medidas de corrección y orden. Es elemental que esta etapa se cumpla a cabalidad y se realicen constantes evaluaciones con la finalidad de verificar que todo lo que se planeó se está cumpliendo (Menendez, 2014).

La inclusión de la Administración en el plan de estado no alteró mucha esa situación, pero si provocó una inquietud entre profesionales para adquirir conocimientos y permitieran tomar decisiones y guiar las actuaciones en los cuidados de enfermería. Si la evolución de nuestra profesión ha ido coordinando entre otras cosas, a lo social- sanitaria, la administración de servicios

de enfermería ha sido una respuesta a esa demanda social de los responsables de la salud y de los propios usuarios ante la necesidad de contar dentro de nuestro sistema sanitario, con la formación de enfermería en administración para garantizar sus objetivos en salud (Menendez, 2014).

Con el objeto de mejorar la producción, la inclinación de los gerentes y directores ha tenido cambios constantes que ha supuesto el crecimiento de varias teorías de administración y dirección de empresas que pueden ser aplicables en las empresas sanitarias. Estas teorías pueden clasificarse en:

Las teorías clásicas de la administración que basan en el estudio de la estructura de la organización y la división de tareas sin considerar las características de las personas que trabajan en ellas ni el contexto de la empresa (Jiménez, 2017).

Los revolucionarios de la administración como Taylor y Fayol establecen teorías que cambiaron el mundo hasta la actualidad. Así tenemos los varios tipos de teorías.

Teorías contemporáneas de la Administración, estas teorías se desarrollaron en el siglo XX las cuales detallan una diferencia entre las teorías clásicas y teorías neoclásicas que se da con el surgimiento de nuevos modelos administrativos.

Max Weber desarrollo el modelo de la burocracia la cual detalla la jerarquía y la autoridad que se tiene en los diferentes grupos de trabajo en cualquier ámbito profesional con una rutina concreta, como fortaleza al modelo de burocracia en las organizaciones se limitan a ser informales y no existen confrontaciones en grupos de trabajo profesional (Riveros, 2016)

Teorías conductistas

Esta se desarrolla en el ámbito científico para el estudio específicos como la psicología, antropología, sociología y conducta humana. Este tipo de teoría se desarrolla en las organizaciones las cuales cumplen con una actitud positiva hacia la formación y satisfacción del personal que labora en la organización esto logra un mayor compromiso la cual implica una toma de decisión (Menéndez, 2014).

Teoría de sistema

Von Bertalanffy es el autor de este modelo que ayuda a identificar los fenómenos que se presentan en una organización complejas tales como las Sanitarias que están basadas en subsistemas compuestas por 2 elementos, pero con un objetivo claro son independientes en la toma de decisiones. Este método existe para la división funcional de trabajo don cada elemento actúa a través de la observación y comunicación de manera global (Fernández, 2019).

Teoría de contingencia

Este tipo de modelo explica que en las organizaciones no es basto la aplicación de un modelo sino de varios que ayuden a identificar las debilidades y en base a esto argumentar la eficiencia, las variables internas y externa se deben identificar a tiempo y en el momento de la toma de decisión sea acertada y no perjudicial para la organización (Riveros, 2016).

Los profesionales de enfermería que quieran desarrollarse dentro del área administrativa deben cumplir con ciertos requisitos que se acoplen al perfil de una persona holística e integral. A continuación, se detallan las cualidades:

- Condiciones físicas: un estado de salud muy bueno, para saber llevar los niveles de estrés que demanda el trabajo a nivel administrativo.
- Inteligencia: contar con todas las destrezas cognitivas que doten de información que faciliten la toma de decisiones y la distribución y delegación de tareas.
- Conocimientos administrativos: que deben ser congruentes con la experiencia en administración y se base en una gestión de procesos efectiva.
- Experiencia: es crucial que las personas a cargo de la administración se hayan desenvuelto dentro de practicas que permitieron la adquisición de conocimientos sobre las funciones de gerentes.
- Espíritu de solidaridad: el líder debe ser consciente de la realidad de muchos profesionales que están bajo su mando, y recordar que cada persona tiene situaciones diferentes.
- Integro: tener valores y promoverlos de forma general dentro de la institución.
- Comunicativo: debe ser buen comunicador y saber escuchar de forma precisa a su personal.

- Innovador: dotado de cualidades y destrezas que se apunten a la vanguardia de las tecnologías.
- Motivador: un líder es observado por lo demás miembros de su equipo por eso es crucial que sepa motivar a su personal.
- Responsable: el líder debe saber ser cumplido y organizado con cada una de las cosas que tiene que realizar (Soto, 2014).

Roles del personal de enfermería, se las conoce como un conjunto de funciones propias de enfermería, las mismas contienen actividades específicas que se desglosan dentro de cada grupo. Es importante destacar que muchas de estas funciones se realizan de forma dependientes, independientes e interdependientes.

- Actividades dependientes: en el que se produce la delegación o asignación de tareas provenientes de un líder o superior.
- Actividades independientes: propias de los profesionales de enfermería, estas actividades la realizan con mayor frecuencia los enfermeros a nivel operativo.
- Actividades interdependientes: son un conjunto de tareas que se realizan en conjunto con otro equipo de profesionales, el personal de enfermería realiza los cuidados en un paciente y el personal médico establece diagnóstico y tratamientos (Riveros, 2016).

En el segundo grupo se incluye:

- Función asistencial: en la que se realizan actividades propias de enfermería encaminadas en el cuidado de la salud, promoción y prevención de la salud.
- Función docente: en la que los profesionales de enfermería promueven conocimientos teóricos científicos, e imparten cátedras educativas a estudiantes que siguen la carrera de enfermería.
- Función administrativa: en el que a través de la gestión clínica se organizan y distribuyen todos los recursos humanos y materiales que facilitan la ejecución de tareas, dentro de la función administrativa se encuentra el liderazgo y la coordinación de enfermería.
- Función investigativa. Se fundamente en la investigación y evidencia científica, existe una rama exclusiva de investigación de enfermería para el crecimiento de conocimientos que fundamenten la práctica profesional de enfermería (Banks, 2016).

Dentro de los roles de enfermería, se destaca el administrativo en el que se desarrollan actividades de coordinación y liderazgo, así se desglosa a micro tareas que se desarrollan de forma diaria dentro de los servicios de atención, como una tarea importante dentro del trabajo del líder del servicio de enfermería, está la elaboración de los horarios mensuales de todo el personal de rotación y la verificación del cumplimiento de la puntualidad a la hora de la llegada a los turnos (Yárnoz, 2017).

Cada institución maneja un horario diferente en base a la hora de entrada y a la hora de salida, se toma de referencia la cantidad de turnos y carga horaria que se planifica mensualmente. La enfermera líder a cargo de un servicio debe constatar diariamente la llegada puntual de todo su personal, y puede hacer uso de diferentes técnicas de verificación como:

- La observación directa constatando que las personas que trabajan su turno ese día, lo estén con 10 minutos de anticipación y usando el uniforme de forma adecuada.
- Delegación de un jefe de guardia, a cargo de un enfermero operativo que tenga cualidades de líder (Yañez, 2018).

Respecto a la elaboración de los horarios la líder del servicio debe tenerlo listo con dos semanas de anticipación, el mismo que debe ser enviado a la coordinación de enfermería, una vez revisado por la coordinadora o el coordinador se establece una reunión en conjunto con todos los líderes, y se ejecuta la aprobación de los próximos horarios mensuales (Yárnoz, 2017).

Liderazgo es la capacidad de dar solución a los retos para ligará los resultados crear un ambiente armónico y positivo en un grupo de personas. Gerencia es la encargada de asegurará que los recursos y estrategias sean utilizados de manera adecuada y así obtener de manera efectiva los resultados (Banks, 2016).

Conociendo la definición de liderazgo y gerencia nos damos cuenta que son dos elementos que se pueden combinar y así obtener resultados eficientes y óptimos a más de un aprendizaje que permite obtener un desarrollo personal indispensable para la organización.

Según Biddle (2015), describe que el liderazgo es planificar y administra efectivamente los recursos porque mayormente las organizaciones están administradas y sub lideradas por un gerente que care se dé habilidades para liderar, otras organizaciones poseen un líder, pero carecen de

justicia y organización son temas que se deben identificar y dar solución de manera inmediata y ver la evolución que está presenta en la organización.

Liderazgo es una faculta innata para unos y para otros es un reto que se trabaja día a día, sin embargo, ambos líderes son capaces de lograr los resultados y generar un futuro optimo, por otro lado, la gerencia permite que se cumplan con las estrategias que se plantean, es por ello que muchas organizaciones se basan por la gerencia ya que cumple de manera efectiva sus obligaciones.

Tipos de liderazgo

- Liderazgo autoritario: este tipo se basa en la autoridad rigurosa que ejerce el líder sin tomar en consideración la opinión de los demás.
- Liderazgo por conveniencia: se caracteriza por cumplir sus objetivos personales ante los objetivos del grupo
- Liderazgo independiente: en este tipo se identifica al líder por ser autosuficiente y realiza las cosas de manera aislada
- Liderazgo comprometido: se caracteriza por estar comprometido con la organización y es el liderazgo que necesitan las organizaciones
- Liderazgo democrático: socializa y toma decisiones con el grupo

Según (Rondon, 2017) define los siguientes tipos de liderazgo:

- Líder autocrático: toma decisiones sin consultar al grupo.
- Líder participativo o democrático: toma las decisiones en conjunto con e grupo y escucha.
- Líder despreocupado: no toma iniciativa y espera que den solución a los problemas.

La gestión de liderazgo para un profesional de enfermería debe comprender 3 procesos, planificación, organización y control.

Las prácticas de enfermería son capases de entender y comprender los patrones de atención, en el área de enfermería encontramos numerosos tipos de liderazgos que se encaminan al cuidado del usuario y a la unidad en prácticas de enfermería (Zabalegui, 2019).

Dentro de la administración de los servicios de enfermería también se abarca un aspecto muy importante, la satisfacción de los usuarios que reciben el servicio, dentro del ámbito sanitario se hace referencia a la calidad de atención que reciben los pacientes al ingresar a las instituciones

sanitarias. El nivel de satisfacción es un indicador que permite medir el grado de complacencia que tiene un individuo con el bien o servicio recibido. Así podemos destacar tres niveles de satisfacción:

- Nivel alto: en el que la persona siente total satisfacción por el servicio recibido.
- Nivel medio: es un indicador de satisfacción media o poca satisfacción con el servicio recibido
- Nivel bajo: el usuario o persona particular está totalmente insatisfecho con el servicio recibido dentro de la institución (Banks, 2016).

Existen muchas formas para poder el grado de cumplimiento que tiene el líder dentro de un servicio, es importante destacar que esta tarea a cargo de los demás miembros del equipo, donde sus observaciones deben ser sinceras y totalmente objetivas. Así se puede definir si el profesional a cargo de un servicio es un buen o mal líder, y si esta haciendo o no un buen trabajo. A continuación, se detallan los indicadores a tomar en cuenta:

- **Bajo:** no cumple a cabalidad las tareas encomendadas, el trato con el usuario es paupérrimo.
- **Medio alto:** cumple con los horarios establecidos y tareas asignadas, el trato con el usuario no es satisfactorio.
- **Alto:** cumple sus tareas asignadas de manera excelente, siempre esta a tiempo, el trato al usuario es de calidad (Banks, 2016).

1.2.Antecedentes

(Cortes, 2018) realizó un estudio en España de naturaleza descriptiva, de carácter cualitativo, denominado la importancia de implementar un liderazgo administrativo totalmente efectivo en la práctica profesional de enfermería. El lugar del estudio es Montes. Los sujetos estudiados fueron 145 profesionales de enfermería entre personal operativo y administrativo. Fueron considerados como criterios de inserción para la intervención de este estudio: enfermeros que ejercen cargos de gerencia en instituciones sanitarias, lideres y coordinadores de servicios y enfermeros operativos. Según los resultados el 95% de los profesionales coinciden que para poder desempeñar su rol de

enfermeros de manera excelente se debe contar con los recursos y herramientas necesarias para brindar una atención oportuna y de calidad. El 53% de los encuestados señalan que el tipo de liderazgo más utilizado es el autocrático, porque muchas veces la escasa toma de decisión que tienen los demás profesionales dificultad y retrasa el trabajo. El 47% resalta que el liderazgo democrático es eficiente, pero sabiendo utilizarlo. El 75% de los profesionales respondieron que le asignan un nivel elevado de efectividad al trabajo de los superiores entre coordinadores y lideres.

Frontera, en el año 2016, en Colombia realizó una investigación de enfoque descriptivo, en relación con los modos de liderazgo que utilizan los lideres a cargo de un servicio en la ciudad de Temuco. La población que formo parte del estudio se conformó por una muestra de 158 personas, de quienes se tuvo el 99% de participación. En los resultados encontrados el 85,4% eran mujeres con edad media de 33 años, y el 14,7 % eran varones, con edad media de 35 años. En base a los años que tienen ejerciendo la profesión de enfermería, las mujeres tienen un mayor nivel con aproximadamente 9 años y medios, y los varones con 5 años y medio. En relación a la función que desempeñan, el 64,1% trabaja a nivel operativo, el 21,7% a nivel de docencia investigativa y el 12% realizando supervisiones. En base a las actividades micro que impactan significativamente en la eficiencia del funcionamiento de la unidad de atención, el 80% de los profesionales son puntuales y el 98% acude frecuentemente a sus turnos. El 100% del personal usa uniformes establecidos en el marco legal de la vestimenta reglamentaria de la institución.

En Chile, en una investigación enfocada en la Gestión y administración de las unidades de salud en las que labora el personal de enfermería, la realidad que se evidenció mediante la aplicación de instrumentos a los lideres (10 profesionales) de los servicios con más de 10 años de experiencia, permitió determinar que el 75% considera la falta de profesionales un problema que afecta el desarrollo de las actividades. El 86% señala que la falta de medicamentos, insumos, materiales y equipos incide en bajos niveles de satisfacción que tienen los pacientes, debido a que todos creen que son la institución y el personal de salud los responsables de la escasez de los mismos. El 54% de los lideres consideran que el no contar con todos los equipos en buen estado y los insumos necesarios para el gasto diario, genera una desmotivación en más del 75% del personal. El 90% de los jefes de área coinciden en que la relación que tienen con los demás miembros del equipo nunca es buena, porque muchas veces el resto del personal no está de acuerdo con las decisiones que se tomen y buscan su propio beneficio y facilidad a la hora del trabajo (Gallardo & Reynaldos, 2017).

López, (2016), Pimentel, Argentina. En su estudio denominado Correlación entre el conflicto y practica del ejercicio profesional en el servicio de cirugía. Con el objetivo de establecer la correspondencia entre conflicto laboral y desempeño del personal de enfermería. La investigación de tipo descriptivo cuantitativo, de corte transversal. Muestra formada por 51 pacientes. Se empleó como herramienta de recolección de datos un cuestionario de 23 preguntas. Resultados: el nivel de satisfacción que tienen el 80% de los pacientes atendidos es elevado y se relaciona con el trato brindado y la calidez del personal de salud, dentro de las reacciones o respuestas de muchos usuarios ante inconvenientes o malos entendidos el 65% busca hablar o mediar la situación porque el personal si ha cometido algún error busca solucionarlo de forma inmediata, finalmente el 80% de los pacientes y sus familiares califican la atención de los profesionales de la salud como muy buena.

1.3. Bases legales.

El desarrollo del estudio se baso en las siguientes normativas y artículos constitucionales, establecidos y reconocidos por la constitución del estado ecuatoriano.

Art. 32. el estado garantiza la salud de las personas, así como el derecho al agua, alimentación, educación, trabajo, seguridad social, cultura, ambiente y espacios sanos y otros que apoyen el buen vivir por ende el estado está obligado mediante políticas y normas la prestación de servicio de salud integral este tipo de servicio se regirá por equidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, enfoque de género y generalidad.

La realización de la presente investigación se halla enmarcada en la Ley del Derecho y Amparo del Paciente en el Art. 2 del capítulo II, donde hace énfasis en el cumplimiento de los derechos de los pacientes teniendo un respaldo a la hora de ser atendidos en una unidad de salud recibiendo un trato digno, acceso equitativo, calidad en todas las acciones y servicio de salud por parte del personal, impartiendo información a los usuarios basadas en estudios científicos mediante las habilidades y destrezas con un buen desenvolvimiento en los servicios que presta la Institución para satisfacer las necesidades de los usuarios (Ley de Derechos de Amparo del Paciente, 2017).

El Art. 6 del mismo código mencionado afirma que todos los usuarios tienen derecho a recibir una información sobre su salud, utilizar términos adecuados que los pacientes puedan entender su estado de salud actual para poder tener una recuperación alentadora del usuario (Código de Salud, 2006).

Estas leyes antes mencionadas con sus respectivos artículos apoyan este estudio, pues garantizan la atención a los pacientes brindando información, seguridad, responsabilidad, conocimientos científicos y habilidades por parte del personal de salud siendo un pilar fundamental para satisfacer las necesidades de salud (Código de Salud, 2006).

Art 1. Este artículo se rige por los principios de equidad, integridad, solidaridad, universidad, indivisibilidad, participación que permite efectivizar el derecho a la salud universal.

Art 7. derecho sin discriminación a

- Acceso universal a la salud
- Acceso gratuito a la salud pública
- Toda persona sin discriminación en relación a la salud está en todo el derecho de hacer uso si así lo desea abarca grupos vulnerables determinados en la Constitución Política de la República del Ecuador (Código de Salud, 2006).

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS.

La presente investigación se realizó en la unidad de salud Tipo C Las Palmas, en el tiempo correspondiente de octubre a noviembre de 2019. La institución se ubica entre las calles Gran Colombia y Av. Kennedy. La capacidad de atención que tiene el centro es de 33000 personas aproximadamente. La cartelera de servicios es amplia y corresponde al primer y parte del segundo nivel de atención enfocado en la prevención y promoción de salud (Ministerio de salud, 2017).

2.1. Tipo de estudio.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó un estudio de tipo mixto Cuantitativo y cualitativo, el enfoque fue descriptivo de corte transversal. Se establecieron diferentes métodos y técnicas para la recolección de datos, fue crucial el uso de la observación.

Se pudo observar la atención que le brinda el personal de enfermería a pacientes, además de la relación interna que se maneja entre jefes y subordinados.

2.2. Población y Muestra.

La población estimó un total de 98 personas integrado por Enfermeras/os (líderes y cuidado directo) y usuarios externos (pacientes) del Centro de salud TIPO C Las Palmas.

Para obtener información sobre el desempeño de los líderes de Enfermería, así como la motivación al personal de Enfermería con la finalidad de cumplir y satisfacer las necesidades de los usuarios, la muestra se distribuyó de la siguiente manera, utilizando un muestreo no probabilístico-intencional que consiste en elegir a la población de estudio de acuerdo al criterio del investigador, obteniendo la demografía que se muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Población y Muestra

POBLACIÓN	CANTIDAD
Pacientes	*75*
Líderes de enfermería	*3*
Enfermeras/ros	*20*
TOTAL	**98**

Fuente: Datos del personal que labora y pacientes elegidos al azar.

2.3. Criterios de inclusión:

- Líderes de enfermería del centro de Salud Tipo C de Las Palmas.
- Enfermeros que trabajan en el centro de salud objeto de estudio y que deseen participar en el estudio
- Pacientes atendidos por el personal de Enfermería del centro de Salud Tipo C de Las Palmas, que desean ser partícipes del estudio.

2.4. Criterios de exclusión:

- Personal de enfermería que no se encuentre en el país y/o que se encuentren de vacaciones o con permisos.
- Usuarios externos que no quieran participar de la encuesta.
- Pacientes que por su condición médica no puedan contestar la encuesta.
- Pacientes que no estén en condiciones de físicas y mentales para ser partícipe de la encuesta.
- Pacientes que por su edad puedan brindar información que cree sesgos a la investigación.

2.5. Métodos.

Teóricos. - Los métodos teóricos que se utilizaron en la realización del presente trabajo investigativo fueron: El Análisis, y síntesis. El análisis es una operación intelectual que permitió descomponer el problema en estudio en sus partes y cualidades, mientras que la síntesis es la operación intelectual inversa que permitió la unión de las partes y cualidades del problema motivo de investigación previamente analizado (Jiménez, 2017).

Empíricos. - fue la observación desde el inicio hasta el final de la investigación, encuesta y entrevista, que fueron utilizadas para obtener información del problema de investigación en el mismo lugar de los hechos a través de los criterios de la muestra previamente determinada que permitieron la obtención de información confiable y verdadera (Jiménez, 2017)

2.6. Técnicas e instrumentos.

Las técnicas e instrumentos utilizados se muestran a continuación:

Entrevista cuestionario de preguntas basadas en la Escala de Likert, sobre sobre el rol de los enfermeros, la distribución, implementación y control de los recursos para su uso eficiente y eficaz. Se aplicó a Líderes de enfermería, donde se mencionaba temas referentes a conocimiento de normas, relación con el personal de enfermera y actividades relacionadas a la capacidad de liderazgo. (Anexo1)

Encuesta 1. cuestionario basado en la Escala de Likert sobre las capacitaciones que reciben, ambiente laboral, materiales necesarios para desempeñar sus funciones. Se aplicó a enfermeros/as (Anexo 3)

Encuesta 2. Cuestionario basado en la Escala de Likert sobre las percepción y valoración del trato recibido por el personal de enfermería, calidad de servicio recibido, tiempo que tardan en ser atendidos. Se aplicó a Usuarios (Anexo 4)

2.7. Análisis de datos

Todos los datos cuantitativos fueron llevados en una base de datos diseñada en Microsoft Excel y Microsoft Word, a partir de las cuales se obtuvieron los porcentajes necesarios para crear la información que será analizada y procesada, en busca de las respuestas a los objetivos planteados.

2.8. Normas éticas.

Este trabajo de investigación se sustentó en las leyes y normas establecidas por la Constitución Política de la República del Ecuador 2008, Plan Nacional toda una vida 2023, y en

el Reglamento Interno de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Además del consentimiento informado y el pedido de autorización. (ver anexo2)

La confiabilidad de cada uno de los datos que se obtendrá en la investigación son datos que solo la investigadora los sabrá puesto que será la única persona que tendrá el contacto directo con la población seleccionada para la investigación de campo.

CAPITULO III

RESULTADOS

De la muestra investigada la mayoría corresponden al género femenino según la información recopilada en la encuesta realizada a las enfermeras operativas del Centro de Salud tipo C Las Palmas, como indica la siguiente tabla, con edades que oscilan entre 20 y 65 años, cabe recalcar que en su gran cantidad son profesionales jóvenes.

Tabla 2. Datos demográficos enfermeras operativas

Ítem	Valor	Frecuencia	Porcentaje (%)
Genero	Masculino	1	4,55
	Femenino	21	95,45
	Total	**22**	**100,00**
Edad	20-35	12	54,55
	36-50	9	40,91
	51-65	1	4,55
	Total	**22**	**100,00**

Fuente: Encuesta dirigida a enfermeros/as

Según los datos en la tabla 3, todos los profesionales de salud concuerdan que se realiza una inspección de la asistencia a través del reloj biométrico, que sí se controla la presentación del uniforme debido a que es una norma del centro de salud, sin embargo, se observó que se hace el control de asistencia y puntualidad con mucho déficit basándose solo en el biométrico, asimismo muchos profesionales de enfermería utilizan uniformes con diferentes diseños, lo cual fue corroborado por la enfermería líder del servicio, mencionó que el personal acude con uniformes variados en diseños pero todos de color blanco lo cual está dentro del reglamento y no dificulta la práctica profesional.

Tabla 3. Puntualidad en el horario, uso de uniforme y asistencia al trabajo

Ítem	Valor	Frecuencia	Porcentaje (%)
Puntualidad	Siempre	12	54,55
	A Veces	10	45,45
	Total	**22**	100,00
Asistencia de Enfermeras	Siempre	22	100,00
Uso de Uniforme	si	8	36,36
	no	14	63,64
	Total	*22*	100,00

Fuente: Encuesta dirigida a enfermeros/as

En la tabla 4, la mayoría está de acuerdo que el personal de enfermería es insuficiente para la cantidad de usuarios que recibe a diario el centro de salud, lo que genera quejas, protestas por parte de ellos; a la observación se puede constatar que no existe la dotación completa para el equipo de trabajo; la líder manifiesta "la dotación de personal se sale de mis manos, igual se cumple en lo mejor posible".

De acuerdo a los datos presentados el nivel de motivación del personal de Enfermería es medio, ya que manifiestan que usualmente no se realiza ningún tipo de actividad recreativa, a la observación las demandas excesivas de pacientes provocan en el personal de salud el síndrome de Burnout que no permite realizar las actividades con alegría y predisposición; durante la investigación la líder puso en conocimiento que hacen falta recursos y que los compañeros no colaboran para la realización de las actividades.

Tabla 4. Nivel de motivación de enfermera líder de servicio

Ítem	Valor	Frecuencia	Porcentaje (%)
Personal	Suficiente	2	9,09
	Insuficiente	20	90,91
	Total	**22**	**100,00**
Nivel de motivación	Alto	4	18,18
	Medio	15	68,18
	Bajo	3	13,64
	Total	**22**	**100,00**

Fuente: Encuesta dirigida a enfermeros/as

En la tabla 5, la mayoría de los profesionales de enfermería manifiestan que sí conocen las normas y protocolos del centro de salud, mientras que una minoría consideran que no. A la observación se evidenció que no se hace relevancia en normas y protocolos, de manera clara se puede ver preferencias en el trato, en la realización de actividades, en los horarios de alimentación, entre otros. Ante esto, la líder manifiesta que ella trata de hacer siempre lo correcto y que los compañeros no colaboran.

Respecto a la relación que existe entre la líder y enfermeras de cuidado directo no es muy buena ya que no existe dinámica para la realización de procedimientos, expresan que solo está en el área administrativa, pero en la observación se logró constatar que la información revelada por el personal no es del todo cierta, ya que se la vio ayudando a canalizar vías periféricas en el servicio, ante lo cual la líder manifiesta que tiene conflictos con sus compañeras porque no son cumplidos de manera general y se molestan por obligarlos.

Tabla 5. Uso de normas y relación entre líderes de enfermería y enfermeras operativas

Ítem	Valor	Frecuencia	Porcentaje (%)
Conocimiento de normas	Si	18	81,82
	No	4	18,18
	Total	**22**	**100,00**
Relación líder - enfermera(o)	Excelente	6	27,27
	Buena	14	63,64
	Mala	2	9,09
	Total	**22**	**100,00**

Fuente: Encuesta dirigida a enfermeros/as

En la tabla 6, el 86.36% de los profesionales indica que la líder de Enfermería de los servicios utiliza un liderazgo democrático porque se socializan las tareas diarias con el personal, mientras que el 13,64% no comparten la idea ya que para ellos aplica un liderazgo autocrático debido a que muchas veces se imponen ciertas actividades. A la observación el trabajo diario se maneja de manera autocrática, por lo que la líder manifiesta que siempre los hace participe y que si no quieren colaborar ella toma una decisión y eso se hace.

De acuerdo a los resultados obtenidos, son pocos los que opinan sobre el desempeño alto de la líder de Enfermería, mientras la mayoría concuerdan con un desempeño medio como consecuencia de la poca preparación, coordinación, estrategias para motivar y déficit de recursos e insumos que no permitan un desempeño óptimo en cada una de las áreas de servicios, sin embargo durante la investigación de la misma, se logra observar dichos comentarios, ya que se nota la descoordinación en las labores a realizar en cada una de las áreas y servicios.

Tabla 6. Desempeño de la líder de enfermería

Ítem	Valor	Frecuencia	Porcentaje (%)
Tipo de liderazgo	Autocrática	3	13,64
	Democrática	19	86,36
	Total	**22**	100
Desempeño líder de enfermería	Alto	4	18,18
	Medio	18	81,82
	Total	**22**	100

Fuente: Encuesta dirigida a enfermeros/as

La tabla 7, se enfoca en la información obtenida de la encuesta dirigida a los usuarios externos en el centro de salud tipo C Las Palmas, en los resultados la mayor parte de la muestra son de sexo femenino, lo que se pudo evidenciar con la observación y la intervención de la líder donde indica y ratifica la información brindada.

En relación a los grupos etarios la mayoría son en edades comprendidas de 29-39 edad media, y la líder ratifica la información.

Tabla 7. Datos demográficos de usuarios externos

Ítem	Valor	Frecuencia	Porcentaje (%)
Género	Masculino	35	46,67
	Femenino	40	53,33
	Total	**75**	**100,00**
Edad	18-28	20	26,67
	29-39	30	40,00
	40-50	15	20,00
	51-61	10	13,33
	Total	**75**	**100,00**

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios

En la tabla 8, sobre el nivel de satisfacción, más de la mitad de los usuarios encuestados no están satisfechos con el servicio brindado, y otra minoría de pacientes están totalmente insatisfechos con la atención que reciben en el centro de salud tipo C Las Palmas, porque el tiempo de espera para ser atendidos es muy prolongado y por la falta de medicamentos. Se logró evidenciar que era cierta la información por que había mucha aglomeración de pacientes sin consideración del estado de gravedad.

En relación a las acciones que han tomado los usuarios como respuesta cuando no se les brinda un buen servicio, se registra la protesta al personal seguido de un abandono inmediato de la unidad de salud, cabe recalcar que durante la investigación se observó la retirada de algunos usuarios y mientras lo hacían estaban insultando y maltratando al personal de salud.

Tabla 8. Nivel de satisfacción de usuarios externos sobre atención recibida

Ítem	Valor	Frecuencia	Porcentaje (%)
Nivel de satisfacción por la atención recibida	Alta	15	20,00
	Media	40	53,33
	Baja	20	26,67
	Total	**75**	**100,00**
Acciones que han tomado cuando no se brinda un buen servicio por el personal de enfermería	Abandono del Centro	25	33,33
	Protesta al personal	40	53,33
	Otros	10	13,33
	Total	**75**	**100,00**
Atención del personal de enfermería	Excelente	15	20,00
	Buena	25	33,33
	Mala	35	46,67
	Total	**75**	**100,00**

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios

La tabla 9, muestra la percepción de los usuarios respecto a la rapidez y amabilidad con la que atienden los enfermeros, la mayoría concuerda que no son eficientes, al momento de realizar dicha encuesta se logra evidenciar el malestar y la inconformidad por parte de los mismos, la líder indica que los pacientes nunca se sienten satisfechos con la atención recibida y, además, que si es consciente de muchas situaciones pero que es difícil solucionar todo a la vez que como líder intentará solucionar los problemas.

Tabla 9. Percepción de usuarios externos sobre calidad de servicios de enfermería

ítem	Valor	Frecuencia	Porcentaje (%)
Personal de Enfermería Atiende con Rapidez, Amabilidad	Si	25	33,33
	No	50	66,67
	Total	**75**	**100,00**
Poco personal de enfermería.	si	45	60,00
	no	30	40,00
	Total	**75**	**100,00**

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios

En la tabla 10, más de la mitad de la muestra concuerda que no existen los equipos necesarios, medicamentos para la atención y cuidados posteriores a la asistencia del centro de salud, a la mayoría le toca adquirir sus medicinas en farmacias particulares; se logra observar equipamiento de salud tecnológico en mal estado sumado a la compra de medicina en las farmacias particulares cercanas a la unidad de salud, asegura la líder que los informes hacia los técnicos para solucionar el daño está realizado, pero los mismos no concretan y respecto a la medicación se realiza la gestión pero se trabaja con lo que envía el MSP, además manifiesta: "si no hay toda la medicacion y con la que se cuenta es la mitad deberían hacer un esfuerzo por comprar el resto de la medicación ya que se trata de la salud".

Tabla 10.Falta de materiales, insumos y equipos para la atención a usuarios.

ítem	Valor	Frecuencia	Porcentaje (%)
Falta de materiales y equipos	Si	45	60,00
	No	30	40,00
	Total	**75**	**100,00**
Suficientes medicamentos	Si	25	33,33
	No	50	66,67
	Total	**75**	**100,00**
Compra de medicina para atención	Si	45	60,00
	No	30	40,00
	Total	**75**	**100,00**

Fuente: Encuesta dirigida a los usuarios

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

En consideración a la información recopilada a través de la presente investigación, se puede identificar que el género de gran porcentaje de la muestra es el femenino con un 95%, y el grupo etario del 54% va de 20 a 35 años. En relación al cumplimiento de los lideres con el control de la asistencia y el horario del personal de enfermería, el 54% de los profesionales destaca que siempre son puntuales y que se utiliza el reloj biométrico como herramienta de control de puntualidad y asistencia, finalmente, respecto al uso de la vestimenta de trabajo el 63% de los profesionales no utiliza un diseño estándar, sin embargo, el 100% de los uniformes son blancos, cómodos y no dificultan la práctica profesional. Estos resultados guardan relación con los de Frontera (2016), en su investigación destaca que del total de encuestados el 85% eran mujeres con una edad media de 30 años, señaló que el control de las micro actividades a cargo del líder del servicio refleja un alto nivel de eficiencia ya que el 80% de los profesionales son puntuales y el 98% acude frecuentemente a sus turnos. El 100% del personal usa uniformes establecidos en el marco legal de la vestimenta reglamentaria de la institución.

La dotación del talento humano para los diferentes servicios en el centro de salud tipo C Las Palmas es importante, el 90% de los profesionales consideran que el personal de enfermería es insuficiente, la dotación de materiales y equipos es escasa y afecta la satisfacción que tienen los usuarios. El nivel de motivación en el trabajo del 68% de los profesionales de enfermería es medio. Finalmente, respecto a la relación del personal operativo con la líder del servicio, el 63% la consideran buena. Estos resultados guardan similitud con los de Gallardo y Reynaldos (2017), debido a que en su estudio el 75% de los lideres estima que la falta de profesionales es un problema que afecta el desarrollo de las actividades. El 54% de los lideres consideran que el no contar con todos los equipos en buen estado y los insumos necesarios para el gasto diario, genera una desmotivación en más del 75% del personal. Dentro de los resultados del grado de relación que tienen el líder y el personal operativo no se guarda similitud porque en los resultados de los dos autores mencionados, el 90% de los jefes de área coinciden en que la relación que tienen con los demás miembros del equipo nunca es buena.

Dentro de los resultados, se determinó que el 86% de los profesionales señalan la prevalencia y utilización del tipo de liderazgo democrático a cargo del líder del servicio, en relación al nivel de desempeño profesional que tiene el líder como tal, el 86% de los encuestados respondieron que le asignan un nivel medio de desempeño porque consideran que le falta preparación, coordinación y elaboración de estrategias de motivación. Estos resultados son diferentes a los de (Cortes, 2018) porque en su investigación se destaca que el 53% de los profesionales encuestados indican que el tipo de liderazgo más utilizado es el autocrático, debido a que muchas veces la escasa toma de decisión que tienen los demás dificulta y retrasa el trabajo. Y finalmente el 75% de los profesionales respondieron que le asignan un nivel elevado de efectividad al trabajo de los superiores entre coordinadores y lideres.

Acorde con los datos obtenidos podemos resaltar que, la satisfacción que tiene el 53% de los usuarios externos que acuden al centro de salud tipo C Las Palmas es de nivel medio, dentro de las acciones que toman los pacientes al momento de sentirse inconformes con la atención recibida, el 53% protesta y reclama al personal y el 33% abandona el centro, finalmente, el 46% de los usuarios externos señala que la atención del personal de enfermería es mala. Estos resultados son contrarios a los obtenidos por (López, 2016) en su estudio Relación entre conflicto y desempeño laboral en el servicio de cirugía cardiovascular del instituto yo cuido mi corazón, en lo que mencionan que el nivel de satisfacción que tienen el 80% de los pacientes atendidos es elevado y se relaciona con el trato brindado y la calidez del personal de salud, dentro de las reacciones o respuestas de muchos usuarios ante inconvenientes o malos entendidos el 65% busca hablar o mediar la situación porque el personal si ha cometido algún error busca solucionarlo de forma inmediata, finalmente el 80% de los pacientes y sus familiares califican la atención de los profesionales de la salud como muy buena.

En los resultados enfocados en la percepción que tienen lo usuarios sobre la calidad de atención de los servicios de enfermería, el 66% de los pacientes considera que el personal no atiende con rapidez y amabilidad y el 60% considera que son pocos los profesionales necesarios para la demanda frecuente de pacientes en el centro de salud. Estos resultados son contrarios y no guardan relación con los de (López, 2016), en su estudio estableció que la ideología que tienen el 82% de los usuarios sobre la amabilidad e inmediatez de atención es alta, y el 57% consideran que todos

los profesionales que laboran en la clínica privada si son suficientes para satisfacer la demanda de atención de la frecuencia de pacientes que ingresan diariamente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El rol que desarrollan los lideres de enfermería a cargo de un servicio define el grado de efectividad que tiene el área en conjunto con el personal operativo, lo cual incide en el nivel de desempeño profesional y la calidad asistencial que se brinda a todos los usuarios externos. Dentro de las actividades que cumplen los lideres en relación a la función administración se destaca el control de la asistencia y elaboración de los horarios del personal, aplicación de los tipos de liderazgo teniendo mayor preferencia por el más efectivo; y gestión clínica en todo el servicio para la facilidad en la ejecución de tareas a cargo del personal y la garantía de seguridad a todos los usuarios.

El nivel de cumplimiento que tienen los lideres de los servicios en el centro de salud tipo C Las Palmas, en relación al control de la asistencia es medio debido a que se utiliza como único indicador de verificación el reloj biométrico y no hay una inspección diaria o toma de asistencia; respecto al control de los horarios del personal es alto porque el existe un cumplimiento bastante organizado y equilibrado en las rotaciones mensuales de todo el equipo.

El tipo de liderazgo que aplican los líderes con el personal de enfermería es democrático y en ocasiones autocrático ya que las enfermeras operativas manifiestan que a veces se les hace partícipe de la toma de decisiones o realización de actividades propias de la profesión, pero que muchas veces simplemente deciden no participar o no acudir al llamado y queda el tema cerrado o propiamente dicho en manos del líder, lo que da como resultado que muchas veces el personal no maneja el mismo idioma y al momento de realizar ciertas actividades se generen molestias e inconformidades en diferentes miembros.

La gestión clínica es crucial para el correcto funcionamiento del área, y la planificación a cargo del líder del servicio es de acuerdo a las necesidades de la población, pero cuenta con muchas limitaciones debido a la escasez de insumos, materiales y equipos.

Cabe mencionar que los usuarios que son parte de la investigación, afirman que el nivel de atención que tienen en el centro de salud tipo C Las Palmas es medio, y denominan la atención del personal de enfermería entre buena y mala con mucha similitud en las proporciones. Muchos usuarios aseguran que la falta de empatía y la existencia de preferencias y favoritismo para grupos determinandos por parte del personal es un gran problema.

5.2. Recomendaciones

Al Ministerio de Salud Pública

- Capacitar sobre procesos de Administración y Gerencia de los servicios de salud a los/as líderes de servicios y jefe del área de enfermería, para ser un líder comprometido, participativo, con destrezas y habilidades para guiar al equipo de trabajo.
- Realizar reuniones periódicas con líderes, jefas de áreas, y director del centro de salud para el análisis, necesidades y solución de problemas que afecten al personal y a los usuarios.
- Analizar la creciente poblacional que se está desarrollando a lo largo y ancho del territorio nacional, se considere y aplique la acción de contratar más profesionales de la salud, equipos tecnológicos de última generación, insumos, medicamentos, materiales y papelería, para así poder brindar una atención, humana de calidad y calidez a cada uno de los usuarios sin discriminación alguna que asisten a la unidad de salud mencionada.

A los líderes de enfermería

- Controlar mediante la aplicación de un programa correspondiente para puntualidad, uniforme, atención al usuario, entre otras.
- Desarrollar e implementar estrategias motivacionales, que ayuden al personal a cada día trabajar con amor, entusiasmo, pasión entrega a cada paciente que atienden o realizan algún procedimiento propio de enfermería con empatía, responsabilidad y humanismo.
- Fomentar un ambiente laboral agradable, apoyar e incentivar a los enfermeros a cada día ser mejores, reconocer el trabajo que realizan, entender las situaciones personales que todos los seres humanos podemos a travesar en cualquier circunstancia de la vida.
- Actuar de manera oportuna frente a los usuarios y a su personal de enfermería.

- Brindar un trato de igualdad para todo el personal, para de esta manera evitar conflictos o inconformidades por parte del personal.

A los enfermeros

- A pesar de las adversidades y falencias del sistema de salud, dar lo mejor como profesionales ya que su trabajo es por vocación, y para servir a la comunidad.
- Tener paciencia con los pacientes y mantener un trato cordial, demostrando ética.
- Utilizar técnicas para el manejo de conflictos, como el uso de estilos que involucren la delegación equitativa de tareas, y reuniones que fomenten la escucha activa.
- Tener empatía con cada uno de los pacientes que acuden a la unidad, tratarlos de manera digna.
- Educar constantemente a los pacientes sobre la prevención de enfermedades.
- Fomentar un ambiente de trabajo personal -usuario.

A los usuarios

- Que reflexionen sobre el trabajo que realiza el personal de enfermería, que se den cuenta que atender a más de un paciente no es una tarea fácil, además de las emergencias, que, si hay molestias, sigan los mecanismos correctos para demostrar su inconformidad, como poniendo una queja ante el director del centro de salud, o llamando al 171.
- No faltar el respeto a los enfermeros con palabras obscenas, grotescas, levantar la voz, exaltarse peor aun recurrir a amenazas o violencia física.
- Hacer un llamado a la autoeducación que rompamos ciclos que concientícenos en los valores y el respeto a cada una de las personas sin discriminación alguna.

REFERENCIAS

Álvarez Yañez, Débora Milena. (2015). Enfermería en América Latina: una mirada al horizonte. *Avances en Enfermería*, *33*(2), 295-305. Recuperado de: https://doi.org/10.15446/av.enferm.v33n2.37032

Andrade, J. (2017). Satisfacción de los usuarios externos que acuden al serviciode emergencia del hospital juan carlos guasti del cantón atacames provincia de esmeraldas. Recuperado el 8 de noviembre de 2021, de UNIANDES: https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6856/1/PIUAMSS017-2017.pdf

Arco-Canoles, Oneys del Carmen, & Suarez-Calle, Zuleima Karina. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud, 20*(2), 171-182. Recuperado de: https://doi.org/10.22267/rus.182002.121

Aspiazu, E. (2017). *Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud*. Recuperado el 2021 de noviembre de 08, de Universidad Nacional Del Mar De Plata: https://www.researchgate.net/publication/313376754_Las_condiciones_laborales_de_las_y_los_enfermeros_en_Argentina_entre_la_profesionalizacion_y_la_precariedad_del_cuidado_en_la_salud

Banks, G. M. (2016). Una revisión metaanalítica del liderazgo auténtico y transformacional: una prueba de redundancia. En G. W. KD. The Leadership Quarterl. Recuperado de https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1048984316000163

Biddle, B. J. (2015). *Role theory: Concepts and research (No. BF774 B5).* Recuperado de http://www.sidalc.net/cgibin/wxis.exe/?IsisScript=bac.xis&method=post&formato=2&cantidad=1&expresion=mfn=033013n

Calderón, A. P. (2018). Gente Saludable. La mala calidad de la atención de salud mata: Recuperado de https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/

Cárcamo, F. (2017). Estilo de liderazgo en profesionales de enfermería según su función en los sectores público o privado en Temuco. En E. Rivas-Riveros. Chile: Aquichan. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S

Cortes, U. (2018). La importancia de implementar un liderazgo administrativo totalmente efectivo en la práctica profesional de enfermería, España. *redalyc*, 23. Recuperado de: redalyc.org/journal/741/7414549923007/html/

Fernandez, C. (2019). Definición de administración y teorías administrativas. Recuperado de: https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/#:~:text=Guzm%C3%A1n%20Valdivia%20I%3A%20%C2%ABEs%20la,para%20lograr%20un%20prop%C3%B3sito%20dado%C2%AB.

Frontera, L. (2016). *Liderazgo del enfermero.* estilos de liderazgo de enfermeras(os) asistenciales, docentes y supervisoras(es), en Temuco. Recuperado deuna visión integradora de la literatura: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692011000300026&script=sci_arttext&tlng=es

Gallardo Ferrada, A., & y Reynaldos Grandón, K. (2017). *Gestión y administración de las unidades de salud en las que labora el personal de enfermería*. Recuperado el 6 de noviembre de 2021, de SciELO - Scientific Electronic Library Online: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

Idalberto, C. (2019). *Liderazgo trabajo en Equipo.* Recuperado el 16 de noviembre de 2021, de uniandes: https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4563/1/TUAMGH003-2013.pdf

Instituto Nacional de Estadisticas y Censos INEC. (2016). Recuperado de El número de médicos en Ecuador crece 135,1% en 10 años: https://www.ecuadorencifras.gob.ec/el-numero-de-medicos-en-ecuador-crece-1351-en-10-anos/

Infogram. (2019). Niveles de cumplimiento por grupos de organismo: Recuperado el 2021 de noviembre de 2021 https://infogram.com/3-niveles-de-cumplimiento-por-grupos-de-organismo-1hke60zzkgdw45r

Jiménez, A. R. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf

Lopez, T. (2016). Relación entre conflicto y desempeño laboral en el servicio de cirugía cardiovascular del instituto yo cuido mi corazón. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-001571.pdf

Luyo, J. (2018). *Diferencia entre Taylor y Fayol.* Recuperado el 16 de noviembre de 2021, de slideshare: https://es.slideshare.net/pepelucholuyoluyo/diferencia-entre-taylor-y-fayol

Martín, J. (2019). *Los principios de fayol y las funciones básicas de la empresa.* Recuperado de Cerem: https://www.cerem.ec/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresab

Menendez, L. (2014). *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.* Recuperado de https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/294

Ministerio de salud Publica. (2016). *Sembramos Futuro.* Recuperado de Centro de Salud Tipo C Las Palmas: https://www.salud.gob.ec/centro-de-salud-tipo-c-las-palmas/

Ministerio de Salud Pública. (2017). *Implementación de la estrategia de participación ciudadana en salud en el Ministerio de Salud Pública.* Quito: Manual. Reecuperado de: https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/ac_0044_2017.pdf

Ortiz, L. M., & Guamán, L. S. (2015). *Factores determinantes de la calidad de los informes de enfermería.* Recuperado de Universidad Central Del Ecuador: http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4995/1/T-UCE-0006-169.pdf

Osorio, R. Y. (2018). *La importancia de la Administración.* Recuperado de: https://www.emprendices.co/la-importancia-de-la-administracion-de-empresas/

Paulo, L. (2018). El liderazgo en la visión de Enfermeros Líderes. *Scielo, 12*(30), 20-25. Recuperado el 16 de noviembre de 2021, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412013000200013

Plan Toda una Vida. (2017). *Plan de Desarrollo* . Derecho para todos durante tora la vida: Recuperado de https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/

Restrepo, M. C. (2017). La empatia en la relación enfermera-paciente: *Scielo* Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121450020170002001 2 1

Rivera, T. G. (2018). Estilos de liderazgo en jefes de Servicio de Enfermería. *medigraphic*.. Recuperado de: https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene2013/ene132f.pdf

Riveros, E. R. (2016).. Estilo de liderazgo en profesionales de enfermería según su función en los sectores público o privado en Temuco, *Universidad de la Sabana.* Chile recuperado de: https://www.redalyc.org/jatsRepo/741/74149923007/html/index.html

Rondon, M. d. (2017). *Motivacion y Liderazgo.* Recuperado de: http://motivacionliderazgomdm719.blogspot.com/2011/04/tipos-de-lideres.html

Rosales, V. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital "dr. gustavo domínguez" en la provincia de santo domingo de los tsáchilas.* Recuperado el 8 de noviembre de 2021, de UNIANDES: https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7964/1/PIUAMSS008-2018.pdf

Rosales, C. (2017). *Liderazgo y Gerencia para Liderazgo y Gerencia para Obtener Resultados en Obtener Resultados en la salud.* Recuperado el noviembre 16 de 2021, de Que es Liderazgo y Que es Que es Liderazgo y Que es la gerencia: https://www.observatoriorh.org/sites/default/files/webfiles/fulltext/pon_lid_y_ger_obt _result.pdf

Soto Fuentes, P. *(2014). Competencias para la enfermera/o en el ámbito de gestión y administración: desafíos actuales de la profesión. Aquichan, 14 (1), 79-99.* Recuperado de: file:///C:/Users/Estudiante/Downloads/art%C3%ADculo_redalyc_74130041008.pdf

Tudela, D. M. (2017). *Gestión de cuidados en el ámbito sociosanitario.* Universitat Jaume. Recuperado de

http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/167669/s122.pdf;jsessionid=5BA90154B593DF0848728DBD3503AD6A?sequence=1

Ubilla Carpio, C. A. (2019). *La satisfacción del personal de enfermería y su relacióncon el cuidado de los pacientes del Hospital Universitario de Guayaquil.* Recuperado el 8 de noviembre de 2021: http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12240/1/T-UCSG-POS-MGSS-179.pdf

Yárnoz, A. Z. (2017). *Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Univ. Salud. 2018;20(2):171-182. Recuperado de: http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121*

Zabalegui, A. (2019). A propósito del liderazgo en enfermería. *nursing*, *35*(1), 19. Recuperado el 2016 de noviembre de 2021, de https://www.elsevier.es/es-revista-nursing-20-articulo-a-proposito-del-liderazgo-enfermeria-S0212538218300013

ANEXOS

Anexo 1. Guía de observación

Unidad de Administración de Enfermería			
CARACTERISTICAS	**Mucho**	**Poco**	**Nada**
Conocimiento sobre Rol de Enfermería		x	
Disponibilidad de los recursos		x	
Entusiasmo en las actividades		x	
	Completo	**Casi completo**	**Incompleto**
Presencia de POA en el centro de salud y del Departamento de Administración.		**x**	
Presencia de FODA en el centro de salud y del Departamento de Administración.			x
	Siempre	**A veces**	**Nunca**
Control en la Presentación personal.		**x**	
Presencia de los líderes en el puesto de Trabajo		x	
Supervisión al personal de Enfermería.		x	
Adecuado Trato al paciente		x	
Puntualidad a los turnos			x
Permanencia del Personal en las áreas de trabajo		x	
Ocupación del tiempo: Conversan, atienden a pacientes			x
Predisposición al trabajo: Proactivas, Reactivas			x
	Excelente	**Bueno**	**Malo**
Trato al personal de Enfermería		x	
Aptitud en la entrevista			x
Descripción física del espacio.		x	
Relación con el equipo de trabajo		x	
Limpieza de las áreas de servicios	X		
Relaciones Interpersonales		x	

Anexo 2. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARTE I. INFORMACIÓN **CÓDIGO _____**

Título de la investigación: ROL DE LAS/LOS LÍDERES DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C LAS PALMAS DE ESMERALDAS.

Investigadora: Carla Carolina Jaén Winninter

Objetivo general de la investigación: Analizar el rol de las/los líderes de enfermería en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas de Esmeraldas.

Objetivo de la encuesta: El objetivo de la encuesta es, Analizar el rol de la líder de enfermería en el Centro de Salud Tipo C Las Palmas de Esmeraldas.

Procedimiento: Usted recibirá y llenará un cuestionario: cuestionario prediseñado para conocer el rol de las/los líderes de enfermería. El cuestionario tiene una duración de 10 minutos en ser completado.

Participación voluntaria: Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria.

Confidencialidad: Durante *todo el estudio se mantendrá la confidencialidad de sus datos. Se aplicarán las siguientes medidas para mantener segura la información que Usted nos proporciona:*

- La información tendrá un código para proteger su privacidad.
- La encuesta es confidencial
- Su nombre no será mencionado en las publicaciones o reportes de la investigación.
- El Comité de Ética de Investigación en Seres Humanos podrá tener acceso a los expedientes en caso de necesidad por problemas de seguridad o ética en el estudio.

Beneficios: A través de los resultados del presente estudio, beneficiarios directos serán los usuarios que asisten al centro de salud requiriendo de la cartera de servicios que oferta el mismo, ya que se prioriza su satisfacción al momento de la atención, sin embargo, también y no alejado beneficiados estarán los estudiantes de la Carrera de enfermería de la PUCESE, quienes tendrán como apoyo didáctico esta investigación para adquirir conocimientos y en un futuro aplicarlos a bien de la profesión de enfermería. Con los resultados de esta investigación también serán

beneficiados los funcionarios de la Dirección Administrativa y las enfermeras operativas del centro de salud.

Riesgos o molestias: Los riesgos que existirían podrían ser incomodidad al momento de contestar las preguntas, por lo que usted puede negarse a contestar cualquier pregunta que le cause incomodidad o se detendrá la encuesta cuando lo desee, sin que implique que sea retirado del estudio.

Costos, incentivos o recompensas: Usted no correrá con ningún gasto relacionado con este estudio. De igual manera Usted no recibirá ningún beneficio económico o un aumento en sus calificaciones por participar en este estudio.

Derecho a retirarse: Si usted elige no participar, o decide retirarse en cualquier momento de la investigación no implica que perjudique su rendimiento académico o que los resultados finales del estudio.

Manejo de datos y resultados: La información recolectada será manejada de manera confidencial mediante códigos, será guardada en una caja de seguridad por 7 años después de lo cual será destruida. Los resultados que se obtengan de este estudio serán publicados en revistas científicas para aporte al campo de la educación superior, Enfermería y Salud Publica.

Mayor información: En caso de que quiera más información se puede comunicar con el director del proyecto.

PARTE II: FIRMA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____, declaro que he leído este consentimiento informado y he comprendido en qué consiste mi participación en la investigación: ROL DE LAS/LOS LÍDERES DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD TIPO C LAS PALMAS DE ESMERALDAS.

Declaro que he entendido y tengo claridad sobre la manera en la que se aplicara la encuesta del presente estudio y su duración. Declaro que mi participación es libre y voluntaria, que se guardará confidencialidad de mi información a través de códigos. El presente estudio beneficiará a estudiantes y docentes de las carreras de Enfermería del país y del exterior. Reconozco que el estudio podría causar incomodidad al contestar las preguntas y que tengo el derecho a retirarme del estudio sin perjuicio alguno. Además, entiendo que el estudio no tiene ningún costo para mi persona ni me generara algún tipo de beneficio económico o académico. Los datos serán manejados de manera confidencial y los resultados serán socializados a la comunidad académica y científica a través de revistas científicas y serán socializados en la PUCE ESMERALDAS.

Además, informo que haré preguntas y me serán respondidas. Por lo tanto, estoy de acuerdo en participar en esta investigación.

Firma: _____

Nombres y Apellidos: _____

C.I. _____

Carla Carolina Jaén Olaya

Investigador

C.I. 080310662-4

Anexo 3. Encuesta dirigida a enfermeros/as

ENCUESTA DIRIGIDA A ENFERMERAS/ROS DEL CENTRO DE SALUD LAS PALMAS

N° _____

Instrucciones: Complete la siguiente información y marque con una X las opciones que correspondan según la casilla asignada

FECHA…… GENERO: MASCULINO…… FEMENINO……. EDAD:…

CUESTIONARIO

1. **¿Existe Puntualidad en el horario de trabajo?**

SIEMPRE A VECES NUNCA
Porque_____

2.- ¿Se controla la asistencia del personal de Enfermería?

SIEMPRE A VECES NUNCA
Como_____

3.- ¿Se controla la presentación del uniforme del personal de enfermería y actitudes?

SI NO ☐ POR QUÉ?.....

4.- ¿La dotación o cantidad de Enfermeras/ros en las áreas de servicios es?

Suficiente Insuficiente ☐ POR QUÉ?.....

5.- ¿El Nivel de motivación en el cumplimiento de las actividades es?

Alto: Medio: Bajo: ☐ POR QUÉ?.....

6.- ¿Los líderes de Enfermería motivan al personal en la ejecución de actividades?

SIEMPRE A VECES NUNCA

7.- ¿De qué manera los lideres motivan al personal de Enfermería?

Remuneración ☐

Vacaciones

Capacitación

Ninguno **Otras**
……

8.- ¿Cada cuánto tiempo los líderes motivan al personal de Enfermería?

Semestral ☐

Mensual ☐

Trimestral ☐

Anual ☐

Nunca ☐

9.- ¿Los líderes de servicios son activos en su trabajo?

SI **NO** ☐

10.- ¿Los líderes de Enfermería evalúan las actividades ejecutadas?

SI **NO** ☐

Como_____

Cada cuanto tiempo_____

11.- ¿Según usted los líderes de Enfermería conocen las normas y protocolos del centro de salud?

SI **NO** ☐

12.- ¿Cómo considera la relación con los/las líderes de Enfermería?

Excelente: **Buena:** **Mala:** ☐

¿POR QUÉ?.....

13. ¿Cómo es su relación con las demás enfermeras operativas?

Excelente: **Buena:** **Mala:** ☐

¿POR QUÉ?.....

14. ¿Los líderes de Enfermería promueven el trabajo en equipo?

SI **NO** ☐

¿POR QUÉ?.....

15. ¿Cuál es el tipo de liderazgo que utiliza los y las enfermeras líderes de servicios?

Autocrática ☐

Democrática ☐

Burocrática ☐

¿POR QUÉ?.....

16.- ¿Los líderes de Enfermería elaboran un plan de actividades?

SI **NO** ☐

La socializa _____

Cada cuanto tiempo: _____

17.- ¿El desempeño de los/la líder de Enfermería es?

Alto: **Medio:** **Bajo:** ☐

¿Por qué? _____

18.- ¿Cada cuánto tiempo se realiza el pedido de materiales e insumos?

Diario ☐

Semanal ☐

Mensual ☐

Anual ☐

¿Por qué? **_____**

19. ¿El servicio de enfermería cuenta con personal suficiente?

Siempre ☐

A veces ☐

Nunca ☐

¿Por qué? **_____**

Anexo 4. Encuesta dirigida a usuarios

ENCUESTA A LOS USUARIOS EXTERNOS DEL CENTRO DE SALUD LAS PALMAS

N° _____

Instrucciones: Complete la siguiente información y marque con una X las opciones que correspondan según la casilla asignada

FECHA……. EDAD……. GENERO: MASCULINO…… FEMENINO…….

CUESTIONARIO

1.- ¿Nivel de satisfacción por la atención recibida?

Alto: Medio: Bajo: ☐

¿POR QUÉ?.....

2.- ¿Qué acciones ha tomado cuando no se brinda un buen servicio por el personal de Enfermería?

Abandona el Hospital Protesta al personal de Enfermería otros ☐

3.- ¿La atención del Personal de Enfermería es?

Excelente: ☐ **Buena: Mala:** ☐

¿POR QUÉ?.....

4.- ¿El personal de enfermería atiende con rapidez, esmero, amabilidad y respeto?

SI NO ☐

6.- ¿Existe poco Enfermeras/ros en las áreas de servicios del centro de salud?

SI NO ☐

¿POR QUÉ?.....

7.- ¿Se ha visto perjudicado por la poca cantidad del personal de Enfermería?

SI NO ☐

¿POR QUÉ?.....

8.- ¿Se brinda charlas educativas a los usuarios por parte del personal de enfermería?

SI NO ☐

9.- ¿Cada cuánto tiempo recibe charlas educativas por el personal de Enfermería?

Diario ☐

Semanal ☐

Mensual ☐

Anual

Nunca……
……

10.- ¿Ha recibido la suficiente información por parte de enfermería?

SI **NO** ☐

11.- ¿Ha presenciado la falta de materiales y equipos necesarios para prestar los servicios de salud?

SI **NO** ☐

12.- ¿Según usted el centro de salud cuentan con suficientes medicamentos?

SI **NO** ☐

¿POR QUÉ?.....

13. ¿ha tenido usted que comprar materiales y/o medicamentos para sus procedimientos de salud?

SI **NO** ☐

¿POR QUÉ?.....

ANEXO 5. Entrevista dirigida al lider de servicio de enfermería del centro de salud tipo C Las PalmasEntrevista dirigida a líder de servicio de enfermera del centro de salud tipo C Las Palmas.

1.- ¿Qué entiende por Rol de Enfermería?

2.- ¿Qué tipo de liderazgo se aplica con el personal de Enfermería?

3.- ¿Qué Estrategias aplica para motivar al personal de enfermería?

4.- ¿Cuáles son las Estrategias para lograr la satisfacción en los usuarios a través de la ejecución de actividades del personal de Enfermería?

5.- ¿Cómo organizan el trabajo del personal de Enfermería?

6.- ¿Cada cuánto tiempo planifica las actividades?

7.- ¿Cómo evalúa las actividades ejecutadas por enfermería?

8.- ¿Control de asistencia del personal de Enfermería?

9.- ¿Cómo es la distribución, implementación y control de los recursos para su uso eficiente y eficaz?

10.- ¿Se realiza inventario de los recursos materiales y equipos?

11.- ¿Dotación de Enfermeras/ros en las áreas de servicios?

12.- ¿Qué parámetros toma en cuenta para la dotación del personal de servicio?

13.- ¿Cómo fortalece el trabajo en equipo?

14.- ¿Cómo es la comunicación con el personal de Enfermería?

15.- ¿El profesional de enfermería cumple todas las normas que se rigen por enfermería administrativa?

16.- ¿Cómo soluciona los problemas que se presentan?

17.- ¿La Institución y Enfermería como departamento o unidad Administrativa tiene FODA y POA?

Anexo 6. Árbol del problema

