



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

CARRERA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

**INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN DE ENFERMERIA EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EMERGENCIA DEL
HOSPITAL BÁSICO IESS-ESMERALDAS.**

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

AUTORA

NAZARENO FLORES VIKI

ASESOR

MGT: MERCY FALCONES

Esmeraldas, 2019

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERIA.

Presidente de Tribunal de Graduación

Lector (a) 2

Director (a) de tesis

Director (a) de Escuela

Esmeraldas, -----

AUTORÍA

Yo, VIKI INGINIA NAZARENO FLORES con C.I. 080303592-2, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

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

VIKI INGINIA NAZARENO FLORES

C.I. 080303592-2

AGRADECIMIENTO

Estoy agradecida con Jesús por la fortaleza, sabiduría, perseverancia, por permitirme crecer como persona y profesional, a mis padres por inculcarme valores, por el apoyo e inspiración de perseverancia y lucha, gracias a ello pude continuar a pesar de los obstáculos, a mi hijo quien de forma indirecta fue ese motivo de lucha e insistencia en terminar la carrera pues quiero ser su mayor ejemplo de perseverancia, a mis hermanos y amigos por creer en mi sueño y apoyarme en el cumplimiento del mismo.

Igualmente agradezco a mi tutora Mgt: Mercy Falcones, por cada enseñanza y motivación, por enseñarme a creer que puedo mejorar diariamente, a cada uno de mis maestros por sus conocimientos compartidos los mismos que fueron de gran ayuda en la dirección de mi trabajo, a mis compañeros por hacerme parte de su equipo lo que ha sido de gran ayuda para cumplir esta meta.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| TRIBUNAL DE GRADUACION..... | ii |
| AUTORÍA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| ÍNDICE | v |
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| Presentación del tema..... | 1 |
| Planteamiento del problema | 2 |
| Justificación..... | 5 |
| Objetivos | 5 |
| CAPÍTULO I..... | 6 |
| MARCO TEÓRICO | 6 |
| 1.1 Bases teóricas-científicas | 6 |
| 1.2 Antecedentes..... | 12 |
| 1.3 Marco legal..... | 16 |
| CAPITULO II | 17 |
| MATERIALES Y METODOS | 17 |
| 2.1 Tipo de estudio | 17 |
| 2.2 Población y Muestra..... | 17 |
| 2.3) Definición conceptual y operacionalización de variables..... | 18 |
| 2.4 Métodos | 18 |
| 2.5 Técnicas e instrumentos | 19 |
| 2.6 Análisis de datos..... | 20 |
| 2.7 Normas Éticas | 20 |
| CAPITULOS III..... | 20 |
| RESULTADOS..... | 21 |
| CAPÍTULO IV | 24 |
| DISCUSIÓN..... | 25 |
| CAPÍTULO V | 28 |
| CONCLUSIONES | 28 |
| RECOMENDACIONES | 29 |
| ANEXOS..... | 33 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir la influencia que ejerce la administración de enfermería sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas, con un estudio tipo mixto cuantitativo-cualitativo, de corte transversal con alcance descriptivo, empleando como técnicas de recolección de datos la entrevista, observación y encuesta; con la aplicación de instrumentos como guías y cuestionarios, en una muestra probabilística de 118 usuarios externos y 6 integrantes del personal de enfermería. En los resultados se encontró que el 77% están insatisfechos por factores como: El maltrato, deficiencia en la atención, calidad, eficiencia y comunicación entre profesionales de la salud y usuarios, el 23% se siente satisfechos por la limpieza y buena presencia del personal; 70% están incomodos por el desabastecimiento de medicamentos e insumos necesarios, por esta razón el 84% manifestaron que el talento humano que no brinda tramitación, el 90% de los pacientes les toca esperar entre 3 y 5 horas para recibir atención médica y de enfermería y el 100% de los profesionales de enfermería declararon que se cumplen con todos los procesos administrativos a pesar de los obstáculos que se les presentan; también se observó que las quejas de los usuarios son correctas ya que durante las jornadas de trabajo, en donde se notaba la descoordinación y el poco interés en colaborar con la situación de los pacientes. Se concluye que existe insatisfacción de los pacientes, y se revela problema organizacional a pesar de que los componentes administrativos se manejen correctamente, es evidente el descuido en la organización y evaluación, lo cual influye en la atención que brindan los profesionales.

Palabras clave: influencia; satisfacción; usuarios/pacientes; administración

ABSTRACT

The objective of the present research work is to describe the influence that the nursing administration exerts on the satisfaction of the users attended in the emergency area at the IESS Basic Hospital in Esmeraldas, with a mixed quantitative-qualitative study, cross-sectional with scope descriptive, using interview, observation and survey as data collection techniques; with the application of instruments such as guides and questionnaires, in a probabilistic sample of 118 external users and 6 members of the nursing staff. In the results, it was found that 77% are dissatisfied with factors such as: abuse, poor care, quality, efficiency and communication between health professionals and users, 23% are satisfied with the cleanliness and good presence of the staff ; 70% are uncomfortable due to the shortage of medicines and necessary supplies, for this reason 84% stated that the human talent that does not provide processing, 90% of patients have to wait between 3 and 5 hours to receive medical and nursing care and 100% of the nursing professionals declared that they comply with all administrative processes despite the obstacles that are presented to them; It was also observed that the complaints of the users are correct since during the working hours, where the lack of coordination and the little interest in collaborating with the patients' situation was noted. It is concluded that there is dissatisfaction of the patients, and it reveals an organizational problem despite the fact that the administrative components are managed correctly, it is evident that the organization and evaluation are neglected, which influences the care provided by the professionals.

Keywords: influence; satisfaction; users / patients; administration.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema

La administración es la ciencia que influye en la capacidad de las personas, haciéndolos capaces de lograr resultados de forma conjunta y hace que sus fortalezas tengan mayor eficacia y las debilidades sean un precedente para la mejora continua (Candelas, 2005).

Desde el inicio de la sociedad se ha visto como la administración ha influido en el desarrollo de su avance organizativo, en principio se lo hacía de forma empírica impulsada por la necesidad, en la actualidad la administración nace como una ciencia capaz de lograr la mayor eficacia en las formas estructurales y organizativas de un ente social. La administración es la forma de planificar, controlar, dirigir y administrar los distintos recursos con los que una persona, negocio o empresa cuenta, con la finalidad de alcanzar diversos objetivos (Monroy, 2017).

Según Fayol “la *Administración es un proceso y una ciencia*” la misma que permite a las organizaciones humanas lograr objetivos, por medio de la producción y obtención de resultados positivos ante las necesidades. Es aplicado a través de métodos u principios que son orientados a la obtención de la eficiencia máxima de los insumos, un desempeño mejor de los procesos y resultados, para de esta manera provocar salidas que reditúen en el desarrollo social (Martín, 2019)

Por su parte, Fernández Arena puntualiza que la administración es una ciencia social que se encamina a la satisfacción de objetivos institucionales a través del esfuerzo humano coordinado por medio de una estructura (José, S.F.)

Mientras que para Agustín Reyes Ponce la administración es el conjunto sistemático de normativas para cumplir una eficiencia máxima en los métodos de manejar y estructurar un organismo social, y a su vez agrega que la administración es una técnica de la coordinación de las personas y las cosas que integran una empresa (Redalyc, 2014). De acuerdo a lo antes mencionado es muy importante la identificación de los procedimientos que se orientan a la exigencia de los servicios, para con ello obtener, un adecuado desempeño, alcanzando las metas determinadas, utilizando los recursos de manera eficiente y eficaz.

Planteamiento del problema

Mundialmente el servicio de enfermería es importante en todos los establecimientos de salud y el personal desempeña roles de autores principales en las áreas de salud interdisciplinarios y multiprofesionales en los equipos del área. El interés de la OPS por medir la satisfacción de la atención en áreas de salud por parte de los usuarios, se presentan mayores oportunidades para poder mejorar las instituciones de salud de países desarrollados y no desarrollados, de esta forma se pretende evitar la insatisfacción y quejas en los pacientes (OPS, 2020).

Pese a esto en un estudio conjunto de los defensores del pueblo en España se encontró que los pacientes se quejan por aspectos que se relacionan con el menoscabo de la personalidad y la dignidad humanas en las situaciones de saturación de los servicios de emergencia. Acostarse en camillas y pasillos, la muerte del paciente en presencia de otros, y ver los aspectos intrínsecos del ámbito personal e íntimo por parte de terceros son motivos habituales y frecuentemente quejas en este país; aunque estos factores no se relacionan con la atención dan origen a la insatisfacción del usuario (Defensores del pueblo - España, 2015).

Mientras que en Colombia en un estudio realizado por la Defensoría del Pueblo, ante las recurrentes peticiones y quejas, se encontró con varias fallas en sobreocupación de los servicios, deficiencia en la dotación, barreras en accesibilidad, inoportunidad en la atención y baja calidad, además los usuarios esperan un promedio de 1.3 horas para ser atendidos, después del triaje, deficiencia en conocimiento informado en los pacientes; Finalmente, la defensoría indica que existen condiciones que vulneran el derecho fundamental a la salud del usuario y que no están necesariamente vinculadas a cuestiones presupuestarias sino a la humanización y gestión de la calidad del servicio (Defensoría del Pueblo, 2020).

Hablando de todo esto, el Ministerio de Salud Pública de Colombia, encabezado por el Ministro encargado Iván Darío González, dice: “A pesar de las dificultades del servicio de emergencia, salva muchas vidas. Es un servicio que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y se está haciendo mucho por el bien de la gente” (Defensoría del Pueblo, 2020).

En Perú la defensoría del pueblo reveló que los pacientes presentan reclamos por congestión de los servicios de emergencia, demora de la atención, espacios insuficientes, personas de

diferente sexo comparten los mismos ambientes lo que contribuye a incrementar el riesgo de adquirir infecciones, la falta de medicamentos e insumos; al analizar las respuestas sobre el tipo de dificultad, señalaron problemas de índole administrativo y asistencial (Defensoría del Pueblo, 2016).

En este mismo sentido, el Ministerio de Salud Pública – Ecuador, reconoce que distintas instituciones de salud han atravesado por diversos inconvenientes en su modelo de atención, y asocia la ineficiente gestión al deterioro de la calidad de salud, lo que conlleva a presentar quejas por parte de los pacientes en el servicio, es por esto que dentro del colectivo social, los paradigmas y las corrientes culturales han catalogado al Sistema de Salud Pública como poco eficiente, lento y de calidad mala comparados a los del sector privado (Cortez, Mancero, & Flores, 2018).

Según diario el Comercio en la ciudad de Guayaquil, informa que 17 pacientes con enfermedades oncológicas reclaman por falta de fármacos en el IESS, a pesar de estas denuncias algunos aún no logran conseguir los costosos medicamentos que los especialistas les prescriben para sus complejas enfermedades a los que tienen derecho por sus constantes aportaciones (Paucar, 2019).

En el servicio de emergencia del hospital Dr. Gustavo Domínguez de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, una investigación reveló que los usuarios presentaron quejas porque esperan hasta dos horas para recibir la atención, por falta de espacio para la gran cantidad de usuarios, agregando que están siendo maltratados, que no son examinados de forma adecuada, porque no tienen acceso a la información que necesitan para atender sus problemas de salud, no cuentan con los insumos necesarios (Cuji, 2017).

En la provincia de Esmeraldas se ubica el hospital básico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), cuenta con un área de servicio de emergencia donde los usuarios se quejan de la instalación y pequeños espacios de atención para la demanda diaria de los pacientes, aunque existen dos áreas de emergencia (emergencia 1 y sintomático respiratorio) y espacios utilizados como almacenes provisionales para equipos y mobiliario dañados, lo que implica una gestión administrativa insuficiente para la distribución de áreas.

Además existe escasez de medicamentos e insumos médicos porque en este servicio todo el personal de la misma institución de salud ocupan los insumos a libre demanda, se observa

tomar los catlones, equipos de venoclisis, sueros, sonda, gasa, mascarillas, guantes, no existe un registro físico de control de los insumos ocupados, las auxiliares de enfermería escriben en cualquier papel los insumos faltantes para ser despachados por la líder del servicio, a esto se suman los cambios frecuentes de líder de enfermería del servicio sin causa aparente, sin embargo ex líderes de servicio responden “ esto cambios se dan porque también ocurre en los altos mandos no tiene nada que ver con el trabajo del líder, simplemente cada director trabaja con los profesionales afines a sus ideas”

Otra causa es la actitud mostrada por el personal que atiende al paciente, fingen escuchar, hacen gestos ofensivos, se ponen a la defensiva y creen tener la verdad absoluta, lo que indica fallas en la actualización de conocimientos, aunque existe un pequeño porcentaje del presupuesto anual del IESS para esto, pero no todo el personal conoce esta información, lo que indica un desinterés respecto a este tema por parte de la enfermera líder del servicio.

Lo antes mencionado tiene los siguientes efectos: El hacinamiento hace colapsar los procesos en los servicios de emergencia y genera riesgos asociados a eventos catastróficos e infecciones intrahospitalarias, que incentivan a la población a desconfiar de la calidad de la atención, sumado a esto los gastos adicionales de los afiliados para comprar los medicamentos e insumos faltantes para su atención, lo que genera complicaciones en su recuperación, dando lugar al descontento entre los afiliados provocando enfrentamientos enérgicos, explosivos o inapropiados a causa de esto los empleados de la institución pueden enfrentar demandas, esto afecta de forma negativa al buen ambiente de trabajo y estresa al personal.

Por lo tanto, es de gran utilidad tomar en cuenta las quejas y complicaciones que surgen, con las cuales se podrá optimizar la satisfacción del usuario, lo que dependerá fundamentalmente del correcto cumplimiento de los procesos de atención brindados por el personal de la entidad, por eso es clave contar con la adecuada aplicación sobre la administración en todo lo relacionado a la atención al usuario; si este problema no es atendido ocasionará que el usuario continúe con la insatisfacción, dando lugar al desprestigio de la institución y la no preferencia por el servicio.

Por todo lo expuesto anteriormente se ha realizado la siguiente pregunta:

¿Cómo influye la administración en la satisfacción de los pacientes atendidos en la emergencia del hospital básico IESS-Esmeraldas?

Justificación

Ante los reclamos y descontentos que presentan los afiliados y sus familiares, al momento de recibir el servicio de salud en la emergencia del IESS, lo cual ocasiona un clima de enfrentamientos verbales fomentando la desconfianza y dudas en la administración de los profesionales, se considera pertinente identificar cuál es el origen de dicho problema, conocer la situación actual y las inconformidades existentes en los implicados. Al profundizar este tema se dará importancia a la participación de los usuarios, sus opiniones serán escuchadas y de encontrarse fallas en los procesos de atención será un punto de partida para la solución e implementación de estrategias que permita darle fin a esta situación, lo cual incrementara la confianza en la Institución, así como apoyar a otras áreas en la misma entidad que se relacionan entre sí, también teóricamente este trabajo investigativo establece definiciones sobre los servicios de salud, su administración y el impacto que este tiene sobre la satisfacción del usuario. La comunidad en general será beneficiada ya que tendríamos procesos de atención muchos más rápidos y oportunos.

Siendo esta investigación la primera en abordar esta problemática desde un punto de vista administrativo, La Pontificia Universidad Católica del Ecuador será una vez más pionera en abordar temas que se viven en la actualidad y a su vez podrá exponer los datos recolectados y estos serán útiles para futuras investigación de estudiantes y actores implicados en el tema, además permitiría conocer el diagnóstico de la situación y con ello elaborar propuestas de mejora continua.

Objetivos

Objetivo general

Describir la influencia que ejerce la administración de enfermería sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas.

Objetivos específicos

- Conocer el nivel de satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencia.
- Distinguir los componentes administrativos más usados por la líder de enfermería del servicio de emergencia.
- Valorar el tiempo de espera en la atención al usuario en el servicio de emergencia.
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción del usuario atendido en el área de emergencia en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas-científicas

Con los diferentes cambios organizacionales que ha sufrido la humanidad, ha surgido la necesidad de buscar nuevas formas organizativas para sacar provecho a los recursos que se tienen y cubrir las necesidades existenciales de los individuos, es por esto que existen diferentes conceptos acerca de la administración (Monroy,2017).

Fayol sobre la administración define que “La *Administración es como un Proceso y una ciencia*” que conlleva a las organizaciones humanas con la finalidad de lograr objetivos, por medio de la creación y producción y de esta forma lograr obtener logros satisfactorios con base a sus necesidades. Se aplica a través de métodos y principios que le son propios, son orientados a la obtención de una eficacia máxima de los insumos, el más avanzado desempeño de los procedimientos y los mejores resultados, de esta manera se provocan salidas que reditúan en el desarrollo social (Monroy, 2017).

Lo que se relaciona con Fernández Arena, quien la define como una ciencia que busca el bien común logrando la plena satisfacción de sus benefactores, mediante varios factores tales como el cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de una estructura y por medio del esfuerzo humano coordinado (José, S.F.).

Mientras que Agustín Reyes Ponce se aparta un poco de estas teorías y la define como el conjunto sistemático de normas para alcanzar la eficacia máxima en las formas de manejar y estructurar un organismo social, le da un carácter amplio y dinámico al establecerla como una técnica para coordinar las personas y las cosas que integran una institución. De acuerdo a lo antes mencionado es de mucha relevancia la identificación de los procedimientos que se orientan a la exigencia de los servicios, para con ello obtener un adecuado desempeño, alcanzando los objetivos determinados, utilizando los recursos de manera eficiente y eficaz (Redalyc, 2014).

La importancia de la administración de enfermería radica en los grandes logros que se pueden obtener al aplicar las técnicas de gestión y participativas a fin de generar ideas y

lograr acuerdos en la detección de las desviaciones o problemas, análisis de sus causales, establecer prioridades para su solución, determinando las metas y análisis de las fortalezas y debilidades de la misma y de la competencia así como también las relativas a la organización del tiempo del directivo y las fórmulas de control para poder otorgar satisfacción a los usuarios. En cuanto a esto, se puede deducir que esta implica una experiencia racional, mediante la comparación de las expectativas que tiene el mismo y los resultados que obtiene después de recibir el servicio, la satisfacción gira en torno al cumplimiento de sus necesidades, valores morales, culturales la organización del servicio (Carlos, 2016).

Iniciando desde las teorías señaladas anteriormente, se puede indicar que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un ente social en donde el trabajo en equipo ejecutado por los individuos a los que se les asigna funciones específicas para el cumplimiento eficiente y eficaz de las metas determinadas (Redalyc,2014).

Según Henri Fayol en su libro *Administración Industrielle et General*, refiere que los componentes de la administración, hacen que esta sea un proceso dinámico mediante interrelación de los mismos los cuales son: Planeación, Organización, Ejecución y Control.

Planeación: Indica que los gerentes piensan con anticipación en sus metas y acciones, y que fundamentan sus actos en un tipo de plan o método y no en pensamientos. Los planes tienen metas de la organización y establecen los procesos aptos para conseguir los resultados esperados (fcaenlinea, 2014)

Organización: Es el procedimiento para organizar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una institución, de tal forma que estos logren alcanzar que estos puedan lograr los objetivos de la institución (fcaenlinea, 2014).

Dirección: Esta implica motivar, mandar e influir a los individuos para que realicen tareas específicas en función de sus habilidades.

De hecho, la dirección permite asociar la administración de enfermería a la satisfacción de los usuarios porque depende directamente de las cualidades administrativas de cada profesional, es el momento de actuar y motivar a los colaboradores. Según Stoner, Freeman, Gilbert Jr. Tiene cuatro elementos que son; liderazgo, motivación, equipo y comunicación.

Liderazgo: Proceso de dirigir e influir en las actividades laborales de los miembros del equipo.

Motivación: Factores que causan, canalizan y sostienen el comportamiento de una persona.

Equipo: Dos o más personas interactúan e influyen entre sí con un propósito común.

Comunicación: El proceso por el cual las personas intentan compartir significado transmitiendo mensajes simbólicos (James , Stoner, & Freeman, 1996).

Coordinación: Es un sistema complejo. Por lo tanto, todos sus componentes deben estar coordinados para que trabajen juntos de manera armoniosa.

Este componente también incluye la designación de actividades al personal calificado para completarlas de manera eficiente.

La comunicación se considera una herramienta central para coordinar a tiempo todos los departamentos de la empresa.

Si el administrador no puede comunicarse con todos los departamentos de la empresa, habrá muchos problemas de coordinación.

Control: Es el procedimiento para lograr que las actividades reales se adapten a las actividades planificadas. En esta etapa el gerente se asegura de los actos de los individuos de la organización que la llevan hacia las metas señaladas (Calix, 2011).

Administración moderna: Tiene como reto crear una organización ordenada con normas sociales adecuadas y con instituciones eficientes, la supervisión de sus procesos administrativos reflejará la efectividad de la administración que se efectúa en las mismas; El administrador es responsable de la satisfacción y determinación de los usuarios y cumplir las metas planteadas ya que la institución deposita su confianza en sus capacidades administrativas (Calix, 2011).

Con relación a lo antes mencionado se considera pertinente incluir las definiciones de la calidad puesto que varios autores la asocian directamente con la satisfacción del usuario “Según lo publicado por ESAN en el 2016, indica que existen muchos conceptos de calidad, pero los autores coinciden en que la satisfacción del usuario tiene una estrecha relación de dependencia de la calidad” (ESAN, 2016).

La OMS determina que la satisfacción de la asistencia sanitaria es garantizar que todo paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos oportuno a su necesidad con lo que se tendrá una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (ESAN, 2016).

En este mismo sentido Philip Kotler, puntualiza que el nivel de satisfacción es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

Niveles de satisfacción: una vez que el usuario ha recibido el servicio, experimenta uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se da cuando el desempeño que se percibe del servicio no alcanza las expectativas del usuario.

Satisfacción: Se da cuando el desempeño percibido del servicio coincide con las expectativas del usuario.

Complacencia: Se da cuando el desempeño percibido del servicio excede a las expectativas del usuario, (Cordova, 2018)

Según Castro, Villagarcía y Saco (2003) especifican tres niveles de satisfacción:

1. **Satisfacción completa:** Se refiere a la cobertura total de las expectativas de los usuarios.
2. **Satisfacción intermedia:** Indica una cobertura parcial de las expectativas del usuario.
3. **Insatisfacción:** Esto es cuando no se cumplen las expectativas del usuario.

A partir de los niveles de satisfacción Castro, Villagarcía y Saco (2003), se elaboró los instrumentos de recolección de datos para esta investigación.

La satisfacción del cliente es influida por las características específicas del producto o servicio y las percepciones de la calidad, También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales. Es el juicio acerca de los rasgos del producto o servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero del consumo actuando también las emociones del cliente. Tengamos en cuenta que la satisfacción no sólo depende de la calidad del servicio sino también de las expectativas del cliente, el cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene

acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

De hecho, la satisfacción de las necesidades de salud del paciente implica, dar solución al problema que su enfermedad representa para él, establecer un diagnóstico de probabilidad o certeza, determinar el objetivo del tratamiento, proponer un estudio y programa de tratamiento, además de un pronóstico a tiempo (Mendoza, 2020).

Según Mendocilla Karen, los **factores que influyen en la satisfacción** del usuario, giran en torno a la calidad; el paciente espera una atención continua, que el trato sea personalizado, amable y la estructura organizativa sea cómodo y sobre todo, que se satisfagan sus necesidades de salud, es por ello que la Administración mediante esta estrategia busca aumentar el control del personal y mejorar la calidad a través de los cambios en las actividades para que el profesional pueda desempeñar mejor su trabajo (Mendocilla, 2015).

Al respecto, Alamo (2020) indica que existen una serie de factores que inciden en la satisfacción del paciente al momento de acceder a los servicios de emergencia que son: la provisión de información, habilidades técnicas y tiempo de espera para ser admitido (Alamo, 2020).

En cuanto a la **provisión de información**, los pacientes que acuden al servicio de urgencias necesitan recibir información clara, coherente y completa, relevante al problema de salud por el que están pasando, para atender sus dudas o inquietudes sobre el diagnóstico o tratamiento que les dará solución a su necesidad.

Con relación a las **habilidades técnicas**, los usuarios tienen derecho a recibir una atención rápida, oportuna, segura y de calidad, a recibir en todo momento un trato cálido y humano, a encontrarse en ambientes óptimos que cuenten con las condiciones necesarias de infraestructura, equipamiento, materiales y medicamentos que aseguren la atención (Alamo, 2020).

Tomando en cuenta que los **tiempos de espera** son uno de los puntos esenciales de la gestión sanitaria, ya sea en la atención médica o en los servicios complementarios, en este caso el área de emergencia, en donde se clasifican los pacientes en función de la prioridad clínica o el nivel de gravedad, acción que se basa en el sistema Manchester descrito (Ver tabla 1), que es uno de los más conocidos, los profesionales a cargo del triaje (enfermeras, auxiliares

de enfermería, internos de medicina) tienen la responsabilidad de realizar una buena clasificación puesto que de ello depende el tiempo de espera para recibir el servicio (Ministerio de Sanidad, 2010).

Tabla 1

Nivel de Triage y Tiempo de Atención Médica Recomendada

| Nivel de gravedad | Nivel de urgencia | Tiempo de atención | Color |
|-------------------|-------------------|--------------------|----------|
| Nivel 1 | Emergencia | Inmediata | Rojo |
| Nivel 2 | Muy urgente | 15 minutos | Naranja |
| Nivel 3 | Urgente | 30 minutos | Amarillo |
| Nivel 4 | Menor urgente | 60 minutos | Verde |
| Nivel 5 | No urgente | 120 minutos | Azul |

Nota: Esta tabla muestra la clasificación y tiempo de espera para la atención de los pacientes.

Fuente: Ministerio de Sanidad.

En este mismo sentido, de acuerdo con los estándares de atención al usuario en el departamento de emergencias el MSP, establece que cualquier usuario externo que llegue a este servicio, debe ser evaluado a través del sistema de triaje de Manchester, donde se clasificará por etiquetas de colores de acuerdo a la gravedad de su afección; los usuarios identificados con etiquetas rojas deben recibir atención inmediata, en donde los Médicos y Personal de Enfermería serán ágiles y espontáneos, hasta su estabilización; mientras que para los pacientes etiquetados con color naranja, se establece que su atención debe tener un mínimo de espera de 15 minutos, y los pacientes que son clasificados con etiqueta amarilla tendrán un tiempo mínimo de espera para la atención de 30 minutos (MSP, 2015).

En los últimos años, el incremento de la demanda de servicio sumado al aumento de la población Ecuatoriana 2,5 millones cada 10 años, ha desencadenado un colapso en los servicios de salud, generando escasez en la capacidad estructural y la falta de planificación, aunque el gobierno anterior decretó a la salud en emergencia para plantear estrategias que den solución a este problema pero a pesar de esta medida se evidencia en la actualidad que no mejoró en nada la eficiencia en los servicios, evidenciándose así que mientras no exista un análisis situacional y un plan estratégico el sector público no podrá cubrir las necesidades de salud del usuario (Jimbo, 2014).

1.2 Antecedentes

Merino Misme en 2016, en Perú-Lima, en el estudio “La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016”, el método utilizado para la recolección de datos fue la encuesta, estudio de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental de corte transversal, el estudio se aplicó de forma aleatoria simple a 384 usuarios de la Municipalidad de Comas, de la muestra obtenida al correlacionar las variables surgieron los siguientes hallazgos; 40% indica como inapropiado el tiempo de espera para realizar un trámite, mientras que el 35% lo califica como apropiado; 57% opinan que el acondicionamiento de las instalaciones son apropiadas, y el 17.7% la consideran inapropiada; en cuanto a la apariencia del personal el 49.2% considera que es apropiado y solo un 9,9% la considera inadecuado; un 50.8% de la muestra considera que la información que brinda el personal es precisa; el 18.2% está en desacuerdo, Como resultados de la investigación se determinó que la administración influye de manera directa en la satisfacción del usuario, pero que es necesario tener en cuenta la vigilancia periódica en las diferentes procesos de atención al cliente para lograr una mejora continua en la misma, (Merino Misme, et al, 2016).

Tania Pérez, en 2017, en su investigación “Organización funcional de un sistema de triaje como herramienta para mejorar la calidad de atención del paciente pediátrico en el servicio de emergencias del hospital “Quito n°1” Como parte de la evaluación de los servicios de emergencia realizó una encuesta de satisfacción a los padres, tutores o familiares de los pacientes pediátricos que fueron atendidos en el servicio de emergencias. La encuesta se compuso de 8 preguntas las mismas que tuvieron 4 niveles de calificación: Insatisfactorio, Poco satisfactorio, Satisfactorio, Muy satisfactorio, encontró que en cuanto a las instalaciones del servicio 9% indicaron que son insatisfactorio, el 32% poco satisfactorio, el 32% satisfactorio, y el 55% muy satisfactorio, en cuanto al tiempo de espera para ser atendido el 9 % indicaron que son insatisfactorio, el 5% poco satisfactorio, el 28% satisfactorio, 58 % muy satisfactorio, con respecto a la información dada por el medico aclaro sus dudas el 7% indicaron que son insatisfactorio, el 0% poco satisfactorio, el 14% satisfactorio, 79 % muy satisfactorio, en lo que se refiere al trato recibido por parte del

personal del servicio el 7% indicaron que son insatisfactorio, el 2% poco satisfactorio, el 18% satisfactorio, 73 % muy satisfactorio (Perez, 2017)

Ordoñez, Lisset en el 2017, en Esmeraldas-Cantón Atacames sobre la “Satisfacción De Usuarios Externos Con La Atención De Enfermería en Emergencia Del Hospital Juan Carlos Guasti”, realizo un análisis tipo cuantitativo, descriptivo y transversal con enfoque observacional, en una población de 850 usuarios externos, los métodos de recolección de datos utilizas fueron muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 124 pacientes, a los que se le aplicaron técnicas como encuestas a los clientes externos conformada por doce preguntas cerradas, la ficha de observación a los usuarios externos e internos donde se aplicó una guía y entrevistas a la coordinadora de enfermería En los resultados se encontró que el 41% de los usuarios externos estaban complacientes, 31% satisfechos y el 28% insatisfechos con la atención de enfermería; concluyendo que la mayoría de ellos se encuentran entre medio y poco satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, un alto porcentaje de usuarios percibe como buena la atención de enfermería, por lo que esta autora recomienda mejorar en algunos aspectos para aumentar sus porcentajes a un nivel excelente (Ordoñez, 2017).

Montúfar, María en 2018, en su investigación “Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acude al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil” el estudio fue de tipo descriptivo cuantitativo, con base en la medición numérica y análisis estadístico, se aplicó encuesta a 388 usuarios que acuden a este servicio, esta consta de 44 preguntas objetivas desde la perspectiva de expectativas y percepciones, en este estudio se identificó que la satisfacción en la atención de salud, es influenciada directamente por los factores relacionados con la calidad de atención, según las dimensiones identificadas de empatía, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles (personal capacitado para informar, equipos disponibles y materiales necesarios para la atención, ambientes limpios y cómodos), Como resultado se obtuvo que los usuarios se encuentran en un nivel: Ni Insatisfecho Ni Satisfecho, con un 64.43% de satisfacción lo cual señala que las percepciones están por debajo de las expectativas formuladas por los usuarios, por tanto, se deduce que los pacientes reciben menos de lo que esperaban del servicio que se les brinda este centro de salud (Montúfar, 2018).

Cáceres, Andrea en el 2019 en su investigación sobre los “Factores que influyen en la Satisfacción del Usuario externo en los Hospitales de Perú 2013-2018”: identifico que los factores como la fiabilidad que se repite en 6 estudios seguidos, la empatía, capacidad de respuesta y aspectos tangibles (personal capacitado para informar, equipos disponibles y materiales necesarios para la atención, ambientes limpios y cómodos), que se repiten en 3, son los que tienen una alta relación con el porcentaje final de satisfacción; mientras que los factores como entorno, seguridad, calidad de atención, tiempo de espera, trato digno y componente técnico, no son lo suficientemente relevantes como para afirmar que sean determinantes en el valor final de satisfacción del usuario externo (Cáceres, 2019).

Heredia Valeria, 2019 en su publicación “Faltan medicinas en hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social” la investigación fue de tipo periódica sus encuestados fueron funcionarios y usuarios externos del Hospital Carlos Andrade Marín de la ciudad de Quito, en dicho estudio encontró que, de las 101 casas de salud del Seguro Social, 22 registran un abastecimiento de medicamentos para un período no menor a tres meses, y que según el IESS actualmente registran un abastecimiento del 85% de los fármacos que están dentro del Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos, de acuerdo a la matriz del IESS, el desabastecimiento de medicinas se da por tres razones: falta de materia prima para la elaboración de fármacos en todo el mundo, incumplimiento de los proveedores y demora de los procesos de contratación. Los funcionarios sostienen que, si algún medicamento falta se buscan alternativas terapéuticas para ofrecer a los afiliados, es decir, se reemplaza un medicamento por otro (Heredia, 2019).

Caicedo, Flor en el año 2019 en la ciudad de Esmeraldas, realizó un estudio que tiene como tema “Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS De Esmeralda, el estudio fue de tipo cuanti - cualitativo, de corte transversal y alcance descriptivo, las técnicas de recolección de datos utilizados fueron la encuesta, observación y la entrevista, con el uso de instrumentos como guías y cuestionarios, en una muestra probabilística de 168 usuarios externos y 74 integrantes del personal de enfermería. Se encontró que el 58% de los usuarios se encontraban poco satisfechos, lo que denota una debilidad general en el proceso de atención brindada por el personal de Enfermería en las instalaciones del Hospital; los factores más relevantes que se hallaron fueron: las habilidades y desempeño 23%, entorno laboral 15%, tipo de liderazgo 14%, prácticas organizacionales requeridas 11%, aplicación del PAE 8% y todos los mencionados con el porcentaje dominante de 30%, el liderazgo que

predominó fue el creativo o democrático, es decir que el 67% de los líderes de enfermería manejaron este tipo de liderazgo al gestionar a su personal y servicio a cargo y coincidieron en la influencia de manera indirecta en los cuidados proporcionados (Caicedo , 2019).

Taype-Huamaní W, Chucas Ascencio L, De la Cruz-Rojas L, Amado Tineo J., en Lima – Perú en el 2019, en una búsqueda titulada “Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos” Se evaluaron 36 mil atenciones. El tiempo de espera para atención en la prioridad III o nivel 3 fue de 35 minutos, mientras que el tiempo de permanencia en emergencia fue 2,9 horas y 5 horas cuando se solicita interconsulta a otra especialidad. (Taype-Huamaní W, ChucasAscencio L, De la Cruz-Rojas L, AmadoTineo J., 2019).

Actualmente en la ciudad de Esmeraldas no hay estudios ningún estudio directamente relacionado con esta investigación.

1.3 Marco legal

La Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (ley no. 2002-80): Hace referencia a las garantías de salud, promoción y protección, que tienen todos los habitantes del territorio ecuatoriano, destacando que el servicio que reciba el usuario debe regirse por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

La presente investigación se encuentra relacionada porque tan pronto como el paciente haya superado la emergencia y se encuentre estabilizado en sus condiciones físicas, el servicio de salud tendrá derecho para exigir al paciente o a terceras personas relacionadas con él, el pago de los servicios de salud que recibió.

En el artículo 363 7. Garantizará la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad, seguros y eficaces, regulará su comercialización y promoverá la producción y uso nacional de medicamentos genéricos que atiendan las necesidades epidemiológicas de la población. A través de este artículo se justifica por qué los usuarios exigen se les provea de medicina en función de sus necesidades emergentes.

Ley de derechos y protección de los usuarios (Ley nº 77)

art. 2. El paciente tiene derecho a recibir una atención oportuna, en el servicio de salud, de acuerdo con la dignidad que todo ser humano merece y ser tratado con respeto, cuidado y cortesía (MSP, 2006).

CAPITULO II

MATERIALES Y METODOS

El estudio se ejecutó en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas, situado en la Av. Colón y Loja del cantón Esmeraldas, en 1961 fue denominado como clínica del IESS. El 24 de septiembre del 2010, fue acreditado como Hospital Básico IESS de Esmeraldas como II nivel, en el mes de mayo del 2018 se realizó una renovación en el personal administrativo directora administrativa: Econ. María Raquel Nazareno Rosero (IESS, 2019).

2.1 Tipo de estudio

Se realizó un estudio mixto cuantitativo-cualitativo, de corte transversal con alcance descriptivo, partiendo de lo particular a lo general, a través de la inducción completa, para así obtener datos estadísticos y llegar a conocer las percepciones de los pacientes, y enfermeras del Hospital de IESS Esmeraldas.

2.2 Población y Muestra

La población estuvo conformada por 150 personas, y 30 enfermeras que brindan atención en el Hospital de IESS Esmeraldas

La muestra se extrajo mediante la aplicación de método aleatorio no probabilístico, para lo cual se eligió a 124 pacientes atendidos en el servicio y 20 enfermeras que laboran el servicio de emergencia en dicha institución.

Se realizó la siguiente fórmula:

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

Dónde:

n = es el tamaño de la muestra

N = es el tamaño de la población

σ = es la desviación estándar de la población, se asume un valor de 0,5

Z = es el valor representativo de un nivel de confianza del 95%, equivale a 1,96

ε = es el límite aceptable de error maestral, se asume un valor de 0,09

$$n = \frac{150(0,5)^2 + 1,96^2}{(150-1) 0,09^2 + 0,5^2 + 1,96^2} = 124 \text{ Pacientes atendidos}$$

$$n = \frac{30(0,5)^2 + 1,96^2}{(30-1) 0,09^2 + 0,5^2 + 1,96^2} = 20 \text{ Profesionales de salud (Enfermeras/os):}$$

Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería del Hospital Básico del IESS.
- Médicos que atienden en el Hospital del IESS.
- Pacientes que se atendieron en el Hospital del IESS y así mismos que firmen el Consentimiento Informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que tengan la incapacidad intelectual para participar en la encuesta.
- Personas menores de edad o sin criterio formado.
- Pacientes que no deseen participar de forma voluntaria en la investigación.

2.3) Definición conceptual y operacionalización de variables.

Variable dependiente - Satisfacción del usuario: este concepto está estrechamente ligado a la calidad asistencial que recibe el paciente de indagar sistemáticamente en qué medida se han logrado las conductas formuladas en los objetivos iniciales.

Variable independiente - Influencia de la administración: Nos permite percibir la importancia administrativa en las unidades, con lo que podemos determinar si la eficacia y eficiencia en la institución centro de la investigación.

La operacionalización de estas variables de ha ubicado en el Anexo 1

2.4 Métodos

Los métodos del presente estudio fueron el método empírico y la observación, a través de estas herramientas se pudo observar el nivel de atención de los pacientes por parte de las

enfermeras en el área de urgencias del hospital IESS, que a su vez se pudo medir como un porcentaje de las técnicas utilizadas en los pacientes.

Método teórico: deductivo-inductivo y sistemático-analítico.

Todos los datos fueron analizados de manera específica y general en toda la información recopilada y así se elaboró el informe final.

2.5 Técnicas e instrumentos

Entrevista: Permitió describir la influencia que ejerce la administración de enfermería sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia, mediante la aplicación de un cuestionario de tipo estructurado, que constó con 12 preguntas cerradas las cuales fueron respondidas por los líderes del servicio. Las intervenciones tuvieron un tiempo aproximado de 10 minutos por persona y fue realizada durante la jornada de trabajo de 7am – 4pm. Dirigido a los líderes del servicio. Se incluyó los siguientes criterios: capacitación del personal, relación interpersonal, frecuencia de supervisión, toma de decisiones, estimar el tiempo de espera en la atención, opiniones de su personal a cargo, y demás factores que influyen en la satisfacción del usuario.

Observación: Se utilizó una guía abierta, enfocada en la atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios que asisten al área de emergencia, incluyendo el manejo de protocolos establecidos por el Ministerio de Salud Pública. Esta guía constó de 14 aspectos: apariencia del personal (limpieza y uniforme), aplicación del PAE (proceso de atención de enfermería), tiempo de espera en la atención, con secciones para describir las novedades de cada ítem. El tiempo de observación fue durante la jornada laboral del personal de enfermería, en los diferentes turnos 7am – 7pm y en la noche de 7pm – 7am.

Encuesta: Dirigida a los usuarios atendidos en el servicio, distribuido en tres dimensiones: proceso de atención, estructura del servicio y resultados.

El instrumento utilizado fue un cuestionario conformado por 10 preguntas cerradas sobre: apariencia del personal (limpieza y uniforme) indicaciones y educación, si el personal cumple lo que dice que va a hacer, el tiempo de espera para ser atendido, el interés del personal por resolver los problemas de los pacientes, la rapidez con la que se consigue lo que se necesita o se pide, la disposición del personal, la confianza (seguridad) que el personal

transmite a los pacientes, la amabilidad (cortesía) del personal, la información que se proporciona a los familiares y un agregado de satisfacción global. De manera individual y carácter anónimo, durante cinco minutos se le explicó al usuario el objetivo que se requería alcanzar con la aplicación de la encuesta y que señalara las respuestas de su preferencia, para esto se le proporcionó 10 minutos a cada usuario.

2.6 Análisis de datos.

Se tabularon los datos obtenidos en las técnicas utilizadas y luego de toda la información cuantitativa los resultados obtenidos se mostrarán en porcentajes. Este se lo registra en Excel para la confección de tablas y figuras. Los datos cualitativos se describirán en el programa Microsoft Word.

2.7 Normas Éticas

La información obtenida en este trabajo investigativo es propiedad de la Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, para realizar este estudio se necesitará la aprobación individual de los pacientes a través del consentimiento informado, y los datos obtenidos serán confidenciales y utilizados con respeto y responsabilidad.

CAPITULOS III

RESULTADOS

La mayoría de los encuestados son mujeres, mientras que un menor porcentaje son hombres como podemos observar en la Tabla 2, lo cual se corrobora con lo dicho por la Organización Mundial de Salud (OMS) en 2019 donde se demostró que los hombres acuden menos al médico que las mujeres, hecho que aumenta la probabilidad de morir por enfermedades no transmisibles prevenibles; además se encontró diferencias significativas entre los distintos grupos de edad, porque los usuarios que más acuden al servicio representan al grupo etario entre 41 – 60 años.

Tabla 2

Distribución Porcentual Según Edad y Sexo de la Muestra de Pacientes

| Grupos Etarios | Masculino | % | Femenino | % | Total |
|-----------------------|------------------|----------|-----------------|----------|--------------|
| 20-40 | 22 | 35% | 41 | 65% | 63 |
| 41-60 | 9 | 26% | 26 | 74% | 35 |
| 61-80 | 11 | 42% | 15 | 57% | 26 |
| Total | 42 | | 82 | | 124 |

Nota: Esta tabla muestra edad y sexo de la muestra de pacientes.

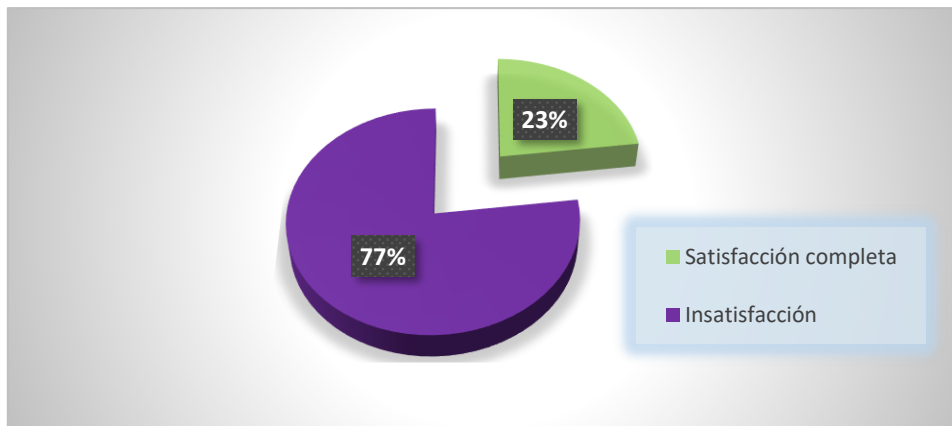
Fuente: Instrumentos aplicados a pacientes del IEES.

Existe un elevado porcentaje de usuarios insatisfechos durante la atención recibida (Figura 1), estas cifras son el resultado de la percepción que tienen frente a un personal que para ellos no mostró calidez, amabilidad, empatía y la información proporcionada fue insuficiente para despejar sus dudas, esto hace que los pacientes muestren una actitud negativa y agresiva dando lugar a palabras ofensivas (“por mi comes, por mi trabajas, no sirven para nada”) lo que es una situación bidireccional donde usuario y profesional se maltratan mutuamente. Los líderes del servicio de emergencia, manifestaron que el personal demuestra empatía y amabilidad según el paciente, es decir que si este es mal educado ellos ignoran sus actitudes, y lo tratan de la mejor manera posible, señala que el personal es capacitado periódicamente en los procesos de atención, sin embargo existen profesionales que maltratan a los usuarios pero es conocimiento de todos que dichas acciones son sancionadas y hasta les puede costar

el puesto, por otra parte existen aspectos positivos a destacar, reflejados en la satisfacción del 23 % de los usuarios por aspectos como limpieza y uniforme de los profesionales.

Figura 1

Nivel de Satisfacción



Nota: Datos muestran el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio
Fuente: Instrumentos aplicados a pacientes

Como se observa en la tabla 3, el 70% dijo que no hay suficientes medicamentos, especialmente para pacientes con enfermedades crónicas y / o degenerativas, el 84% a su vez manifestó que deben usar sus recursos para adquirir los medicamentos faltantes para su tratamiento, lo que afecta su economía, y vulnera sus derechos puesto que a ellos se les debita una aportación mensual para cubrir estos gastos de salud, sin embargo una mínima población indica recibir todos los medicamentos que han necesitado; con respecto a lo antes mencionado la líder de enfermería de emergencia respondió que esta situación se da por el incremento de consultas inadecuadas porque no son de emergencia ni de urgencias, que obligan a las instituciones de salud a mantener un stock complementario de medicamentos y suministros médicos, el mismo que es planificado por el Comité Farmacológico de la institución de acuerdo a su nivel de complejidad. Por otra parte, todos los encuestados manifestaron que la cantidad de personal que labora en este servicio es insuficiente para la alta demanda de pacientes que acuden a la emergencia.

Tabla 3*Determinar el Stock de Recursos y Talento Humano*

| Indicador | Medicamentos Escasos | % | Abastecimiento de Medicamentos | % | Suficiencia de Personal | % |
|------------------|-----------------------------|-------------|---------------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|
| Si | 87 | 70% | 20 | 16% | 0 | 0% |
| No | 37 | 30% | 104 | 84% | 124 | 100% |
| Total | 124 | 100% | 124 | 100% | 124 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra si hay o no escases de medicamentos y si el personal de enfermería es suficiente.
Fuente: Instrumentos aplicados a pacientes del IESS.

Con relación a los Componentes administrativos más usados por el administrador de enfermería, la totalidad de los encuestados señalaron que se cumple con todos: planificación, organización, dirección, control, como se refleja en la tabla 4; estos datos señalan que el personal conoce los componentes administrativos, sin embargo, se observa lo contrario debido a los problemas tales como la descoordinación entre dirigentes y personal en general, pues cada uno hace su trabajo como le parece sin considerar las recomendaciones de los líderes de proceso y sumado a ello la poca supervisión existente, por lo tanto, hay desinterés e insatisfacción en todo el personal; respecto a esto la líder de enfermería señaló que se hace lo posible por mejorar el servicio y se convoca a reuniones mediante correos, mensajes en el grupo de WhatsApp, pero los compañeros no siempre asisten, no colaboran, siendo esto un obstáculo en el mejoramiento de la calidad y eficiencia; añade que se trata en lo posible de cumplir con los protocolos establecidos por las normativas de prácticas seguras, pero no se visualizó lo expresado porque no hubo cumplimiento de prácticas seguras de acuerdo con las guías y protocolos del Ministerio de Salud Pública.

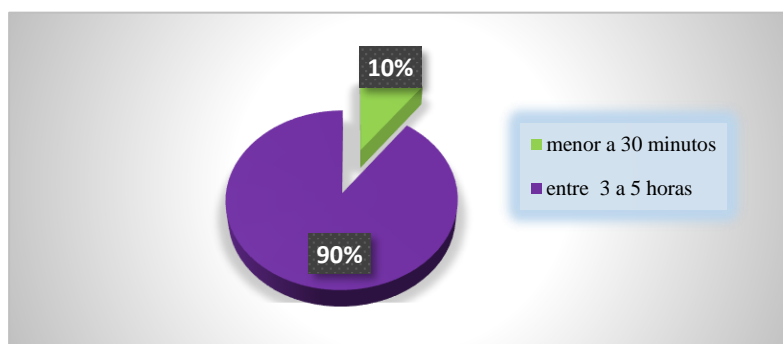
Tabla 4*Componentes Administrativos más Usados por el Administrador*

| Componentes | Usó | No usó | % |
|------------------------|-----------|----------|-------------|
| administrativos | | | |
| Planificación | 20 | 0 | |
| Organización | 20 | 0 | |
| Dirección | 20 | 0 | |
| Coordinación | 20 | 0 | |
| Control | 20 | 0 | |
| Total | 20 | 0 | 100% |

Nota: Esta tabla muestra cuales son los componentes administrativos más usados por el líder de servicio.

Fuente: Encuesta dirigida al personal de enfermería del Hospital del IESS.

En relación al tiempo de espera, el 10% indicó que es menor a 30 minutos, mientras que un porcentaje alarmante que corresponde al 90% entre 3 y 5 horas para recibir la atención, como lo demuestra la figura 2, en este sentido los profesionales manifestaron que la atención depende de la clasificación de triaje, acción que se basa en el sistema de Manchester que clasifica a los usuarios por niveles, el mismo que está publicado de forma gráfica en el servicio, pero se observó que su ubicación es poco estratégica pues no está a vista del público y se debe tener conocimiento sobre el tema para su comprensión, por esto los usuarios no están informados sobre este proceso; además, se puede ver lo congestionadas que están las enfermeras, porque realizan múltiples tareas, llenan formularios físicos y digitales, a su vez brindan atención a los usuarios que acaban de llegar y a los que se están recuperando.

Figura 2*Tiempo de Espera*

Nota: Datos muestran el tiempo de espera en la atención

Fuente: Instrumentos aplicados a pacientes del IESS.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

La presente investigación sobre la influencia de la Administración de Enfermería en la satisfacción de los usuarios realizada en la Emergencia del Hospital del IESS, en base a los instrumentos de recolección de datos aplicados se encontró un 77% de usuarios insatisfechos durante la atención recibida, por aspectos como la falta de calidez, amabilidad, empatía instalaciones del servicio, la insuficiente información para aclarar sus dudas, al trato recibido por parte del personal por otra parte, el 23 % de los usuarios manifestaron sentir satisfacción por aspectos como limpieza y uniforme de los profesionales.

Resultados que son diferentes a los hallazgos de la investigación realizada por Tania Pérez, año titulada “Organización funcional de un sistema de triaje como herramienta para mejorar la calidad de atención del paciente pediátrico en el servicio de Emergencias del hospital Quito°1”, donde halló que el 9% de los encuestados manifestó insatisfacción por las instalaciones del servicio mientras que el 32% dijo que era satisfactorio, y el 55% muy satisfactorio, con respecto a la información dada para aclarar sus dudas el 7% indicaron que son insatisfactorio, el 14% satisfactorio, 79% muy satisfactorio, en lo que se refiere al trato recibido por parte del personal del servicio el 7% indicaron que son insatisfactorio, el 18% satisfactorio, 73% muy satisfactorio, de esta manera se demuestra que en el Hospital de Quito se presenta una mejor atención, mejor trato y por ende mayor satisfacción de los pacientes.

En base a los datos obtenidos, se encontró el 70% de los usuarios dijo no haber suficientes medicamentos para pacientes con enfermedades crónicas o degenerativas, el 84% a su vez manifestó que usan sus recursos para adquirir los medicamentos faltantes para su tratamiento, una mínima población indica lo contrario, este problema se asemeja a los encontrado en los resultados publicados por la periodista Heredia Valeria, 2019 de su investigación sobre “ Faltan medicinas en hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguro Social” los encuestados fueron funcionarios y usuarios externos del Hospital Carlos Andrade Marín de la ciudad de Quito, en dicho estudio encontró que de las 101 casas de salud del Seguro Social, solo 22 registran un abastecimiento de medicamentos para un período no menor a tres meses, aunque el IESS registra un abastecimiento del 85% de los fármacos que

están dentro del Cuadro Nacional de Medicamentos Básicos, pero reconocen la falta de medicamentos, indicando que dicho desabastecimiento se da por tres razones: falta de materia prima para la elaboración de fármacos en todo el mundo, incumplimiento de los proveedores y demora de los procesos de contratación. Los funcionarios sostienen que, si algún medicamento falta se buscan alternativas terapéuticas para ofrecer a los afiliados, es decir, se reemplaza un medicamento por otro.

Respecto a esto Montúfar, María en 2018, señala el abastecimiento de medicamentos como un factor de calidad debido a que en su investigación el 64.43% indican un nivel de satisfacción ni Insatisfecho ni Satisfecho.

En este estudio, el 100% de los encuestados manifestaron que la cantidad de personal que labora en el servicio es insuficiente para la alta demanda de pacientes que acuden a la emergencia, lo que es semejante a lo señalado por la Organización Mundial de Salud (OMS)

Los datos estadísticos de esta investigación en relación al tiempos de espera se encontró que el 10% esperaba menos de 30 minutos, mientras que el 90% restante espera entre 3 y 5 horas, lo cual se asemeja a los resultados encontrados por Taype-Huamaní W, Chucas Ascencio L, De la Cruz-Rojas L, Amado Tineo J., 2019 en su estudio “Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos”, el tiempo de espera para nivel III de prioridad en la atención fue de 35 minutos, mientras que el tiempo de permanencia en emergencia fue 2,9 horas y 5 horas cuando se solicita interconsulta a otra especialidad.

En este estudio el 100% de los encuestados indicó que el administrador de enfermería usa todos los componentes administrativos: planificación, organización, dirección, control; pero se observaron fallas en la coordinación y control, durante la ejecución de los procesos en el servicio, aunque no existen estudios para realizar una comparación de estos resultados cabe mencionar lo señalado por Agustín Reyes Ponce señala que la falta de coordinación le quita el dinamismo a la administración

Otra falencia que se identificó es en el control lo cual Stoner, Freeman, Gilbert Jr. señala que al no aplicar bien este componente causa un personal desmotivado y no se aprovechan los talentos de los trabajadores, la dirección encierra cuatro elementos que son; liderazgo,

motivación, equipo y comunicación; si profundizamos en estos elementos nos daremos cuenta que afecta directamente en el control de los procesos administrativo.

Según los hallazgos obtenidos en la investigación realizada por Merino Misme en 2016, en Perú-Lima, titulada “La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016”, en donde determinó que la administración influye de manera directa en la satisfacción del usuario, pero que es necesario tener en cuenta la vigilancia periódica en los diferentes procesos de atención al cliente para lograr una mejora continua en la misma.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

En general no existe un nivel alto de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital básico IEES de Esmeraldas, en el área de emergencias, puesto que se sienten insatisfechos con relación a la atención recibida, al reflejar que el profesional no se muestra cálido, sino con poca amabilidad, considera como pésima la rapidez en la atención, de acuerdo con los parámetros sobre los factores que influyen en la satisfacción, estableciéndose así que requiere mejoras la estructura organizacional y los resultados de la satisfacción del usuario.

Se encontró que entre los factores que influyen en la satisfacción del usuario, son la capacidad técnica, las relaciones interpersonales enfermera- paciente, el clima laboral, el tipo de liderazgo, nivel de comunicación que se logra entre el paciente y el médico, sumado a la aplicación del proceso de atención de Enfermería (PAE); las prácticas organizacionales como resultado de la correcta aplicación de los procesos administrativo.

Finalmente, la administración influye de manera indirecta en la satisfacción del usuario debido a que es vital la correcta aplicación de todos los procesos administrativos para el logro de los objetivos planteados.

CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

A los directivos del Hospital Básico IESS de Esmeraldas:

- Dar facilidad en la apertura a las investigaciones y formación de profesionales de salud, dado que esto enriquece y fortalece conocimientos.
- Realizar pausas activas dirigidos al talento humano una vez a la semana, esto reducirá los niveles de estrés.
- Realizar talleres sobre, códigos de conducta, atención al cliente y manejo de conflictos.
- Evaluar la estructura del Hospital, mensualmente, junto al equipo de mantenimiento, implementando estratégicamente de mejora continua.
- Colocar flujogramas de atención en zonas visibles en el triaje y sala de espera del Hospital.

A la coordinadora de Enfermería del Hospital IESS:

- Cumplir todos los procesos administrativos.
- Evaluar continuamente a los profesionales de cuidado directo
- Organizar reuniones laborales una vez por semana, para conocer la situación actual de cada uno de los servicios de Hospital.
- Motivar a los profesionales de Enfermería, planificando actividades recreativas y deportivas, de manera semestral, con grupos de enfermeros que se encuentren en días libres.

A los líderes de los servicios de Enfermería del Hospital Básico IESS de Esmeraldas:

- Supervisar diarias al personal a su cargo para corregir las falencias de los mismos y ayudarlos en el desarrollo de sus habilidades.
- Planificar y ejecutar programas de motivación al personal para fomentar su desempeño. Esto puede ser realizado mensualmente, mediante la entrega de incentivos como reconocimientos de su empeño.

Al personal de cuidado directo del Hospital IESS:

Hacer uso de la tecnología para la capacitación continua, siempre hay algo por aprender.

A los usuarios externos del IESS:

- Tratar al personal enfermero que labora en la Institución como les gustaría que los traten.
- Pedir información sobre el flujograma de atención del Hospital.
- Exigir sus derechos y a su vez cumplir con sus deberes como ciudadanos.

A la Escuela de Enfermería PUCE Esmeraldas:

- Tomar en cuenta las aptitudes del estudiante para una mejor formación profesional. De esta forma se fortalecerán en los profesionales la humildad y el servicio.
- Fomentar la investigación en los estudiantes de la carrera, para conseguir a largo plazo investigadores de calidad con varios artículos publicados.

REFERENCIAS

- Caicedo , F. (2019). Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas.
- Calix, M. (2011). Gestión Administrativa. *Blogger*.
- Candelas, E. (2005). INTRODUCCIÓN A LA CIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN. *UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO*, 9.
- Carlos, G. (2016). “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. JUANJUÍ – PERÚ: Escuela de Posgrados UCV.
- Cortez, J. F., Mancero, A. C., & Flores, E. V. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 39(32), 22. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- ESAN, C. (2016). Los diferentes conceptos de calidad en salud. *Conexiones ESAN*.
- Fca-enlinea. (2014). Procesos administrativos.
- IESS. (2019). *Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*.
- Jimbo, A. (2014). Realidad de los proceso Administrativos en la Emergencia. *SALESIANA*, 24.
- José, F. (S.F.). PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS.
- María, Á. (2014). “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS. *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO*.
- Martín, J. (10 de 2019). *www.cerem.ec*. Obtenido de *www.cerem.ec*: <https://www.cerem.ec/blog/los-principios-de-fayol-y-las-funciones-basicas-de-la-empresa>
- Mendocilla, K. (2015). FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE. *HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN*, 24.

Merino Misme, et al. (2016). LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE COMAS,. *UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA*, 97-99.

Monroy, M. (2017). *Administración en enfermería*. Mexico.

OPS. (07 de 04 de 2020). Enfermería. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>

Ordoñez, L. (2017). *Satisfacción de usuarios externos con la atención de enfermería en emergencia del Hospital "Juan Carlos Guasti"*. Tesis- Licenciatura en Enfermería. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1327>

Publica., M. d. (2008). *LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD*.

Redalyc. (2014). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. *Redalyc*, 5-6.

Zamora, G. (2016). "Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016. *Escuela de Posgrado*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1255>

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables

| OBJETIVO | VARIABLE DEPENDIENTE | DEFINICIÓN | DIMENSIÓN | INDICADOR | INSTRUMENTO |
|---|---------------------------------|---|--|--|---|
| <p>Describir los factores que influyen en la satisfacción del usuario atendido en el área de emergencia en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas.</p> | <p>Satisfacción del usuario</p> | <p>Esta implica una experiencia racional, mediante la comparación de las expectativas que tiene el usuario y los resultados que obtiene después de recibir el servicio.</p> | <p>Usuarios externo e interno atendidos en el servicio, factores Sociales Económico.</p> <p>Bueno Regular Malo</p> | <p>¿Cómo considera usted la atención que brinda el personal de enfermería?</p> <p>¿Durante su estadía en el servicio fue atendido de forma inmediata?</p> <p>¿Recomendaría este servicio a otras personas?</p> <p>¿Qué cambios le gustaría que se le hicieran al servicio?</p> | <p>Encuesta: mediante este instrumento lograre describir los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia.</p> |

| OBJETIVO | VARIABLE INDEPENDIENTE | DEFINICIÓN | DIMENSIÓN | INDICADOR | INSTRUMENTO |
|--|--------------------------------------|--|--|--|---|
| <p>Describir la influencia que ejerce la administración sobre la satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas.</p> | <p>Administración de enfermería.</p> | <p>“La Administración se define como un Proceso y una ciencia” que lleva a las organizaciones humanas el logro de objetivos.</p> | <p>Profesionales de enfermería que trabajan en el servicio.</p> <p>Alto Medio Bajo</p> | <p>¿Cuál es la función de la administración en el servicio de emergencia?</p> <p>¿Cómo es el desempeño del administrador?</p> <p>¿Considera usted que el tipo de liderazgo influye en el servicio que usted brinda?</p> <p>¿Qué factores influyen de manera relevante en la calidad de atención?</p> | <p>Encuesta</p> <p>Observación: mediante esta herramienta lograre observar al personal de enfermería como realizan cada una de las actividades durante sus jornadas de trabajo.</p> |

| OBJETIVO | VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIÓN | INDICADOR | INSTRUMENTO |
|--|-------------------------|--|---|---|-----------------------------------|
| <p>Determinar la situación actual de la Gestión Administrativa en el servicio de Emergencia del IES de Esmeraldas.</p> | <p>Gestión en salud</p> | <p>“Gestión en Salud representa una síntesis de métodos y estrategias para facilitar el trabajo en los diferentes niveles y categorías de servicios que componen el Sector Salud para la promoción, prevención y recuperación de la salud.</p> | <p>Profesionales que laboran en este servicio.</p> <p>Alto Medio Bajo</p> | <p>¿Qué estrategias usa el administrador para la toma de decisiones?</p> <p>¿Considera usted que el administrador posee las habilidades para la resolución de conflictos?</p> <p>¿Usted considera que el personal del servicio es suficiente?</p> | <p>Encuesta. Observación.</p> |

| OBJETIVO | VARIABLE | DEFINICIÓN | DIMENSIÓN | INDICADOR | INSTRUMENTO |
|---|---|--|--|---|--|
| <p>Conocer las carencias en el área de emergencia del Hospital Básico IEES de Esmeraldas.</p> | <p>carencias en el área de emergencia</p> | <p>“se refiere a la falta o privación de algo.</p> | <p>Usuarios y Profesionales que laboran en este servicio.</p> <p>Alto Medio Bajo</p> | <p>¿Cómo considera usted la atención en el servicio?</p> <p>¿Usted considera que el servicio cuenta con lo necesario para la adecuada atención?</p> | <p>Entrevista Encuesta Observación</p> |



Anexo 2. Encuesta dirigida al personal de enfermería

Los datos que se recogen en esta investigación servirán para la realización de la tesis titulada “Influencia de la administración de enfermería en la satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia del hospital básico IESS-Esmeraldas”, previo la obtención del título Licenciada en enfermería.

Por lo que se solicita su colaboración, estos datos son confidenciales y no necesita identificarse.

Datos generales

Sexo: F.....M..... Edad: Procedencia: Fecha:

N- Encuesta:

PREGUNTAS:

Marque con x la respuesta que estime conveniente.

1. ¿El personal de enfermería es capacitado?

Sí

No

¿Porqué?

2. ¿En qué temas es capacitado el personal de enfermería?

Manejo de pacientes Atención pre hospitalaria Seguridad del paciente
Trabajo en equipo Cultura Organizacional

Otros

3. ¿Cada que tiempo es capacitado el personal de enfermería?

Cada mes

cada tres meses

cada seis meses

4. ¿Cuándo ha recibido la capacitación ha utilizado sus propios recursos económicos?

Sí

No

¿Por qué?

6. ¿El personal de enfermería tiene conflictos interpersonales con sus compañeros?

Sí

No

7. ¿Considera que el personal de enfermería es suficiente en este servicio?

Sí

No

8. ¿En lo que va del año ha estado agotado algún medicamento y qué medidas se tomaron?

Sí

No

Soluciones

9. ¿Cuáles son los componentes administrativos más usados por el administrador del servicio?

Planificación

organización

dirección

coordinación

control

10. ¿Con que frecuencia es supervisado/a durante la prestación del cuidado directo?

Diario

semanal

mensual

semestral

nunca

Otros

11. ¿Cuál es el tiempo que el paciente espera antes de ser atendido?

Inmediato

menos de 30 minutos

Menos de 2 horas

Menos de 3 horas

Menos de 5 horas

Motivo de consulta

12. ¿Qué nivel de satisfacción experimenta durante la realización de su trabajo?

Insatisfacción

Satisfacción intermedia

Satisfacción completa



Anexo 3. Entrevista dirigida a los líderes del Servicio de enfermería del hospital del IESS

Los datos que se recogen en esta investigación servirán para la realización de la tesis titulada “Influencia de la administración de enfermería en la satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia del hospital básico IESS-Esmeraldas”, previo la obtención del título Licenciada en enfermería.

Por lo que se solicita su colaboración, estos datos son confidenciales y no necesita identificarse.

Datos generales

Sexo: F.....M..... Edad: Procedencia: Fecha:

N- Encuesta:

PREGUNTAS:

Marque con x la respuesta que consideres aceptable.

1. ¿El personal de enfermería es capacitado?

Sí

No

¿Porqué?.....

2. ¿En qué temas es capacitado el personal de enfermería?

Manejo de pacientes Atención pre hospitalaria Seguridad del paciente

Trabajo en equipo Cultura Organizacional

3. ¿Cada que tiempo es capacitado el personal de enfermería?

Cada mes cada tres meces cada seis meses

4. ¿Cuándo ha recibido la capacitación ha utilizado sus propios recursos económicos?

Sí

No

¿Por qué?
.....

5. ¿El personal de enfermería demuestra esmero y amabilidad en la atención a los usuarios?

Mucho Poco Nada

6. ¿El personal de enfermería tiene conflictos interpersonales con sus compañeros?

Sí

No

Si la respuesta es sí como lo soluciona. -----

7. ¿Considera que el personal de enfermería es suficiente en este servicio?

Sí

No

8. ¿En lo que va del año ha estado agotado algún medicamento y qué medidas se tomaron?

Sí

No

Soluciones

9. ¿Cuáles son los componentes administrativos más usados por el administrador del servicio?

Planificación

organización

dirección

coordinación

control.

10. ¿Con que frecuencia realiza supervisión a los profesionales de enfermería que realiza el cuidado directo?

Diario

semanal

mensual

semestral

nunca

Otros

11. ¿Cuál es el tiempo que el paciente espera antes de ser atendido?

Inmediato

menos de 30 minutos

Menos de 2 horas

Menos de 3 horas

Menos de 5 horas

Motivo de consulta

12. ¿Qué nivel de satisfacción experimenta durante la realización de su trabajo?

Insatisfacción

Satisfacción intermedia

Satisfacción completa



Anexo 4. Encuesta dirigida al usuario atendido en el servicio de enfermería del hospital del IESS

Los datos que se recogen en esta investigación servirán para la realización de la tesis titulada "Influencia de la administración de enfermería en la satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia del hospital básico IESS-Esmeraldas", previo la obtención del título Licenciada en enfermería.

Por lo que se solicita su colaboración, estos datos son confidenciales y no necesita identificarse.

Datos generales

Sexo: F.....M..... Edad: Procedencia: Fecha:

N- Encuesta:

PREGUNTAS:

Marque con x la respuesta que estime conveniente.

1. ¿El profesional de enfermería le dio Información clara y suficiente?

Si [] insuficiente [] no []

2. ¿El profesional de enfermería mostro calidez y amabilidad en la atención?

Si [] insuficiente [] no []

3. ¿Considera que el personal de enfermería es suficiente en este servicio?

Si [] insuficiente [] no []

4. ¿Cuál es el tiempo que el paciente espera antes de ser atendido?

Inmediato [] menos de 30mintos [] Menos de 2horas []
Menos de3horas [] Menos de 5horas []

Motivo de consulta -----

5. ¿Indique el nivel de satisfacción global percibida durante la atención recibida por parte del personal de enfermería?

Insatisfacción [] Satisfacción intermedia [] Satisfacción completa []

Motivo de consulta -----

6. ¿En lo que va del año ha estado agotado algún tipo de medicamento y qué solución le dieron?

Sí [] No [] Soluciones -----

7. ¿Cómo considera la apariencia del personal de enfermería (limpieza y uniforme)?

Malo Pésimo Bueno Excelente

8. ¿Cómo fue la atención que recibió por parte de las enfermeras (Rapidez en la atención)?

Malo Pésimo Bueno Excelente

9. ¿Usted considera que el servicio cuenta con Equipos y tecnología suficiente?

Sí No ¿Por qué?

10. ¿Cómo considera las instalaciones del servicio?

Acogedoras Ambiente fresco Pésimas Calurosas Incomodas

Otros



Anexo 5. Guía de observación dirigida al personal de enfermería de cuidado directo

Objetivo: Valorar el proceso de atención del personal de Enfermería en el área de emergencia.

Fecha:

Turno:

| PERSONAL DE CUIDADO DIRECTO | | | | |
|---|------------|-------|--------------------------|-------------|
| ASPECTOS A VALORAR | VALORACIÓN | | | OBSERVACIÓN |
| 1. Apariencia del personal (limpieza y uniforme) | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 2. Personal cálido y humano | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 3. Información clara en términos no médicos | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 4. Apoyo físico y psicológico | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 5. Rapidez en la atención | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 6. Confianza y seguridad | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 7. Equipos y tecnología | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 8. Entorno y condiciones ambientales | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 9. Aplicación del PAE | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 10. Prácticas organizacionales requeridas | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 11. Tiempo de espera en la atención | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 12. El personal demuestra esmero y amabilidad en la atención a los usuarios | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 13. El personal de salud tiene conflictos interpersonales con sus compañeros. | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |
| 14. Considera que el personal es suficiente en este servicio | Muy bueno | Bueno | Requiere de mejoramiento | |