

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN
CONVENIO CON UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR**



**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**CARACTERIZACIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA DE LA GESTIÓN DE
ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL “MARCO VINICIO IZA”, DE LA CIUDAD
DE LAGO AGRIO, PERÍODO SEPTIEMBRE 2012 – FEBRERO 2013.**

**AUTORES: Enríquez Tobar Fabricio Stalin
López Fuertes Ruth Amanda**

Trabajo de Grado para obtener el Título de Licenciado (a) en Enfermería

DIRECTORA DE TESIS: Lcda. Rosario Pacheco.

TULCÁN - ECUADOR

2013

DEDICATORIA

A Dios por habernos permitido llegar a este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestros Padres

Por habernos apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que nos han permitido ser personas de bien, pero sobre todo, por su infinito amor.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que los caracterizan y que nos han infundado siempre, seguir adelante.

A nuestros familiares y hermanos que nos acompañaron a lo largo del camino, brindándonos la fuerza de voluntad para alcanzar con nuestras metas propuestas.

Igualmente a nuestros maestros y amigos, aquellos que marcaron cada etapa de nuestro camino universitario, y nos ayudaron en nuestros estudios académicos para el desarrollo de esta tesis.

El éxito en la vida va ligado con el crecimiento personal, profesional y con el amor que uno mismo se tenga.

Autores: Ruth Amanda López Fuertes.

Fabrizio Stalin Enríquez Tobar.

AGRADECIMIENTO

Nuestro presente proyecto de investigación agradecemos a ti Dios por bendecirnos para llegar a cumplir un escalón más en nuestros propósitos y metas, porque nos hiciste realidad este anhelado sueño.

Dejamos constancia a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por brindarnos la oportunidad de desarrollarnos personal y profesionalmente.

A nuestra Directora de Tesis, Lic. Rosario Pacheco, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, y asesoramiento académico hemos logrado cumplir con este proyecto.

A nuestros maestros que durante los estudios académicos, han forjado la formación y la ética profesional para a futuro servir a la sociedad con total eficiencia.

Autores: Ruth Amanda López Fuertes.

Fabricio Stalin Enríquez Tobar.

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Ruth Amanda López Fuertes con cédula de ciudadanía N° 0401747191, cedo los derechos a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Firma

Yo, Fabricio Stalin Enríquez Tobar, con cédula de ciudadanía N° 0401221023, cedo los derechos a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Firma

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPITULO I	1
1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 TEMA	1
1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA	5
1.4 JUSTIFICACIÓN	5
1.5 OBJETIVOS	8
1.5.1 Objetivo general	8
1.5.2 Objetivos específicos	9
CAPITULO II	10
2 MARCO TEÓRICO	10
2.1 MARCO INSTITUCIONAL	10
2.1.1 Ubicación geográfica	10
2.1.2 Límites geográficos	10
2.1.3 Antecedentes históricos	10
2.1.4 Características físicas	12
2.1.5 Funcionamiento	12
2.1.6 Talento Humano	13
2.1.7 Servicios que ofrece	14
2.1.8 Insumos medicamentos y materiales	14

2.1.9	Demanda poblacional	15
2.1.10	Políticas Institucionales.....	15
2.2	MARCO CONCEPTUAL	16
2.2.1	Definición de Unidad de Gestión de Enfermería	16
2.2.2	Aspectos del perfil de la líder de gestión de enfermería	17
2.2.3	Estrategias para la gestión de enfermería:.....	20
2.2.4	Funciones de la enfermera (o) líder.	23
2.2.5	Propósito de la administración:	27
2.2.6	Organización de la unidad de gestión de enfermería	30
2.2.7	Estructura orgánico funcional de la gestión de enfermería.....	31
2.2.7.1	Mejoramiento continuo en la calidad de atención de enfermería, para la satisfacción del usuario.....	32
2.2.8	El proceso administrativo de enfermería	40
2.2.9	Gestión de la administración de enfermería	42
2.3	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	44
2.3.1	Hipótesis General	44
2.3.2	Variable dependiente	45
2.3.3	Variable independiente	45
CAPITULO III.....		46
3	METODOLOGÍA	46
3.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.2	UNIVERSO Y MUESTRA.	46
3.2.1	Población y muestra.	46
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	47
3.3.1	Determinación de las variables de estudio.....	48
3.3.2	MÉTODOS Y TÉCNICAS	48
3.3.2.1	Métodos:.....	48
3.3.2.2	La técnica	49
3.4	DISEÑO DEL INSTRUMENTO.	49
3.5	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	50
CAPITULO IV		51
4	PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS Y PLAN DE INTERVENCIÓN.....	51
4.1	PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS	51

4.1.1	Datos del personal de enfermería.....	51
4.1.2	Presentación y análisis general de datos de encuestas aplicadas al personal de enfermería del Hospital “Marco Vinicio Iza”.....	104
4.2	INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	104
4.3	PLAN DE INTERVENCIÓN.....	106
4.3.1	Introducción:.....	106
4.3.2	Objetivo General:.....	106
4.3.3	Área:.....	107
4.4	PLAN DE INTERVENCIÓN ACCIONES A TOMAR.....	111
4.4.1	Capacitación al personal de enfermería.....	111
4.4.2	Objetivo específico.....	112
	CAPITULO V.....	113
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	113
5.1	CONCLUSIONES.....	113
5.2	RECOMENDACIONES.....	114
	CAPITULO VI.....	116
6	BIBLIOGRAFÍA.....	116
6.1	REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	116
6.2	REFERENCIAS ELECTRÓNICAS.....	119
	CAPITULO VII.....	121
7	APÉNDICES Y ANEXOS.....	121
	Anexo 1. Operacionalización de variables.....	121
7.1	AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	131
7.2	INSTRUMENTOS APLICADOS.....	132
	Anexo 2. Instrumento.....	132
	Anexo 3 Guía de Observación.....	140
	Anexo 4 Informe de Socialización.....	147
7.3	CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	154
	Anexo 5. Registro de firmas de la aplicación de Instrumento.....	155
	Anexo 6. Registro de firmas de la socialización del manual técnico administrativo.....	158
	Anexo 7 Autorización de Tutores.....	158
	Anexo 8. Presupuesto.....	162
	Anexo 9. Cronograma.....	163

7.4	FOTOGRAFÍAS DE LOS ENCUESTADOS EN EL HOSPITAL MARCO VINICIO IZA.....	164
7.5	GLOSARIO DE TÉRMINOS	169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Cargo del personal de enfermería.....	51
Tabla N° 2 1.2 Sexo.....	52
Tabla N° 3 1.3 EDAD.....	53
Tabla N°4 1.4 Experiencia de Trabajo	54
Tabla N°5 2.1 Número de pacientes asignados.....	55
Tabla N°6 2.2 ¿Las actividades que Ud. realiza están basadas en un protocolo establecido en la institución?.....	56
Tabla N°7 2.3 ¿Considera que es importante la aplicación adecuada de los protocolos en cada servicio por parte del personal de enfermería?	57
Tabla N°8. 2.4 Si en el servicio que Ud. labora no se manejan los protocolos de atención correctamente ¿Ud. piensa que se debe a lo siguiente?	58
Tabla N° 9 2.5 ¿Qué base utiliza para la atención al paciente?	59
Tabla N°10 2.6 ¿Considera usted que es necesario implementar un manual técnico de procedimientos en enfermería, en cada uno de los servicios de esta Institución?	60
Tabla N°11 2.7 Cómo parte del personal de enfermería ¿Qué sugerencia usted daría para un correcto cumplimiento de las normativas y protocolos establecidos en esta casa de salud?	61
Tabla N°12 2.8 ¿Desearía tener protocolos de atención consensuados, en los Servicios?	62
Tabla N°13 2.9 ¿Debido a la alta demanda de pacientes, cree usted que se necesita más personal para las diferentes áreas estratégicas del Hospital?.....	64
Tabla N°14 2.10 ¿Existe la Capacitación del personal?.....	65
Tabla N°15 ¿Si la respuesta es sí con qué frecuencia?	66
Tabla N°16. 2.11 ¿Ha tenido accidentes de trabajo en estos últimos 6 meses?	67
Tabla N°17 2.12 En estos últimos 3 meses: ¿Al faltar al trabajo, Ud. busca un reemplazo?.....	68
Tabla N°18 2.13 ¿Puede realizar cambios de turno?.....	69
Tabla N°19 2.14 Para Usted realizar el cambio de turno, debe:.....	70
Tabla N°20 2.15 ¿Cuántas veces ha sufrido alguna enfermedad en los 3 últimos meses?.....	71
Tabla N°21 2.16 ¿Es obligatorio que la enfermera esté presente en la visita médica?.....	72

Tabla N°22 2.17 ¿Durante la visita médica, la enfermera es un miembro activo, para el equipo de salud?	73
Tabla N°23 3.1 Usuarios o pacientes atendidos diariamente.	74
Tabla N°24 3.2 Número de camas por servicio.	75
Tabla N°25 ¿Se evalúa que los Procesos se orientan a las necesidades y expectativas de los usuarios?	76
Tabla N°26 ¿Se evalúan que los Resultados se adecúan a las necesidades del usuario?	77
Tabla N°27 ¿Se Analizan los logros que la organización alcanza en la sociedad?	78
Tabla N°28 ¿Se evalúan los logros de la organización respecto al rendimiento planificado?	79
Tabla N°29 ¿Cada unidad decide que los procesos deben ser mejorados, considerando los problemas de mayor incidencia?	80
Tabla N°30 ¿Tiene el Hospital la Misión, la Visión, la estrategia, los valores de la Unidad de Enfermería?	81
Tabla N°31 ¿Se realiza la evaluación y monitorización continua de los procesos, y el resultado de los cuidados impartidos?	82
Tabla N°32 ¿Se están implementando programas para mejorar la atención al usuario?.....	83
Tabla N°33 3.4 Personal encargado de la atención en la unidad en los diferentes horarios.	84
Tabla N°34 Médicos Rurales	85
Tabla N°35 Enfermeras	86
Tabla N°36 Auxiliar de Enfermería.....	87
Tabla N°37 Profesional de enfermería por turnos	88
Tabla N°38 Profesional medico por turnos.....	89
Tabla N°39 a) Se trabaja en equipo.	90
Tabla N°40 b) ¿Se comparten proyectos?	91
Tabla N°41 c) ¿Se coopera y genera un clima laboral favorable?.....	92
Tabla N°42 d) ¿Su jefe superior aprecia su trabajo?.....	93
Tabla N°43 5.1 ¿Reconoce la enfermera líder los logros y el compromiso de los profesionales y equipos que se esfuerzan en mejorar? Encierre en un círculo según su criterio.	95
Tabla N°44 5.2 ¿Se realizan planes para el personal de enfermería: admisión, formación, desarrollo, etc; evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todo el personal?	96

Tabla N°45 5.3 ¿Existe un sistema de información que garantice el cumplimiento eficaz de los reglamentos de enfermería y su adecuación a la normativa correspondiente?.....	97
Tabla N°46 5.4 ¿La Unidad de Gestión de Enfermería se preocupa por las necesidades del personal o dificultades que ellos presenten?.....	98
Tabla N°47 5.5 ¿El profesional encargado de la gestión de enfermería supervisa el cumplimiento de las actividades por parte del personal que labora en los distintos servicios?.....	99
Tabla N° 48 5.6 ¿Usted conoce las normas internas establecidas por esta Institución, en relación a los cambios de turnos por parte del personal de enfermería?.....	100
Tabla N°49 5.7 ¿Al iniciar su contrato en esta casa de salud, la Unidad de Gestión de Enfermería, hizo énfasis acerca de sus derechos y obligaciones como parte del equipo de salud?.....	101
Tabla N° 50 5.8 ¿Cómo califica la organización de la Gestión de Enfermería en relación al cumplimiento de reglamentos establecidos por esta casa de salud?.....	102
Tabla N°51 5.9 ¿Cree usted que la gestión de enfermería está cumpliendo con los objetivos propuestos para garantizar el bienestar del personal que labora en esta institución?.....	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Cargo del personal de enfermería.	51
Gráfico N° 2 Sexo	52
Gráfico N° 3 EDAD	53
Gráfico N° 4 Experiencia de Trabajo.....	54
Gráfico N° 5 Número de pacientes asignados	55
Gráfico N° 6 2.2 Las actividades basadas en protocolo de la institución.	56
Gráfico N° 7. 2.3 Aplicación adecuada de los protocolos por parte del personal de enfermería	57
Gráfico N° 8. 2.4 Porque no se manejan los protocolos de atención correctamente.....	58
Gráfico N° 9. 2.5 ¿Qué base utiliza para la atención al paciente?.....	59
Gráfico N° 10 2.6 Importancia de implementar un Manual Técnico de procedimientos en la Institución.....	60
Gráfico N° 11. 2.7 Sugerencia para un correcto cumplimiento de las Normativas y protocolos	62
Gráfico N°2 2.8 Importancia de tener protocolos de atención consensuados, en los Servicios.....	63
Gráfico N° 13. 2.9 ¿Debido a la alta demanda de pacientes, cree usted que se necesita más personal para las diferentes áreas estratégicas del Hospital?.....	64
Gráfico N° 14 2.10 ¿Existe la Capacitación del personal?	65
Gráfico N° 15 ¿Si la respuesta es sí con qué frecuencia?	66
Gráfico N° 16. 2.11 ¿Ha tenido accidentes de trabajo en estos últimos 6 meses?.....	67
Gráfico N° 17. 2.12 Anticipación de reemplazo.	68
Gráfico N° 18. 2.13 ¿Puede realizar cambios de turno?	69
Gráfico N° 19. 2.14 Para Usted realizar el cambio de turno, debe:	70
Gráfico N° 20. 2.15 ¿Cuántas veces ha sufrido alguna enfermedad en los 3 últimos meses?.....	71
Gráfico N° 21. 2.16 ¿Es obligatorio que la enfermera esté presente en la visita médica?	72
Gráfico N° 22. ¿Durante la visita médica, la enfermera es un miembro activo, para el equipo de salud?.....	73
Gráfico N° 23 3.1 Usuarios o pacientes atendidos diariamente.....	74

Gráfico N° 24 Número de camas por servicio.	75
Gráfico N° 25 Evaluación de los Procesos de necesidades y expectativas de los usuarios.	76
Gráfico N° 26 ¿Se evalúan que los Resultados se adecúan a las necesidades del usuario?	77
Gráfico N° 27 Los logros que la organización alcanza en la sociedad.	78
Gráfico N° 28 ¿Se evalúan los logros de la organización respecto al rendimiento planificado?	79
Gráfico N° 29 ¿Cada unidad decide que los procesos deben ser mejorados, considerando los problemas de mayor incidencia?	80
Gráfico N° 30 ¿Tiene el Hospital la Misión, la Visión, la estrategia, los valores de la Unidad de Enfermería?	81
Gráfico N° 31 Evaluación y monitorización continua de los procesos.	82
Gráfico N° 32 Implementación de programas para mejorar la atención.	83
Gráfico N° 33 Personal encargado de la atención en la unidad en los diferentes horarios.	85
Gráfico N° 34 Médicos Rurales.....	86
Gráfico N° 35 Enfermeras.....	87
Gráfico N° 36 Auxiliar de Enfermería	88
Gráfico N° 37 Profesional de enfermería por turnos.....	89
Gráfico N° 38 Profesional Medico por turnos	90
Gráfico N° 39 Se trabaja en equipo.....	91
Gráfico N° 40 b) ¿Se comparten proyectos?.....	92
Gráfico N° 41 c) ¿Se coopera y genera un clima laboral favorable?	93
Gráfico N° 42 d) ¿Su jefe superior aprecia su trabajo?	94
Gráfico N° 43 ¿Reconoce la enfermera líder los logros de los profesionales.	95
Gráfico N° 44 5.2 ¿Se realizan planes para el personal de enfermería?	96
Gráfico N° 45 5.3 ¿Existe un sistema de información que garantice el cumplimiento eficaz de los reglamentos?.....	97
Gráfico N° 46 5.4 ¿La Unidad de Gestión de Enfermería se preocupa por las necesidades del personal o dificultades que ellos presenten?	98
Gráfico N° 47 5.5 ¿El profesional encargado de la gestión de enfermería supervisa el cumplimiento de las actividades por parte del personal que labora en los distintos servicios?.....	99
Gráfico N° 48 5.6 ¿Conoce las normas internas establecidas por esta Institución, en relación a los cambios de turnos.	100

Gráfico N° 49 5.7 ¿Al iniciar su contrato en esta casa de salud, la Unidad de Gestión de Enfermería, hizo énfasis acerca de sus derechos y obligaciones como parte del equipo de salud?.....	101
Gráfico N° 50 5.8 ¿Cómo califica la organización de la Gestión de Enfermería en relación al cumplimiento de reglamentos establecidos por esta casa de salud?.....	102
Gráfico N° 51 5.9 ¿Cree usted que la gestión de enfermería está cumpliendo con los objetivos propuestos?.....	103

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1 Talento Humano del Hospital Marco Vinicio Iza	13
Cuadro N°2 Demanda poblacional en el Hospital “Marco Vinicio Iza” Enero-Diciembre 2007.....	15
Cuadro N°3.....	31
Estructura orgánico funcional de la Gestión de Enfermería.	31
Cuadro N°4.....	108
Cuadro N°5 Cronograma de capacitaciones	111
Cuadro N°6 problemas encontrados.....	112

RESUMEN

Objetivo: Determinar el correcto cumplimiento técnico – administrativo de la gestión de enfermería, del Hospital Dr. “Marco Vinicio Iza”.

Materiales y métodos: Se realizó un estudio investigativo de tipo cualitativo y cuantitativo durante el período septiembre 2012 – febrero 2013.

Se evaluó al personal a través de técnicas de investigación, como la encuesta y la observación, las cuales estuvieron encaminadas a obtener información sobre el correcto cumplimiento de las normas técnico - administrativas establecidas por esta Institución, seguido de esto se realizó el análisis e interpretación de los resultados.

Resultados: Con la información recopilada se concluye que existe un déficit en la administración y coordinación de la Unidad de Gestión de Enfermería (UGE), lo cual se refleja en el desempeño del personal de enfermería que labora en esta institución de salud, al observar que la calidad de atención que se brinda al usuario mantiene un porcentaje bajo de satisfacción, ya sea por no contar con talento humano suficiente, o por no mantener una continua capacitación del personal de enfermería.

Con el propósito de elevar el nivel eficiente para el cumplimiento de las normas y estatutos establecidos por esta casa de salud, se realizó las capacitaciones, iniciando con cursos de preparación y evaluación periódica al personal de enfermería encuestado.

Palabras claves: Gestión de enfermería, Unidad de Gestión de enfermería, lineamiento, liderazgo, calidad de atención.

ABSTRACT

Objective: To determine the correct technical compliance - administrative management of the Hospital Nursing Dr. "Marco Vinicio Iza".

Materials and Methods: Materials and Methods: We conducted a research study qualitative and quantitative for the period September 2012 - February 2013.

Staff was evaluated through research techniques such as survey and observation, which were aimed at obtaining information on the correct implementation of technical standards - administrative set by this institution; this was followed by the analysis and interpretation of results.

Results: With the information gathered is concluded that there is a deficit in the administration and coordination of the Nursing Management Unit (EGU), which is reflected in the performance of nurses working in this health institution, noting that the quality of care provided to the user maintains a low percentage of satisfaction, either by not having enough human talent, or failure to maintain a continuous training of nurses.

In order to make monitoring compliance with the rules and laws set by this nursing home, will be starting a training preparation courses and periodic evaluation to nurses surveyed.

Keywords: Nursing Management, Nursing Management Unit, guideline, leadership, quality of care.

INTRODUCCIÓN

Exponer la necesidad de atender a los usuarios en los diferentes servicios de salud para cubrir satisfactoriamente a las diversas instituciones que conforman este sector, relacionado con el personal de enfermería, esto ha generado una constante búsqueda de soluciones, para lograr que la prestación de estos servicios se traduzca en prácticas efectivas, logrando a través del equilibrio entre cuidados de calidad y mayor productividad en los servicios.

La Unidad de Gestión del Cuidado de Enfermería se encarga de proteger a la población trabajadora, frente a problemas de salud, enfermedades y daños derivados de su actividad laboral, y constituyen una de las principales preocupaciones de las organizaciones internacionales del trabajo.

Es una especialidad de enfermería que aborda el estado de salud de los individuos en su relación con el medio laboral, al objeto de alcanzar el mayor grado de bienestar bio-psicosocial de la población, teniendo en cuenta las características individuales del trabajador, del puesto de trabajo y del entorno socio-laboral en que se desarrolla.

Las decisiones de gestión de enfermería configuran una parte importante del contexto organizativo para la prestación de cuidados. En la literatura científica se encuentran evidencias del impacto del contexto organizativo y de la pericia de los profesionales en los resultados. Puesto que el contexto organizativo está influido por las decisiones de gestión y la toma de

decisiones está directamente relacionada con el nivel de competencia de cada profesional, es de esperar que en la práctica existan múltiples visiones sobre una misma situación, que precipiten dilemas éticos en los que la enfermera gestora deberá actuar.

En breve se expone las funciones de la Unidad de Gestión del Cuidado de Enfermería:

1. Gestionar la administración del recurso humano de enfermería en lo relativo a la promoción, restauración de la salud y prevención de las enfermedades o lesiones.

2. Ejecución de acciones derivadas del diagnóstico y tratamiento médico y el deber de velar por la mejor administración de los recursos asistenciales, para el paciente.

La gestión de enfermería en las instituciones de salud es apreciada desde diferentes posiciones de forma simultánea, en las que se demuestran distintos grados de responsabilidad en los enfermeros (as) asistenciales y directivos.

En el presente trabajo constan los siguientes capítulos:

En el capítulo I se considera el planteamiento del problema relacionado con el tema sobre la “Caracterización Técnico-Administrativa, de la Gestión de Enfermería en El Hospital Marco Vinicio Iza, de la ciudad de Lago Agrio, período Septiembre 2012 – Febrero 2013”.

Con respecto al capítulo II contiene el marco teórico, marco institucional y marco conceptual, en donde se describe en breve la parte teórico-conceptual relacionado a la gestión de técnico administrativa del Hospital Marco Vinicio Iza, de la ciudad de Lago Agrio.

En el capítulo III se considera el estudio metodológico mediante la aplicación de encuestas al personal pre-profesional y profesional de enfermería de la mencionada casa de salud.

En el capítulo IV se demuestra los resultados en datos estadísticos, los mismos que son analizados cada uno de ellos desde el punto de vista del tema de investigación.

En el capítulo V hace referencia a las conclusiones con sus respectivas recomendaciones, sobre el tema investigado.

CAPITULO I

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 TEMA

CARACTERIZACIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA, DE LA GESTIÓN DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL “MARCO VINICIO IZA”, PERÍODO SEPTIEMBRE 2012 – FEBRERO 2013.

1.2 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La organización de la gestión de enfermería en torno a la atención del paciente en el Hospital “Marco Vinicio Iza” es uno de los principales problemas que se puede observar en esta institución, ya que no se lleva adecuadamente un régimen administrativo organizado en la calidad asistencial. Otros factores que pueden estar involucrados en la desorganización de la gestión de enfermería son:

- 1.- Mal manejo de protocolos en la atención al paciente.
- 2.- Personal profesional de enfermería insuficiente.
- 3.- Déficit de un manual técnico administrativo de enfermería.

La complejidad creciente de los sistemas de salud y por ende de la práctica clínica ha pasado de abordajes simples, poco efectivos y relativamente seguros a un panorama actual donde la asistencia es muy

complicada, efectiva pero potencialmente errónea. Para que un sistema administrativo de enfermería sea seguro es necesaria la participación responsable de los diversos actores involucrados en la Unidad de Gestión de Enfermería. En el 2008 a nivel Internacional se implementa la política de Seguridad del Paciente, enlazada a las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Surge por la necesidad de orientar la coordinación y organización de la gestión de enfermería de manera más segura logrando el bienestar del personal y sobre todo asegurando la calidad de atención al paciente, esto demanda la reducción y en lo posible la eliminación de prácticas inadecuadas en las unidades administrativas.

Cuando ocurre un evento adverso en la gestión de enfermería en una casa de salud, el paciente puede sufrir daño, además que el profesional de enfermería puede aparecer como culpable, siendo realmente una sucesión de hechos de poca relevancia con respecto a la ética profesional, como resultado de una gestión de enfermería administrativa poco eficiente. Al ver esta problemática, se debe reconocer que el cuidado de la salud tiene una serie de debilidades e imperfecciones, tanto organizacionales como humanas que no permiten una práctica segura en el paciente.

La coordinación de la gestión de enfermería en el Hospital “Marco Vinicio Iza” es considerada como una propiedad compleja de la atención, que puede ser sometida a un análisis sistemático y a una evaluación aceptable, que

permita la toma de decisiones, dirigidas a proporcionar una atención de buena calidad para los usuarios.

Una acertada organización en la administración entonces se convierte en una forma de ofrecer calidad de atención al usuario, es una pieza fundamental de trabajo en las instituciones de salud para brindar atención de calidad. Su manejo requiere de una labor compleja que exige un esfuerzo institucional que parte de las directivas y los demás miembros pertenecientes a la institución con una actitud proactiva, que genere empoderamiento y asuma la seguridad en los pacientes como una prioridad.

Ello implica iniciar un proceso de gestión en donde se maneje, controle y dirija cada una de las acciones encaminadas a crear mejoras continuas en los procesos generados en las diferentes áreas de trabajo y con todo el personal que labora allí, esto significa trabajar con especial atención en la gestión técnico administrativa con calidad y ética profesional todo esto dirigido a brindar seguridad al paciente para satisfacer sus necesidades.

La priorización y la importancia de los problemas administrativos de enfermería, permitirá asegurar la calidad de la atención del paciente, es una pieza fundamental de trabajo en las instituciones de salud.

Es decir, que se asuma una gestión directa en los riesgos, peligros, amenazas clínicos existentes, identificar los riesgos potenciales, analizar, evaluar las causas y consecuencias de estos riesgos a nivel asistencial,

legal y financiero para corregirlos de tal forma que no se cause un daño secundario a los pacientes en su proceso de atención.

Brindar seguridad al paciente en el proceso de atención técnico administrativo y asistencial para que este se convierta en un deber de las instituciones prestadoras de los servicios de salud es un principio de la atención al paciente y por ende es un gran componente crítico de la gestión de la calidad.

Se debe entonces, realizar un constante trabajo en el interior de algunos hospitales y centros de atención de pacientes en todos los niveles de complejidad, para diseñar e implementar estrategias y planes de acción que estimulen una cultura de seguridad en el personal de salud y permitiera evaluar cada uno de los procesos de atención.

El abordaje de esta temática va encaminada a los profesionales de enfermería para que asuman una actitud proactiva frente a este tema, creando medidas que reduzcan los errores e identifiquen las principales distracciones en los procesos, además aporta al desarrollo de políticas en seguridad y en calidad.

El presente trabajo es demostrar el nivel de cumplimiento adecuado en la gestión técnico – administrativa de enfermería de la (UGE), que garantice una adecuada atención al paciente y la satisfacción profesional, dando cumplimiento a reglamentos y estatutos, que se establecen en esta Institución de salud y evitar los problemas administrativos poco coherentes.

1.3 ENUNCIADO DEL PROBLEMA

¿Cuál es el nivel de cumplimiento técnico-administrativo de la gestión de enfermería del Hospital Dr. “Marco Vinicio Iza” durante el periodo Septiembre 2012 – Febrero 2013?

1.4 JUSTIFICACIÓN

La Unidad de Gestión de Enfermería en el Hospital “Marco Vinicio Iza”, se ha convertido en un problema administrativo dentro de la calidad de atención que brinda esta Institución, puesto que no se aplican de manera organizativa, motivacional los estatutos establecidos, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud en la cual se ha visto disminuida la calidad de atención, motivo por el cual nuestro proyecto de investigación pretende identificar la calidad de la gestión de enfermería, en cuanto al manejo del personal profesional y pre-profesional y la implementación de protocolos en el cuidado del paciente en esta gestión.

Dado el carácter y el ámbito del trabajo del gestor del servicio de enfermería que tiene la oportunidad de utilizar variadas estrategias para facilitar e impulsar el cambio planificado, la mayor parte se encaminan a procurar que los profesionales a su cargo manifiesten una actitud abierta y adquieran compromiso con la situación de cambio, participando activamente en él o, por lo menos, no poniendo obstáculos. Por lo tanto, las estrategias a utilizar tienen estrecha relación con los comportamientos humanos y tienen

como objetivo alcanzar los propósitos particulares en cada etapa del cambio y en cada una de las personas implicadas.

La elección de una u otra de las estrategias dependerá de la situación y de los individuos o grupos involucrados en la misma, con lo cual se enfatiza la importancia de un manual establecido para el proceder del gestor de enfermería, tanto en la parte administrativa y organizacional del personal, como en la parte técnica del manejo del paciente a través de protocolos de atención, con los cual se pretende causar un impacto dentro del ámbito del profesional de enfermería que se refleje en la calidad de la atención de los pacientes.

La administración de servicios de enfermería constituye un conjunto de competencias, principios, valores, técnicas e instrumentales, encaminados a dirigir, gestionar y desarrollar la práctica de la enfermería, dentro de la estructura de salud de la organización.

Así mismo, es habitual reconocer los cuidados de enfermería como una variable fundamental en el funcionamiento de los servicios de salud; se estima que aproximadamente un 70% de la respuesta de salud corresponde a las actividades de enfermería.

Por ejemplo en Chile, enmarcado en el proceso de reforma sanitaria, la Enfermera es la responsable de la gestión del cuidado, esto sin duda ha requerido efectuar una reingeniería de los procesos desde el nivel central.

A nivel internacional, existe una corriente de crear nuevas estrategias que permitan garantizar la seguridad del paciente, que se pueda evidenciar la calidad de atención que se brindan y facilitar así, la creación de indicadores de evaluación.

Otro ejemplo de la coordinación de la gestión de enfermería es en Cuba:

La enfermería cubana, sustenta que los programas continuos de garantía de calidad, establecen el sentido de responsabilidad que tienen los profesionales de la salud con la sociedad, en términos de calidad, pertinencia y costos de los servicios asistenciales proporcionados.

Podemos identificar que los enfermeros cubanos trabajan en función de la calidad del cuidado, a través del cumplimiento de los cuatro principios básicos que rigen su actuación. Estos principios son:

1. Ayudar al paciente a conservar su personalidad.
2. Ayudar al paciente a recuperar su salud.
3. Proteger al paciente de lesiones o agentes externos o enfermedades.
4. Ayudar al paciente a incorporarse a la sociedad.

...”En cambio la enfermería Colombiana afirma en las reuniones internacionales celebradas en las últimas décadas por la Organización Mundial de la Salud (OMS), Organización Panamericana de la Salud (OPS) y el Consejo Internacional de Enfermería (CIE), se ha reconocido la importancia de los servicios de enfermería en los sistemas de salud y se ha incentivado a los gobiernos a desarrollar estrategias que fortalezcan estos servicios para contribuir a satisfacer las necesidades de salud de los individuos y la comunidad; igualmente es constante el reconocimiento del potencial de enfermería para lograr un cambio en la calidad, eficiencia y eficacia de la atención en salud”.

Echeverri, E., (2002). *Revista de enfermería*. Bogotá. Colombia. pp.1.
ENFERMERÍA@fsfb.org.co.

En:<http://www.encolombia.com/medicina/ENFERMERÍA/ENFERMERÍA6103-gestion.htm>. 16 de septiembre del 2012.

Basado en el artículo anterior es importante relevar los grandes intereses de las organizaciones internacionales como Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud y el Consejo Internacional de Enfermería, en donde destacan el reconocimiento y mejoramiento de la calidad eficiencia y eficacia de la atención en salud, específicamente en los servicios técnico – administrativos de enfermería. Esto resulta de importancia para la aplicación en la Unidad de Gestión de Enfermería del Hospital “Marco Vinicio Iza” de la ciudad de Lago Agrio, lo cual permitirá desarrollar estrategias que fortalezcan los servicios y por ende contribuir a satisfacer las necesidades de salud del usuario, familia y comunidad.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Determinar la gestión técnica administrativa de enfermería aplicada en el “Hospital Marco Vinicio Iza” de la Ciudad de Lago Agrio en el período Septiembre 2012 – Febrero 2013.

1.5.2 Objetivos específicos.

1. Identificar alteraciones institucionales y del profesional de enfermería que se relacionan con la gestión de enfermería del Hospital “Marco Vinicio Iza”
2. Establecer la aplicabilidad de la gestión de enfermería por parte del personal de enfermería en el Hospital “Marco Vinicio Iza”.
3. Diseñar un Manual Técnico-Administrativo de la gestión de enfermería aplicable al Hospital Marco Vinicio Iza.
4. Socializar el Manual Técnico-Administrativo de la gestión de enfermería.

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO INSTITUCIONAL

2.1.1 Ubicación geográfica.

El Hospital Dr. “Marco Vinicio Iza” está ubicado en La Provincia de Sucumbíos la misma que se encuentra al nororiente del Ecuador, tiene una extensión territorial de 18.008 Km² y con una población de 176.472 habitantes

2.1.2 Límites geográficos.

- Limita al norte con los departamentos de Nariño y Putumayo, en Colombia.
- Al sur con las provincias de Napo y Orellana.
- Al este con el Departamento de Loreto, en Perú.
- Al oeste con las provincias de Carchi, Imbabura y Pichincha.

2.1.3 Antecedentes históricos.

El Hospital “Dr. Marco Vinicio Iza” de la ciudad de Lago Agrio, inicia su actividad de salud 12 de Febrero de 1986, cuando la plaza de salud en Nueva Loja era escasa, pues en el sector solamente existía un Centro de Salud, cuyo propósito era el de atender a los pacientes ambulatorios que

padeían enfermedades tropicales, enfermedades infectocontagiosas, típico de la región amazónica. Anteriormente se dio inicio el funcionamiento junto al mercado Municipal, las personas emprendedoras fueron: el Sr. Dr. Marco Vinicio Iza, como médico rural, la Sra. Hortensia Amay como Auxiliar de Enfermería y la Sra. María Gaona como Auxiliar de varios servicios. Posteriormente se trasladó al Sub-Centro de Lago Agrio que anteriormente se lo conocía, con el pasar de los tiempos la población se fue incrementando y las necesidades iban aumentando y la capacidad resolutive no era suficiente. La infraestructura del hospital en esa época contaba con dos consultorios médicos de consulta externa, sala de emergencia y sala de parto.

El Dr. “Marco Vinicio Iza”, quien fue el gestor y se constituyó en el primer Director del Hospital actual, que organizaba y dirigía dicha casa de salud. Su capacidad profesional fue garantía de la salud para la sociedad de Lago Agrio de la época. De esta manera el Hospital inicia con 15 camas y la creación de 53 partidas presupuestaria para el recurso humano entre personal administrativo y contratación colectiva, operando de esta manera en su accionar tanto como médica y administrativamente por muchos años, hasta que: mediante el Acuerdo Ministerial No 0782 del 14 de Diciembre del 2002 (MSP) fue elevado a Hospital Provincial, creándose 8 partidas presupuestarias al proceso de recursos humanos, con las cuatros especialidades básicas. Gineco-obstetricia, Pediatría, Clínica, Cirugía y Odontología.

2.1.4 Características físicas.

La infraestructura del Hospital “Marco Vinicio Iza”, está constituida por paredes de hormigón armado, la cubierta compuesta por cielo raso, lumbreras cuya protección contra insectos y otros elementos contaminantes se encuentra en malas condiciones, la ventilación es deficiente, con escasa luz artificial, y pisos de cerámica de fácil limpieza.

2.1.5 Funcionamiento

Para mejorar el proceso de atención el Hospital Provincial “Marco Vinicio Iza” se ha distribuido en áreas, la situación actual y real del hospital, al momento cuenta con una dotación de 55 camas distribuidas de la siguiente manera:

- Emergencia:
- Medicina interna – y Pediatría:
- Ginecología y cirugía
- Centro Quirúrgico y Obstétrico
- Neonatología
- Consulta Externa

Aunque presupuestariamente está valorado para 40 camas hospitalarias. Actualmente mediante Acuerdo Ministerial Nro. 000455 de fecha 2006 se aprueba la dotación normal de las camas hospitalarias de 40 a 73

respectivamente por lo tanto se consideró en la proforma 2007 un presupuesto de acuerdo a los requerimientos y necesidades.

Esta nueva casa de salud más compleja, obliga al servicio de sanidad a incrementar el número de profesionales y ampliar sus instalaciones sanitarias para cubrir la demanda de atención médica y odontológica de la población de Lago Agrio, Orellana y Napo.

2.1.6 Talento Humano

Cuadro N°1 Talento Humano del Hospital Marco Vinicio Iza

INDICADOR	NÚMERO
Cirujanos	2
Anestesiólogos	4
Ginecólogos	4
Pediatras	1
Medicina Interna	1
Laboratorio	3
Rayos X	2
Enfermería	30
Auxiliares de Enfermería	34
Mantenimiento	2
Administrativo	23
Bodega	3
Limpieza	3
TOTAL	112

Fuente: Archivo del departamento de Estadística Hospital "Marco Vinicio Iza"

Elaborado por: Fabricio Enríquez, López Amanda.

2.1.7 Servicios que ofrece.

Actualmente cuenta con las siguientes especialidades y servicios:

Especialidades

• Cirugía. • Pediatría. • Neonatología • Medicina Interna • Ginecología •

Traumatología.

Servicios

• Hospitalización. • Consulta externa. • Centro quirúrgico • Emergencia. •

Clínica.

• Laboratorio • Rayos X • Gineco-Obstetricia • Ecografía • Farmacia •

Fisioterapia y rehabilitación • Psiquiatría.

2.1.8 Insumos medicamentos y materiales

Los insumos son obtenidos en bodega y la medicación en farmacia de este hospital, el cual cuenta con suficiente medicación para una atención oportuna al paciente que contribuya a su rápida y eficaz recuperación.

En los servicios de emergencia y centro quirúrgico y obstétrico, los equipos invasivos se encuentran en malas condiciones por falta de mantenimiento, al igual que los equipos de diagnóstico y equipos de soporte vital, pero sí cuenta con equipos de apoyo, acorde con la exigencia de la situación.

El servicio de Gineco – Obstetricia, no dispone de equipos invasivos, los equipos de diagnóstico y de soporte vital se encuentran deficiente, cuenta con equipos de apoyo acorde con la exigencia de la institución.

2.1.9 Demanda poblacional

**Cuadro N°2 Demanda poblacional en el Hospital “Marco Vinicio Iza”
Enero- Diciembre 2007**

Atención por especialidad	Demanda	Porcentaje
Medicina Interna	670	20.87 %
Pediatría	840	26.16 %
Cirugía	760	23.67 %
Gineco – Obstetricia	940	29.20 %
TOTAL	3210	99.9 %

Fuente: Archivos del Departamento de Estadística Hospital “Marco Vinicio Iza”

Elaborado por: Fabricio Enríquez, López Amanda.

2.1.10 Políticas Institucionales

MISIÓN

Brindar una atención de los servicios de salud en condiciones socialmente favorables, priorizando los programas que benefician a los niños, a las mujeres, a las personas de la tercera edad y a los discapacitados (grupos más vulnerables), implementando un sistema de vigilancia epidemiológica, sanitaria y de extensión de coberturas que permita la toma de decisiones inmediatas en donde la eficacia y efectividad sean los parámetros de medición de nuestros servicios de salud, con tendencia a la

limitación de afecciones, en las cuales la educación y capacidad sostenida e integral permita una identidad y rectoría de nuestra institución.

VISIÓN

Constituirse dentro de 10 años en una institución líder en la prestación de servicios de salud pública, apoyando y fomentando la participación social y la veeduría ciudadana en las acciones y decisiones, brindando una atención de salud personalizada, generando entornos y estilos de vida saludables, con solidaridad y equidad en la que se garantice el acceso universal de la población a los servicios de atención integral de la salud a través del funcionamiento de la red de servicios de salud, la misma que está descentralizada y desconcentrada, brindando de esta manera una atención eficaz, eficiente con calidad, ética e integridad, el que asuma planes y políticas objetivas ante las evidentes consecuencias de los desastres y emigrantes.

(<http://www.hmvi.gob.ec/>. 2012, 16 de septiembre)

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Definición de Unidad de Gestión de Enfermería

La Gestión de Enfermería se define como la aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la

continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud.

Esta requiere de las capacidades del gestor de enfermería, en función de planear, e implementar acciones seguras, humanísticas y con enfoque social. El gestor de cuidados pone en la interacción enfermero (a) - paciente: el humanismo, la creatividad y la experiencia adquirida que complementan los conocimientos a aplicar en la práctica diaria.

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

2.2.2 Aspectos del perfil de la líder de gestión de enfermería

El perfil en supervisión de la Unidad de Gestión en Enfermería debe ir a la vanguardia con los avances tecnológicos, debido al amplio ámbito de trabajo y su relación constante con los seres humanos, por lo que, debe contemplar los aspectos siguientes:

Preparación Académica:

El personal que desempeña la función de supervisión debe poseer el grado de Licenciatura en Enfermería, lo que permite el fortalecimiento profesional, amplia capacidad de decisiones; don de mando, lo que permite optar por mejores oportunidades para participar en cursos de especialización, así como, otros cargos y ascensos.

a) Conocimientos Técnicos y Administrativos

Para fundamentar el accionar en la asesoría y apoyo del personal asignado en la atención de enfermería que se proporciona a usuarios, se debe aplicar el proceso administrativo, así como, contar con conocimientos en las diferentes áreas; tales como:

- Medicina preventiva, Elementos de fisiopatología, Enfermería y salud, Procedimientos y técnicas en enfermería, Administración de servicios hospitalarios, Docencia e investigación, Epidemiología, Relaciones humanas, Comunicación, Legislación, Ética, Computación, Inglés.

b) Habilidades y Destrezas

La persona que ejerce supervisión debe poseer habilidades y destrezas para desarrollar la capacidad técnica y administrativa en beneficio del personal y usuarios, los cuales se resumen a continuación:

- Aplicación de conocimientos técnicos y administrativos.
- Ejercer la autoridad

- Aplicación del método de solución de problemas
- Comunicación efectiva
- Poseer inteligencia emocional
- Capacidad para enseñar
- Capacidad de análisis y síntesis
- Promover el desarrollo profesional de los (as) subordinados (as).
- Fomentar actitudes positivas
- Ejercer liderazgo
- Capacidad para delegar
- Estabilidad emocional

c) Cualidades Personales

Es necesario poseer cualidades que reflejen que es la persona idónea para el cargo, lo que implica estar consciente de sus valores, en relación con las demás personas del equipo de salud y el trabajo asignado. A continuación se detallan las siguientes cualidades:

- Calidez, Liderazgo, Honestidad, Inteligencia, Valor, Visión, Creatividad, Iniciativa, Personalidad, Disposición al cambio, Confianza en sí mismo, Simpatía, Empatía, Sinceridad, Responsabilidad, Capacidad para dirigir, Discreción, Imparcialidad, Puntualidad.

d) Requisitos:

Es necesaria una preparación básica para desempeñar el cargo de Supervisor (a); los requisitos son:

- Preparación académica y profesional
- Poseer experiencia administrativa de 2 a 3 años como Jefe de Unidad
- Haber recibido cursos de supervisión con un mínimo de 40 horas.
- Poseer condición física y mental estable
- Tener vigente el ejercicio de la profesión de enfermería.

2.2.3 Estrategias para la gestión de enfermería:

- Transformar la unidad de enfermería en un sistema que provee servicios cuyo cliente final externo es el paciente y el interno: los médicos.
- Definir la cartera de servicios
- Protocolizar las actuaciones de enfermería
- Integrarse activamente en la atención del paciente en los distintos servicios.
- Establecer reuniones mensuales con los jefes líderes de enfermería para adecuar la oferta de los servicios a sus necesidades.

..."La Unidad de Gestión de enfermería pasa a ser eje o pilar del área de gestión clínica, dependiente de la Dirección del establecimiento, tiene un carácter normativo, de planificación y gestión en todo lo que dice relación con la continuidad de los cuidados de

enfermería en la red asistencial, de acuerdo con las políticas y normas del Ministerio de Salud”.

Buchda V, Tryniszewski C,. 2005 *Procedimientos de enfermería. Guía rápida de la enfermera*. 1ª Edición. Editorial Interamericana. México D.F. pp: 199-201. 23 de septiembre del 2012.

Según el párrafo anterior manifiesta que la Unidad de Gestión de Enfermería debe ser el área fundamental en el Hospital “Marco Vinicio Iza”, (para este caso), con la finalidad de mantener la continuidad de la gestión técnico – administrativas, en base a las políticas y normas vigentes de los niveles superiores de salud.

A la unidad, a cargo de un profesional Enfermera/o, con dedicación exclusiva, debidamente calificado y concursado, le corresponderá la dirección, coordinación y evaluación de las actividades y funciones derivadas de las siguientes atribuciones:

- Establecer las políticas de atención de enfermería, definiendo un modelo de cuidados con un enfoque de integralidad y continuidad para desarrollar la red de gestión del cuidado.
- Gestionar, coordinar y articular la red territorial de cuidados
- Formular anualmente las orientaciones para la programación y definición de prioridades de la atención de enfermería a nivel local.
- Formular el plan estratégico para la gestión del cuidado, en concordancia con los lineamientos y orientaciones Ministeriales.
- Elaborar y validar, estándares de calidad para la atención y cuidados de enfermería de los establecimientos de atención

cerrada y abierta, que pertenezcan a la jurisdicción del Servicio de Salud.

- Supervisar y evaluar tanto los procesos como los resultados de la “gestión del cuidado” formulados a nivel de los establecimientos pertenecientes a la red asistencial de la jurisdicción respectiva.
- Supervisar el cumplimiento del plan anual de capacitación y formación continua del personal profesional y técnico de enfermería de los establecimientos pertenecientes a la red asistencial de la jurisdicción respectiva.
- Probar y validar modelos de atención e indicadores de gestión del cuidado para ser aplicados en los establecimientos de salud.
- Formular, las directrices para un óptimo funcionamiento de la relación docente asistencial, definiendo normas generales y recomendaciones en relación con campos clínicos, funciones docentes de las enfermeras asistenciales, mecanismos de evaluación para tales efectos.
- Formular el Organigrama de la Unidad o Sub dirección de gestión del cuidado.

Es indudable que lo anteriormente expuesto deja en evidencia las necesidades concretas de formación de las Enfermeras en el ámbito de la calidad de la gestión/provisión de servicios, en la Gestión del Cuidado.

Considerando que todos estos elementos han constituido el eje de la formación en gestión de calidad, realizada, previamente, por los Diplomas de

Gestión de Calidad a Distancia, se ha considerado fundamental apoyar el proceso a través del Diploma, orientado exclusivamente a enfermeras(os), dejando en claro que este diploma no aborda contenidos tales como Modelos de Enfermería y gestión de procesos específicos de enfermería.

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

Manzano, M; 2000. *“Manual de procedimientos de Enfermería del Hospital General Universitario de Murcia”* Editorial. Servicio de Publicaciones Universidad de Murcia. Murcia 2000. pp. 15-17. 23 de septiembre del 2012.

Con respecto al trabajo de los profesionales de enfermería, es importante destacar sus servicios, debido al gran aporte para la prolongación de vida de los usuarios. En síntesis la Unidad de Gestión de Enfermería es primordial en los Hospitales ya sea de cualquier nivel,

2.2.4 Funciones de la enfermera (o) líder.

a) Funciones Técnico – Administrativas:

1 - Redistribuir al personal de enfermería de acuerdo a sus capacidades y a las necesidades de cada servicio, para:

- Aprovechar al máximo las capacidades del personal de turno.
- Reforzar los servicios con gran presión asistencial o con pacientes de alta complejidad.
- Cubrir ausentismos de última hora.

2 - Tomar decisiones en situaciones de emergencia, que requieren de una autoridad central, como:

- Problemas graves a nivel local y general, con el objeto de tomar medidas pertinentes (cerrado de servicios, evacuación de pacientes).

3 - Dirigir y reforzar las decisiones tomadas por las enfermeras de turno, en situaciones especiales:

- Conflicto, indisciplina, robos, asaltos (comunicación directa a la Policía y autoridades del Hospital). Requerimientos de técnicas especiales.
- Supervisar, controlar y auditar las actividades de enfermería de servicios con problemas relativos.
- Mantener contacto con las enfermeras Jefes de Sector de Internación para la solución de problemas técnicos y administrativos producidos en cada área.

Coordinar con el médico Jefe de guardia para planificar y ejecutar medidas en conjunto, en caso de:

- Situaciones de emergencia
- Ingreso de pacientes especiales
- Alta presión asistencial

Llenar el registro de las coberturas de enfermería en el turno y de las situaciones especiales y entregar la información al Jefe de enfermería.

b) Funciones de Docencia e Investigación

1 - Participar en la planificación, ejecución y evaluación de las actividades de educación continua del Programa de Enfermería.

2 - Detectar, analiza e investiga con las enfermeras jefe de cada servicio, las deficiencias de conocimientos y planifica, ejecuta y evalúa en forma conjunta actividades educativas.

3 - Participar en los programas de orientación y capacitación para el personal que ingresa al servicio.

4 - Informar en la realización de cursos, jornadas y talleres, desarrollados como extensión.

5 - Participar en estudios de investigación de satisfacción usuaria y laboral y evaluación de la atención de enfermería.

c) Funciones de Gestión Administrativa de Enfermería

El Proceso Administrativo de Enfermería, es la aplicación del método científico en la gestión y administración de los servicios de Enfermería.

Este proceso consta de 5 funciones principales:

- Organización
- Planificación
- Recursos humanos
- Dirección

- Control

La Administración como Ciencia Social posee la característica de universalidad, lo que posibilita su utilización en todo terreno profesional. Aplicada a la enfermería se ve claramente como trasciende los límites que fija la idea tradicional que tenemos de esta disciplina, asociada desde siempre a la actividad de cuidar, y que reduce su práctica a todas aquellas funciones que exclusivamente se desarrollan junto al enfermo.

En la actualidad resulta obvio que nadie puede discutir el derecho y la necesidad de una administración en enfermería que, dirigida por enfermeros, permita:

- Asumir responsabilidades.
- Determinar y elevar la calidad asistencial.
- Favorecer el trabajo en equipo.
- Promover cambios en la organización laboral.
- Resolver problemas.
- Satisfacer las necesidades del usuario.
- Tomar decisiones.
- Utilizar recursos organizadamente.

...“La función administrativa en enfermería, aun sin practicarse en la cabecera del enfermo, desarrolla un complejo proceso, necesario y conectado con todo lo que supone su actividad profesional en la sociedad actual, dentro de nuestro sistema sanitario. Las funciones que encierra el proceso administrativo nos lleva a un entendimiento formal del mismo en el desempeño de actividades de enfermería, preparándonos para una tarea profesional basada en unos principios organizacionales de planificación, responsabilidad y control”.

Reina, E. 2003. *Administración de los Servicios de Enfermería Tomo I. Colección de Libros de Texto para Estudiantes de Enfermería*, Proyecto Fortalecimiento en la Educación para Enfermería, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. El Salvador. pp, 123 -124. 4, Octubre del 2012.

El párrafo anterior comprende que el profesional enfermera(o) debe estar preparada(o) para ejercer la función técnico – administrativo en la Unidad de Gestión de Enfermería en las casas asistenciales de salud.

Enfermería debe estar preparada para el trato de datos numéricos, demostrando la habilidad en la toma de decisiones y su participación en los procesos de gestión, lo que a su vez proporciona como respuesta, un mayor reconocimiento hacia la profesión por parte de nuestro sistema sanitario.

2.2.5 Propósito de la administración:

Contribuir a un aumento del conocimiento para ser enfermera(o), definiendo un perfil de la profesión, un marco conceptual y unas funciones concretas y delimitadas para el nivel de enfermería.

a) Función Técnica

La función técnica está relacionada al conjunto de conocimientos y destrezas para aplicar los métodos, procesos y procedimientos; haciendo uso de técnicas específicas que permiten proporcionar al usuario un cuidado integral con calidad y calidez; comprende entre otros:

- Planificar acciones de atención de los pacientes y promover esfuerzos cooperativos con el equipo de salud.
- Procurar que el paciente tenga un ambiente de bienestar e higiene y libre de riesgos.
- Fomentar la creatividad e innovación con el fin de mejorar la calidad y calidez en la atención de enfermería.
- Vigilar la administración correcta de prescripciones médicas.
- Garantizar la aplicación correcta de técnicas y procedimientos de enfermería en la atención al paciente.
- Participar en la atención y seguimiento de pacientes de alto riesgo.
- Constatar que el paciente reciba la atención de enfermería planificada en base a las patologías.
- Establecer estrategias que garanticen la satisfacción del usuario.
- Vigilar el uso adecuado de registros de enfermería: Expediente clínico, censo, registros estadísticos, planes de asignación, rotación y otros.
- Orientar al personal sobre manejo de equipo especial.

b) Función Educativa

Para fortalecer los conocimientos y potencialidades del personal, orientando hacia la mejor ejecución del cuidado de enfermería; es importante:

- Participar en la enseñanza incidental o planeada a paciente y familia.

- Elaborar, asesorar y ejecutar programas de educación continua a personal de enfermería.
- Promover el desarrollo profesional del personal de enfermería.
- Participar en la presentación de casos clínicos y fomentar la participación de enfermería.
- Participar en el programa de inducción del personal de nuevo ingreso, rotación interna y ascenso.
- Implementar acciones educativas de acuerdo a necesidades identificadas.
- Asistir y promover la participación a seminarios, congresos, fórum, etc.
- Participar en el desarrollo de programas educativos comunitarios.
- Facilitar la conducción del proceso enseñanza-aprendizaje a estudiantes de enfermería y otros profesionales en prácticas clínicas sanitarias y asistenciales.

c) Función Investigativa

Esta función está relacionada con la programación y ejecución de estudios de investigación en enfermería de acuerdo, a necesidades identificadas que contribuyan a mejorar la calidad de atención y desarrollo del personal, comprende entre otras actividades:

- Aplicar el proceso de atención de enfermería fundamentado en la teoría de enfermería.

- Aplicar encuestas para identificar habilidades y debilidades del personal.
- Realizar investigaciones operativas, implementar acciones y evaluar resultados periódicamente.
- Aplicar la metodología de la investigación científica en problemas de salud de usuarios y personal de enfermería.
- Aplicar el método de solución de problemas.
- Elaborar escritos y publicaciones sobre el papel de enfermería como el producto del trabajo cotidiano.
- Realizar el perfil epidemiológico del personal de enfermería y del usuario.
- Estructurar un programa de auditoría en la atención de enfermería.
- Participar en los estudios de investigación y control epidemiológico.

2.2.6 Organización de la unidad de gestión de enfermería

La gestión en Enfermería, articula aspectos conceptuales, metodológicos y prácticos de la administración, la investigación, la economía, las ciencias humanas y sociales y la disciplina de enfermería en el contexto de los servicios de salud y de las organizaciones del desarrollo social para la comprensión de las necesidades del ser humano.

El contexto es definido por diversos teóricos como un modo de relación entre el ser humano y el mundo físico, social y cultural determinado por la

historia. Es así como el conocimiento y la comprensión de las dinámicas del contexto local, nacional y global que determinan los modos de vida y de salud de los individuos y colectivos es imprescindible para la gestión de políticas públicas y para una práctica de enfermería pertinente y solidaria”.

(Apuntes Diplomado en Gestión y Liderazgo en Servicios de Salud, Pontificia Universidad Católica de Chile 2004. En: https://www.u-cursos.cl/medicina/2008/2/OBENMEQU3/1/material_docente/objeto/204391. 15, octubre del 2012).

2.2.7 Estructura orgánico funcional de la gestión de enfermería

Cuadro N°3

Estructura orgánico funcional de la Gestión de Enfermería.

Puesto	Rol	Actividades
Profesional	Coordinadora	Gestionar los servicios de enfermería de la unidad operativa, que le permita prestar una atención de calidad, calidez, eficiente eficaz a los usuario interno y externo
Profesional	Líder de equipo enfermería	Gestión y atención de enfermería en el servicio
Profesional	Enfermera miembro de equipo	Atención directa de enfermería a pacientes
Auxiliar	Auxiliar de	Atención básica de enfermería

	enfermería	Cuidado de materiales y equipos
Auxiliar	Servicios generales	Limpieza Manejo de desechos Control de ropa Mensajería Traslado de pacientes

Fuente: Apuntes Diplomado en Gestión y Liderazgo en Servicios de Salud, Pontificia Universidad Católica de Chile 2004.

Elaborado por: Fabricio Enríquez – Amanda López.

2.2.7.1 Mejoramiento continuo en la calidad de atención de enfermería, para la satisfacción del usuario.

Estrategias:

- Eficiencia, eficacia, oportunidad en la provisión de servicios al usuario.
- Elaboración de planes, programas y proyectos vinculados con la planificación estratégica institucional
- La Planificación será difundida y deberá ser conocido por las autoridades de la institución,
- La Gestión de recursos humanos de enfermería se sujetará a la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa y de Remuneraciones (LOSCA), la Ley de Ejercicio Profesional de las Enfermeras(os) de Ecuador con su reglamento y legislación conexas. Así también al Código de Trabajo, Contrato Colectivo, y otras disposiciones legales vigentes o leyes conexas

- Mejora continua de la calidad de atención
- Capacitación continua que impulse valores y mejore las competencias profesionales
- Monitoreo y evaluación de desempeño
- Evaluación de satisfacción del usuario

Funciones en el Tiempo

Para las funciones antes descritas, es necesario tomar en cuenta la distribución del tiempo asignado a cada una de ellas, con el fin de lograr mayor efectividad. A continuación se detallan las funciones con los tiempos estimados:

Función Tiempo Estimado

- Administrativa 50%
 - Técnica 25%
 - Educativa 15%
 - Investigativa 10%
- TOTAL 100%

En supervisión, es necesario reflexionar para elaborar un plan que mejore al máximo la utilización del tiempo; para ello, conviene ayudarse con las actividades que corresponden a cada función para que le sirva de guía; luego, se debe decidir qué objetivos desea lograr a corto, mediano o largo

plazo. El establecimiento de prioridades ayuda para determinar el modo de emplear el tiempo.

(Aguirre, H. 2007. *Administración de la calidad de la atención médica*. En: <http://bvs.insp.mx/articulos/2/3/01112000.pdf>. 03, Noviembre del 2012).

La gestión de Enfermería en las instituciones de salud es apreciada desde diferentes posiciones de forma simultánea, en las que se demuestran distintos grados de responsabilidad en los enfermeros(as) asistenciales y directivos.

El liderazgo en la gestión del cuidado de enfermería a nivel operativo se entiende como ese proceso de ciencia administrativa y asistencial que desarrollan los profesionales de enfermería. La forma de cómo se lleva a cabo el proceso del cuidado está integrada por: participación, liderazgo y gestión continua, precisa y conforme a las exigencias actuales en el sistemas de salud en lo que concierne al cuidado de enfermería, el cual se visualiza en el mejoramiento y modificación del modelo biomédico existente en la práctica durante la prestación de los servicios de la salud.

Según Huber (2006) define niveles jerárquicos de liderazgo que son:

- Gran capacidad individual: contribuyendo como miembro del equipo y como líder competente de gestión.
- Líder eficaz.
- Líder ejecutivo.

Cada profesional de enfermería, se hace responsable del liderazgo en la gestión del cuidado, de tal forma que se visualice en una atención integral desde un aspecto psicológico, social, cultural, hasta llegar al propio aspecto biológico, generando así un rompimiento del paradigma de que la actuación por parte de enfermería es simplificada al cuidado físico.

Al aumentar el nivel de participación y liderazgo el profesional de enfermería, se busca, generar que la gestión del cuidado tenga gran importancia dentro de la realización de las actividades propias desde el ámbito hospitalario, y por consiguiente los cuidados que aquí se proporcionen no carezcan de integralidad e individualidad.

El nivel de participación y liderazgo en la gestión de cuidado de enfermería en el nivel operativo puede llegar a cambiar la visión de la acción del enfermero, puesto que hay que resaltar, que el cuidado es el componente esencial del enfermero y que requiere de estar precedido por una gestión oportuna y de calidad, logrando así un cuidado integral.

Nuevos conceptos de gestión, se han introducido en la organización de los servicios de salud, donde se enfatiza en la necesidad de tránsito del control, a la facilitación del trabajo, en función de la calidad de los cuidados de enfermería.

La gestión de Enfermería debe enfocarse hacia las necesidades de los pacientes en el sistema de cuidados. Por ello es necesario asumir la responsabilidad directa en la atención al paciente, la familia y la comunidad.

Al hablar de las actividades en función del paciente, estamos afirmando que se planifiquen los recursos, se organicen los servicios asistenciales teniendo en cuenta sus criterios, propiciando la participación en la toma de decisiones que pueden influenciar en la calidad de los cuidados que prestamos.

Pensar en el paciente como eje central del servicio lleva implícito el enfoque social y humano de los cuidados de enfermería, que no necesariamente contradicen el uso cada vez mayor de tecnologías de avanzada en salud, mediante el cuidado personalizado, humanístico y con un enfoque social el enfermero(a) tiene en cuenta las dimensiones bio-psicosociales del ser humano.

El concepto de cuidado adecuado al paciente ha ocupado una posición central en la literatura de enfermería. El cuidado generalmente se une al concepto de salud, considerando a la enfermería como la ciencia que estudia el cuidado en la experiencia humana de la salud. Este enfoque provee a la enfermería el mandato social y el compromiso de cuidar a las personas.

Desde una perspectiva del cuidado holístico, es importante considerar las dimensiones biológicas, psicológicas y sociales. Por ello, la salud debe ser vista como un proceso que no se reduce solamente al "estado de completo bienestar físico, mental y social y no sólo la ausencia de enfermedad o dolencia.

Considerando que la salud no es la propia afección corporal y supera criterios exclusivamente somáticos y organicistas, descuidando aspectos de la salud importantes. Por ello el acompañamiento holístico a la persona que pretendemos generar salud holística, así como la experiencia en cuánto a armonía y responsabilidad en la gestión de la propia vida, de los propios recursos, de sus límites y disfunciones en cada una de las dimensiones: física, intelectual, relacional, emocional, espiritual y religiosa.

El gestor de enfermería en su actuar desarrolla habilidades que les permiten unificar los conocimientos teóricos y conceptuales con la práctica, en función del logro exitoso de la misión. Para ello las acciones están encaminadas a contribuir y garantizar la confianza de pacientes y familiares, desarrollar al máximo la comunicación y el liderazgo para el desarrollo de su labor.

Como parte de las capacidades o requisitos necesarios se encuentran el dominio del área o servicio a su cargo, así como la planeación de los resultados que se esperan lograr. De igual manera debe reconocer las posibilidades de conflictos e incertidumbre ante cada evento o situación que se desee modificar. El trabajo en equipo debe constituir el hilo conductor para que los esfuerzos y logros sean directamente proporcionales.

La enfermería en la prestación de cuidados engloba los conocimientos con el arte de cuidar, así como la experiencia personal del cuidador. Con los conocimientos y habilidades desarrolladas en la práctica profesional, así como la experiencia personal, el cuidado se convierte en único, genuino,

auténtico. Desde esta perspectiva el gestor de cuidados pone en la interacción enfermero(a) - paciente el humanismo, la creatividad y la experiencia adquirida que complementan los conocimientos a aplicar en la práctica diaria.

(Mulens, I. 2012. *La gestión de enfermería desde las dimensiones del cuidado*. En: www.aniorte-nic.net/archivos/trabaj_gestion_ivette.pdf. 2012, 11 de noviembre).

A la hora de abordar las dimensiones del cuidado es necesario tener presente los elementos afectivos y técnicos. Ambos reflejan el nivel de compromiso, así como la identificación del significado de cuidado de quien lo brinda y de quien lo recibe. En el arte de cuidar es necesaria la reflexión de nuestra práctica en función de la autovaloración de los cuidados y los posibles cambios a operar que emergen de este proceso. De esta manera el cuidado no es estático, permanente; sino que debe basarse en evidencias que aporten las mejores alternativas de opción al paciente, la integración y confluencia de las creencias y valores a respetar, así como los procesos de reflexión y análisis crítico del cuidado.

Cuidar implica preocupación, explotar nuestras competencias, acompañamiento, sensibilidad con el dolor humano y esperanza. Se requiere entonces, conocer a la persona que requiere ayuda y diseñar las estrategias necesarias para garantizar el confort, así como ganar la confianza en pacientes y familiares.

Según Colliere (1986), cuidar o preocuparse de alguien, creer en alguien, reforzar sus capacidades, permitirle recobrar la esperanza, acompañarle en su experiencia de salud enfermedad estando presente, son acciones invisibles.

El trabajo de enfermería se centra en el cuidado, en las dimensiones de cuidar, gerencia, educar e investigar, sustentado por los diversos patrones de conocimientos, competencias y habilidades específicas. La competencia profesional para el cuidado demanda un ejercicio crítico, reflexivo y constructivo sobre las prácticas disciplinarias e interdisciplinarias en salud, siendo capaz de conocer e intervenir en el proceso de vivir, enfermar y estar sano, con compromiso y responsabilidad en la búsqueda del mejoramiento de la vida.

Al considerar la gestión centrada en el cuidado al paciente es necesario atender aspectos esenciales, destacándose, la planeación y organización de los servicios de enfermería teniendo en cuenta los recursos humanos que garanticen los procesos asistenciales diseñados, así como el ambiente de trabajo que garantice los resultados esperados. Las tareas principales a cumplir responden a los objetivos de la organización en función de la identificación de necesidades de cuidados. Se ha tratado de acercar lo más posible el tema administrativo a la práctica enfermera, haciendo hincapié en los puntos que son de mayor importancia para la profesión. Así, se comienza por la descripción del entorno sanitario, el propio sistema de salud, haciendo un recorrido por los conceptos de su definición y los diversos modelos

existentes. La segunda Unidad aborda la panorámica de la economía y la salud, revisando los temas de oferta y demanda, estimación de costes, precios y cómo ello influye en el funcionamiento de los servicios sanitarios.

Las funciones de la enfermera en la gestión de estos servicios se enfoca desde las etapas del proceso administrativo, deteniéndose especialmente en los aspectos más utilizados por las enfermeras en las organizaciones: el manejo de la información, la gestión del cambio, la gestión de los recursos, la evaluación de las acciones, la calidad de los cuidados.

Se complementa con algunas experiencias prácticas de gestión, desde la atención hospitalaria y la primaria, para observar cómo se aplican los principios al ejercicio diario.

Erdmann, A., Leite, J., Costa, I. 2005. *Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería, Ciencia - enfermería*. Volumen XI n.2, Brasil. pp 89 – 90. 28, de febrero del 2013.

2.2.8 El proceso administrativo de enfermería

Es la aplicación del método científico en la gestión y administración de los servicios de Enfermería.

Este proceso consta de 5 funciones principales:

- Organización
- Planificación
- Recursos humanos

- Dirección
- Control

La Administración como Ciencia Social posee la característica de universalidad, lo que posibilita su utilización en todo terreno profesional.

Aplicada a la enfermería se ve claramente como trasciende los límites que fija la idea tradicional que tenemos de esta disciplina, asociada desde siempre a la actividad de cuidar, y que reduce su práctica a todas aquellas funciones que exclusivamente se desarrollan junto al enfermo.

En la actualidad resulta obvio que nadie puede discutir el derecho y la necesidad de una administración en enfermería que, dirigida por enfermeros, permita:

- Asumir responsabilidades.
- Determinar y elevar la calidad asistencial.
- Favorecer el trabajo en equipo.
- Promover cambios en la organización laboral.
- Resolver problemas.
- Satisfacer las necesidades del usuario.
- Tomar decisiones.
- Utilizar recursos organizadamente.

La función administrativa en enfermería, aun sin practicarse en la cabecera del enfermo, desarrolla un complejo proceso, necesario y

conectado con todo lo que supone su actividad profesional en la sociedad actual, dentro de nuestro sistema sanitario.

Las funciones que encierra el proceso administrativo nos lleva a un entendimiento formal del mismo en el desempeño de actividades de enfermería, preparándonos para una tarea profesional basada en unos principios organizacionales de planificación, responsabilidad y control.

Enfermería debe estar preparada para el trato de datos numéricos, demostrando la habilidad en la toma de decisiones y su participación en los procesos de gestión, lo que a su vez proporciona como respuesta, un mayor reconocimiento hacia la profesión por parte de nuestro sistema sanitario.

(Tomey, A. M. (2009). *Guía de gestión y dirección de enfermería: Evolve*. Elsevier España.2012, 10, diciembre del 2012).

2.2.9 Gestión de la administración de enfermería

Es importante definir como realizar la gestión administrativa en el área de enfermería, para lo cual se expone a continuación la justificación y administración de la misma:

a) Justificación:

Porque la enfermería es una disciplina en continua evolución y abierta a todos los cambios que sirvan para dar respuesta a las demandas sociales en cuanto a salud se refiere, un programa docente de administración se justifica

por si mismo, ya que sirve para estudiar nuestro sistema de salud, sus cambios y los requerimientos que en materia de salud la sociedad exige.

b) Administración.

Ha supuesto la definición de un conjunto de actividades sustentadas y desarrolladas por un grupo humano, que utiliza una gama determinada de recursos para lograr una finalidad (prestar atención al paciente) en la forma más eficaz y eficiente y con beneficio social para quien va dirigido y para quien lo genera. (Ibarbouru, 1998).

Desde que el hombre empezó a formar grupos para conseguir objetivos y asegurar la coordinación de los esfuerzos individuales, la administración ha sido esencial a lo largo de su proceso histórico, a través del cual la sociedad ha confiado cada vez más responsabilidades en los esfuerzos colectivos, es por ello que podemos describirla como una de las actividades humanas más importantes.

Según Koontz y Weihrich, 1990, la administración es el proceso de diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos que trabajen juntos en grupos, logren eficientemente los objetivos seleccionados.

La tarea principal de la administración consiste en hacer las cosas a través de las personas, con los mejores resultados, dirigiendo el esfuerzo de grupos organizados, todos a un mismo objetivo. (Chiavenato, 1990).

La concepción actual de la administración nos define 5 variables objeto de estudio que constituyen los principales componentes administrativos:

- Tarea.
- Estructura.
- Personal.
- Tecnología.
- Ambiente.
- Usuario.

En la administración sanitaria se incluye un sexto componente a administrar: el usuario, que lleva ya incluido 2 décadas porque se comenzó a mejorar y estructurar las demandas y mejoras de salud pública en base al usuario.

Diane, Huber,. 2000 *Liderazgo y Administración en Enfermería*. Primera Edición en Español. Editorial McGraw,.España _ Madrid. pp. 21-39. 05, enero del 2013.

2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES.

2.3.1 Hipótesis General

La gestión técnico - administrativa de enfermería en el Hospital “Marco Vinicio Iza”, depende de la normas, estatutos y reglamentos técnico establecidos.

2.3.2 Variable dependiente

La gestión técnico - administrativa de enfermería en el Hospital “Marco Vinicio Iza”.

2.3.3 Variable independiente

Normas, Estatutos y Reglamentos, técnico – administrativos que rigen a los hospitales públicos del Ecuador.

CAPITULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio investigativo es de tipo cualitativo y cuantitativo ya que está diseñado para obtener un análisis preliminar de la situación caracterizándose por la flexibilidad para estar sensible ante lo inesperado y para descubrir otra información no identificada previamente. Se emplean enfoques amplios y versátiles, mediante gran variedad de técnicas proyectivas que son utilizadas en la aplicación de los métodos correctos, mientras que también es descriptivo porque se va a describir situaciones y eventos de un determinado fenómeno, buscando especificar las propiedades importantes de personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, en este caso sobre el tema: “La Caracterización de la gestión de enfermería del Hospital Marco Vinicio Iza de la ciudad de Lago Agrio en el período septiembre 2012 – febrero 2013”.

3.2 UNIVERSO Y MUESTRA.

3.2.1 Población y muestra.

La población del estudio se realizó por el total de profesionales, y personal auxiliar de enfermería en un número de 82, que laboran en los diferentes servicios del Hospital “Marco Vinicio Iza”. Los datos se

obtuvieron, mediante la indagación directa y aplicación de la encuesta, a cada uno de los profesionales de enfermería, que aceptaron voluntariamente participar en el estudio.

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

El instrumento elaborado para la recolección de la información indagaba sobre datos socio-demográficos, formación académica, metodología y actividades para el cuidado, opinión en cuanto a la utilidad práctica de los protocolos para la atención de los pacientes, la elaboración del componente para medir la actitud frente a la gestión de enfermería, que partió de la revisión bibliográfica. Para el cálculo total se sumaron las puntuaciones. Posteriormente, para identificar la tendencia de las actitudes y facilitar el análisis se agruparon las respuestas en las categorías: “no sabe o no responde”, “totalmente en desacuerdo”, “parcialmente de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” y se asignaron rangos numéricos para facilitar su interpretación.

Se incluyó en cada encuesta la actitud de la enfermera frente a la gestión de enfermería. La valoración de la aptitud clínica, frente a las técnicas y procedimientos de enfermería, (entendida como la capacidad para reconocer y analizar la información presentada en una situación de cuidado de enfermería) y la utilización de manera crítica de los procedimientos. Se llevó a cabo mediante un test en el que se investigó la frecuencia (nunca, a veces, casi siempre, siempre y no responde) mediante el cual se realizan los

procedimientos basándose en los protocolos de atención, dentro del proceso de entregar la encuesta se realizaban precisiones y aclaraban dudas, con el consentimiento libre y espontáneo de cada participante

3.3.1 Determinación de las variables de estudio.

Estas variables comprenden: la parte socio-demográfica (sexo, edad), laboral, tiempo de experiencia, cantidad de pacientes asignados, distribución de la jornada laboral, porcentaje. En metodología del trabajo tipos de registros que lleva la Institución para el personal de enfermería, manuales de la función técnica, y los conocimientos que tienen respecto a estos, actitud clínica hacia los procedimientos técnicos.

3.3.2 MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.2.1 Métodos:

Se realizó un estudio descriptivo, en el periodo de noviembre del año 2012, hasta enero del 2013. El universo estuvo constituido por todos los profesionales de enfermería y auxiliares. La recopilación de los datos se llevó a cabo en una Tabla de vaciamientos, con las variables de interés para nuestro estudio: Edad, sexo. etc. La información obtenida se procesó por el método manual, los resultados reflejados en Tablas estadísticas expresadas en por ciento. Las respuestas se analizaron cualitativamente mediante codificación abierta y axial para determinar las categorías principales: la utilidad, los requerimientos, los beneficios y las dificultades para la

aplicación, de esta manera, se logró ampliar el análisis a los datos numéricos obtenidos.

3.3.2.2 La técnica

Es indispensable en el proceso de investigación científica, la técnica, por cuanto integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación, se utilizaron las dos técnicas: documental, ya que se recopiló la información para anunciar las teorías que sustentan el estudio y de campo, porque Permitted la observación y el contacto directo con el objeto de estudio.

3.4 DISEÑO DEL INSTRUMENTO.

Una vez establecido el marco poblacional y la agenda de trabajo, se procedió a realizar la búsqueda de los profesionales de enfermería en los servicios que laboran, para el acercamiento inicial y exponerles los objetivos de la investigación, la naturaleza anónima de la encuesta, el carácter voluntario y solicitar su participación.

La recolección de la información se llevó a cabo durante el mes de diciembre del 2012 para lo que se estableció una agenda de trabajo que permitió realizar de 1 a 2 visitas a cada profesional como estrategia para garantizar el retorno del mayor número de encuestas diligenciadas. Esta etapa demoró más del tiempo del planeado, sin embargo cumplió con los objetivos propuestos.

Se estableció contacto con profesionales, pre- profesional y no profesional, los cuales respondieron positivamente a la encuesta en un 95% de confianza y un error alfa de 0.05, por lo tanto se recolectó 82 encuestas.

3.5 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Los datos numéricos se depuraron en una hoja de cálculo de Excel. Los datos de las preguntas a libre elección, se procesaron manualmente y se organizaron, en orden de las preguntas del cuestionario, para ampliar el análisis de los datos numéricos.

CAPITULO IV

4 PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS Y PLAN DE INTERVENCIÓN

4.1 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS

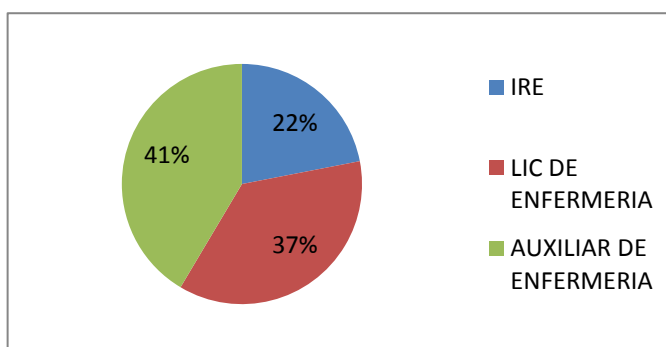
Presentación y análisis de datos de encuesta aplicada a personal de enfermería del Hospital “Marco Vinicio Iza”

4.1.1 Datos del personal de enfermería.

Tabla N° 1 Cargo del personal de enfermería

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
LIC DE ENFERMERÍA	30	37%
INT. ROTATIVOS	18	22%
AUX. DE ENFERMERÍA	34	41%
Total	82	100%

Gráfico N° 1 Cargo del personal de enfermería.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

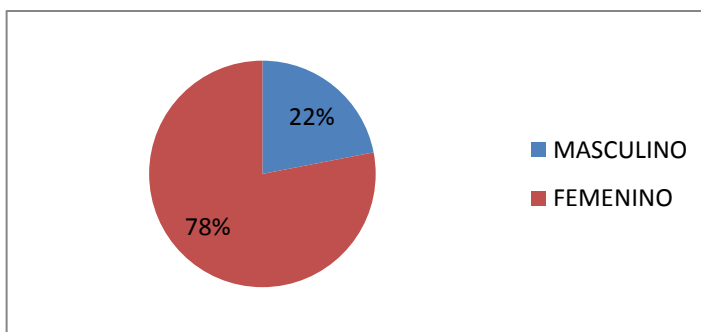
ANÁLISIS

Un resultado no favorable nos describe la presente tabulación, destacando en un 41% la existencia de personal no profesional, es decir auxiliares de enfermería prevalecen en gran número en esta casa de salud por lo cual es importante, que la unidad de gestión de enfermería, coordine el contrato de más licenciados/as en enfermería, para garantizar la atención de calidad al usuario de una forma más priorizada y organizada a la gran demanda de pacientes que acuden a esta casa de salud.

Tabla N° 2 1.2 Sexo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
MASCULINO	18	22%
FEMENINO	64	78%
Total	82	100%

Gráfico N° 2 Sexo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

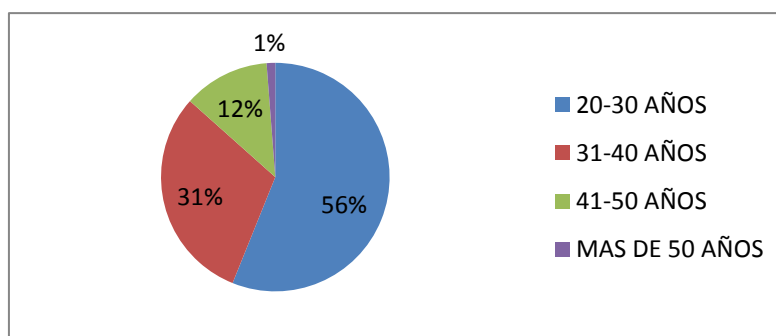
ANÁLISIS

Es importante destacar en un 78% que existe profesional femenino en esta institución, las cuales resaltan la responsabilidad y la ética a su profesión en cada una de las actividades con sus pacientes, cabe resaltar un 22% del personal de enfermería, es de sexo masculino, aportando también con sus conocimientos, agilidad, al traslado, y cuidado de los usuarios que acuden a esta casa de salud.

Tabla N° 3 1.3 EDAD

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
20-30	46	56%
31-40	25	31%
41-50	10	12%
MAS DE 50	1	1%
Total	82	100%

Gráfico N° 3 EDAD



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

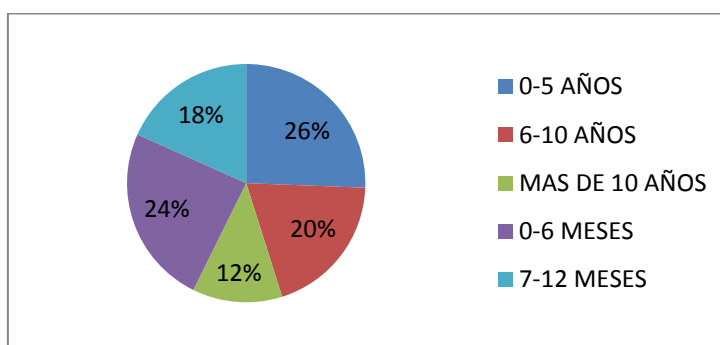
ANÁLISIS

Se pudo identificar que el mayor personal de enfermería que labora en esta casa de salud corresponde a un 56%, entre las edades de 20 -30 años, aspecto importante por lo cual el nuevo profesional puede aportar de manera actualizada con conocimientos científicos y tecnológicos al correcto manejo del paciente.

Tabla N°4 1.4 Experiencia de Trabajo

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
DE 0-6 MESES	20	24%
7-12 MESES	15	18%
1-5 AÑOS	21	26%
6-10 AÑOS	16	20%
MAS DE 10 AÑOS	10	12%
Total	82	100%

Gráfico N° 4 Experiencia de Trabajo



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

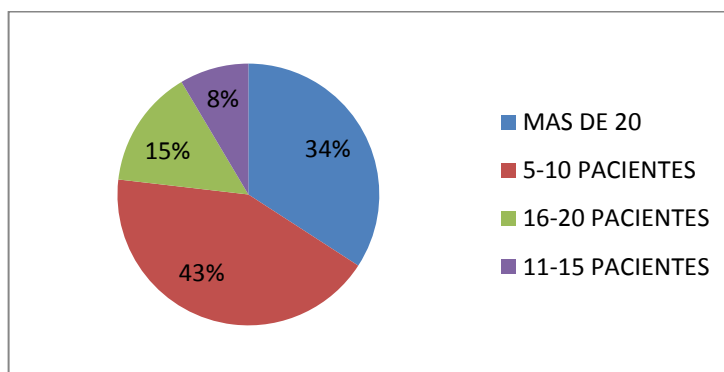
La experiencia de trabajo por parte del personal se relaciona en un 24% a pocos meses de experiencia como lo son de 0 – 6 meses, es muy positivo que el personal que labora en cada servicio, tenga mayor experiencia de trabajo para poder brindar una atención de calidad a los usuarios, logrando así disminuir el índice de inconformidad de los mismos.

2.- DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Tabla N°5 2.1 Número de pacientes asignados.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
5-10	35	43%
11-15	8	8%
16-20	12	15%
MAS DE 20	28	34%
Total	82	100%

Gráfico N° 5 Número de pacientes asignados



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

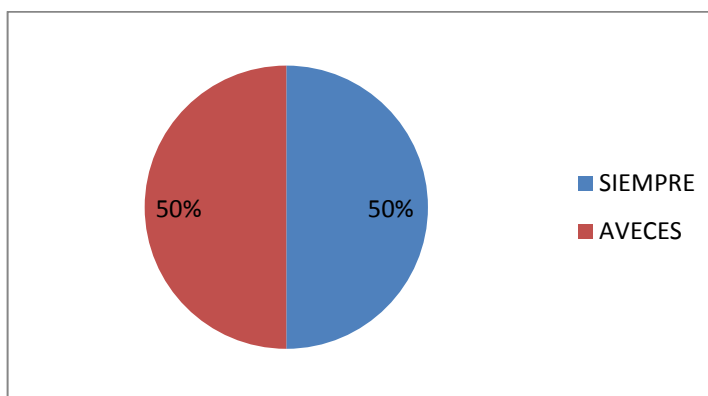
ANÁLISIS

Los datos obtenidos demuestran que el personal de enfermería en un 43% atiende de 5 – 10 pacientes diarios. Estos datos los cuales no muy satisfactorios se deben a la falta de personal en los diferentes turnos y sobre todo a la gran demanda de usuarios en la atención diaria.

Tabla N°6 2.2 ¿Las actividades que Ud. realiza están basadas en un protocolo establecido en la institución?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	41	50%
AVECES	41	50%
Total	82	100%

Gráfico N° 6 2.2 Las actividades basadas en protocolo de la institución.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

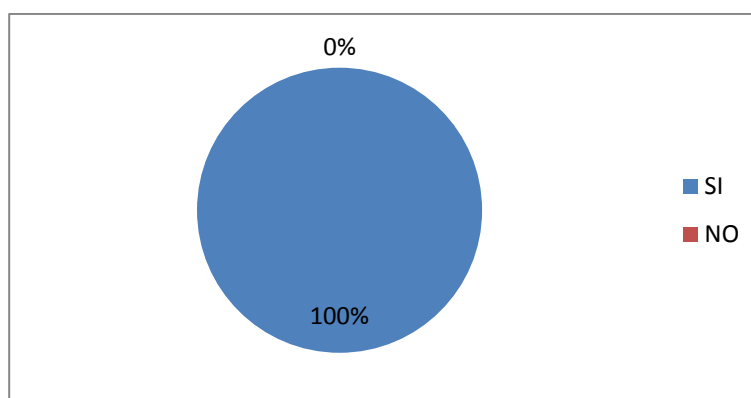
ANÁLISIS

Equitativamente en un 50% el personal de enfermería siempre cumple sus actividades mediante normas de actividades y un 50% a veces lo realiza. Es importante que el personal de enfermería realice y cumpla sus funciones dentro de un protocolo de atención, basándose a los reglamentos establecidos por esta casa de salud, con el fin de garantizar el correcto cuidado del usuario, su bienestar y también la satisfacción laboral del mismo.

Tabla N°7 2.3 ¿Considera que es importante la aplicación adecuada de los protocolos en cada servicio por parte del personal de enfermería?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	82	100%
NO	0	0%
Total	82	100%

Gráfico N° 7. 2.3 Aplicación adecuada de los protocolos por parte del personal de enfermería



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

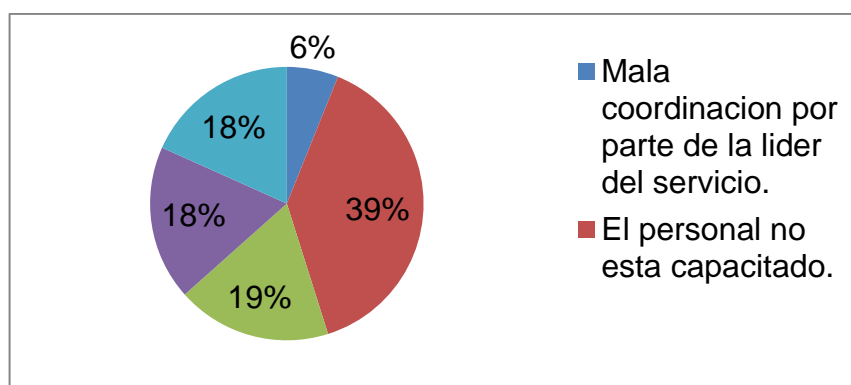
ANÁLISIS

Positivamente el personal de enfermería consideran en un 100% la importancia de la aplicación adecuada de los protocolos establecidos por esta institución, es óptimo que la licenciada/o en enfermería, cumpla y respete los reglamentos en forma estricta, con lo cual, garantizará una recuperación eficaz del paciente.

Tabla N°8. 2.4 Si en el servicio que Ud. labora no se manejan los protocolos de atención correctamente ¿Ud. piensa que se debe a lo siguiente?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Mala coordinación por parte de la líder del servicio	5	6%
El personal no está adecuadamente capacitado	31	39%
Desinterés laboral	16	19%
Todas las anteriores	15	18%
Ninguna de las anteriores	15	18%
Total	82	100%

Gráfico N° 8. 2.4 Porque no se manejan los protocolos de atención correctamente.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

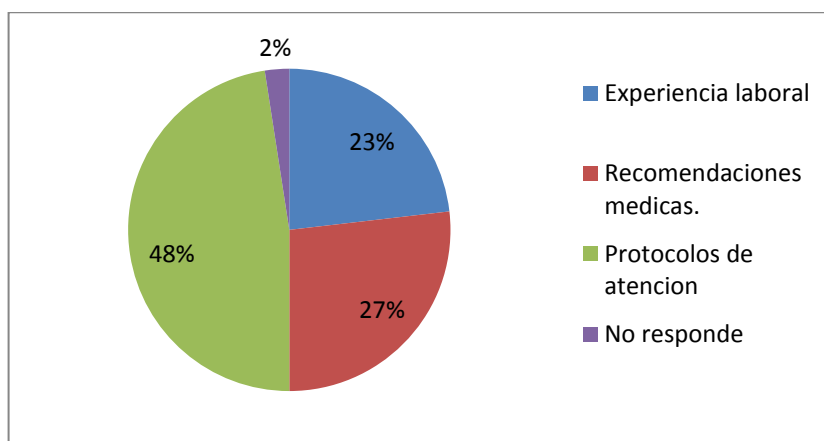
ANÁLISIS

El personal de enfermería considera alarmante en un 39% el déficit de capacitación por parte de la líder en gestión, lo cual incide en la mala atención de usuario, disminuyendo la garantía de calidad de esta institución de salud.

Tabla N° 9 2.5 ¿Qué base utiliza para la atención al paciente?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Experiencia laboral	19	23%
Recomendaciones medicas	22	27%
Protocolos de atención	39	48%
No responde	2	2%
Total	82	100%

Gráfico N° 9. 2.5 ¿Qué base utiliza para la atención al paciente?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

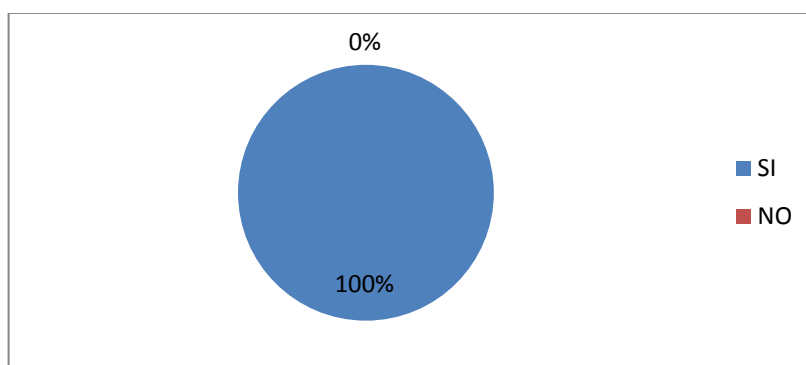
ANÁLISIS

La atención al paciente de manera efectiva se realiza en un 48% mediante un régimen de protocolos de atención establecidos por cada uno de los servicios, esto es muy positivos porque se está cumpliendo a la norma impuesta por esta casa de salud, todo con el objetivo de satisfacer las necesidades de usuario mediante una atención de calidad y calidez.

Tabla N°10 2.6 ¿Considera usted que es necesario implementar un manual técnico de procedimientos en enfermería, en cada uno de los servicios de esta Institución?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	82	100%
NO	0	0%
Total	82	100%

Gráfico N° 10 2.6 Importancia de implementar un Manual Técnico de procedimientos en la Institución.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

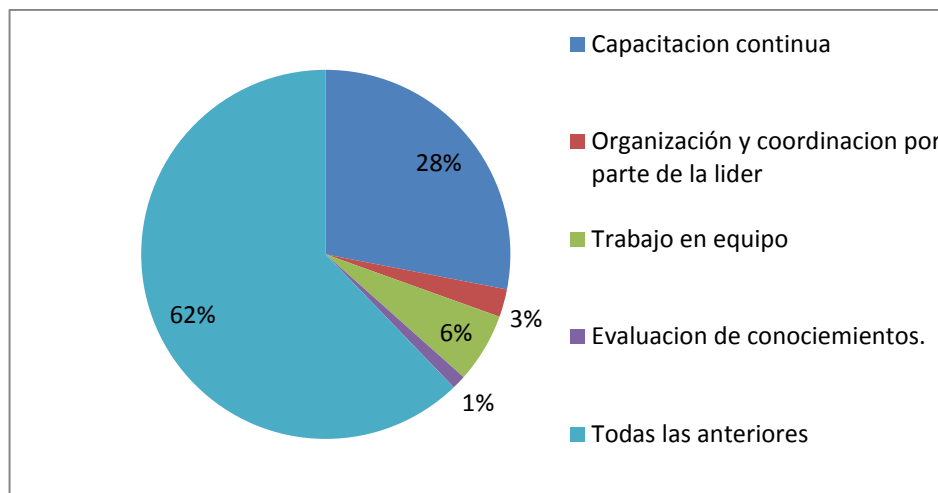
ANÁLISIS

Es importante destacar en un 100%, la afirmación por parte del personal acerca de la implementación de un manual técnico de procedimientos en enfermería, mediante el mismo ellos podrán regirse al tratamiento y aplicación de los cuidados correctos en cada una de las patologías que presente el paciente, con esto se permitirá afianzar la seguridad y experiencia laboral.

Tabla N°11 2.7 Cómo parte del personal de enfermería ¿Qué sugerencia usted daría para un correcto cumplimiento de las normativas y protocolos establecidos en esta casa de salud?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación continua.	23	28%
Organización y adecuada coordinación por parte de la enfermera líder en gestión.	2	3%
Trabajo en equipo.	5	6%
Evaluación permanente de conocimientos.	1	1%
Todas las anteriores.	51	62%
Total	82	100%

Gráfico N° 11. 2.7 Sugerencia para un correcto cumplimiento de las Normativas y protocolos



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

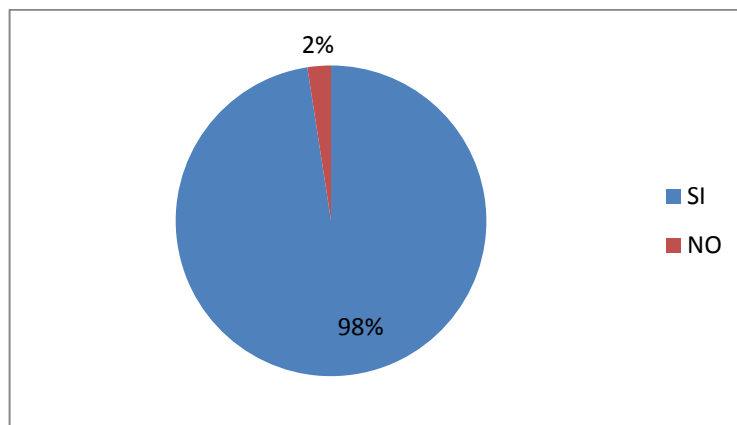
ANÁLISIS

Se considera positiva en un 62% la importancia de lograr una coordinación adecuada por parte la unidad de gestión de enfermería, que logre cumplir con los objetivos propuestos y así mejorar la calidad de atención al paciente.

Tabla N°12 2.8 ¿Desearía tener protocolos de atención consensuados, en los Servicios?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	80	100%
NO	2	%
Total	82	100%

Gráfico N°2 2.8 Importancia de tener protocolos de atención consensuados, en los Servicios



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

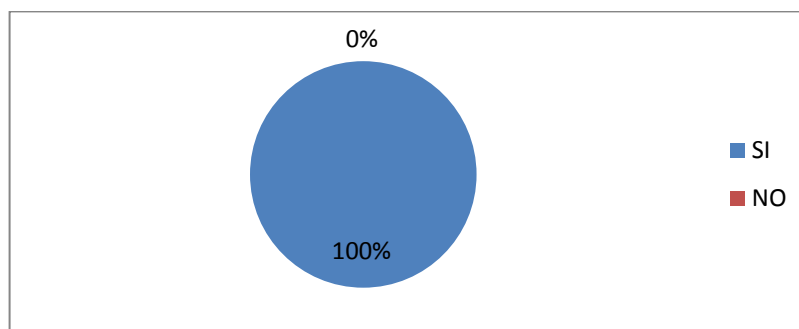
ANÁLISIS

En un 100% de manera efectiva se considera importante tener protocolos de atención consensuados en cada uno de sus servicios, comprometiéndose a cumplir estrictamente los reglamentos establecidos, que permita mejorar el nivel organizativo y de coordinación de la gestión de enfermería, garantizando así que la atención al paciente se realice en las condiciones adecuada y aplicando los diferentes cuidados de enfermería en forma correcta.

Tabla N°13 2.9 ¿Debido a la alta demanda de pacientes, cree usted que se necesita más personal para las diferentes áreas estratégicas del Hospital?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	82	100%
NO	0	0%
Total	82	100%

Gráfico N° 13. 2.9 ¿Debido a la alta demanda de pacientes, cree usted que se necesita más personal para las diferentes áreas estratégicas del Hospital?



Fuente: Encuestas

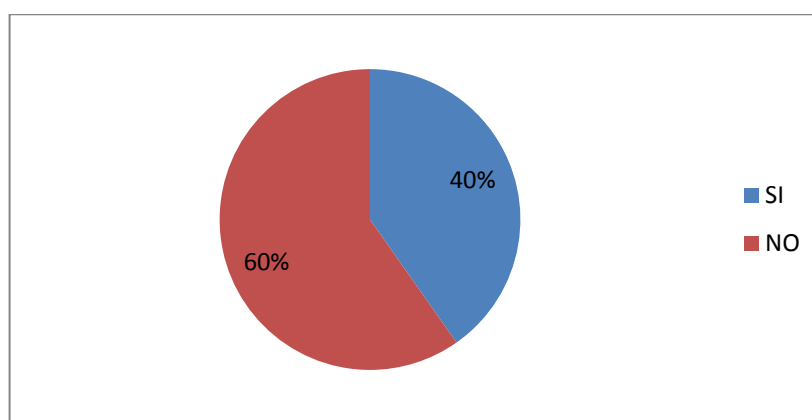
Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez.

ANÁLISIS

Las opiniones del personal encuestado en un 100% es de contratar por parte de la unidad de gestión de enfermería a más personal profesional de enfermería en cada uno de los servicios, para agilizar la atención al paciente y lograr que esta se realice en forma oportuna y con eficiencia, y a la vez disminuir el esfuerzo labora, en la atención a la alta demanda de usuario.

Tabla N°14 2.10 ¿Existe la Capacitación del personal?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	33	40%
NO	49	60%
Total	82	100%

Gráfico N° 14 2.10 ¿Existe la Capacitación del personal?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

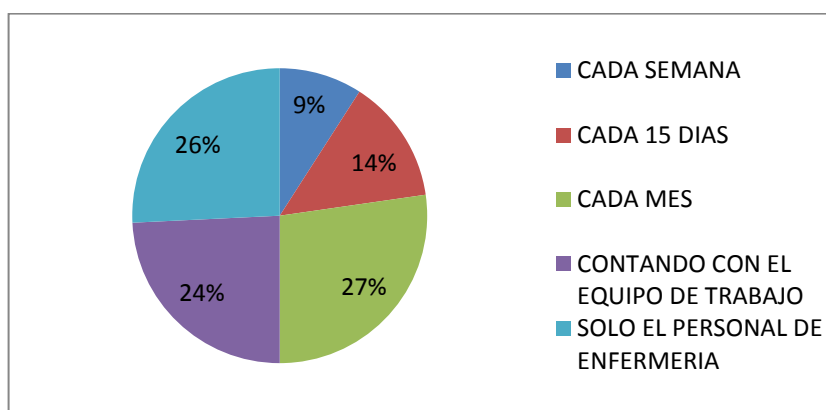
ANÁLISIS

Existe un déficit de capacitación al personal de enfermería en un 60%, aspecto muy negativo, puesto que es una falencia que la administración hospitalaria debe tomar en cuenta, ya que existe personal nuevo en especial auxiliares de enfermería, no están debidamente capacitados en como cumplir sus actividades laborales. Por parte de la gestión de enfermería es de obligación la capacitación permanente a todo el personal que labora en esta casa de salud, para garantizar que la atención al usuario se realice en forma segura y correcta.

Tabla N°15 ¿Si la respuesta es sí con qué frecuencia?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Cada semana.	6	9%
Cada 15 días.	9	14%
Cada mes.	18	27%
Contando con el equipo de trabajo.	16	24%
Solo personal de enfermería.	17	26%
Total	33	100%

Gráfico N° 15 ¿Si la respuesta es sí con qué frecuencia?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

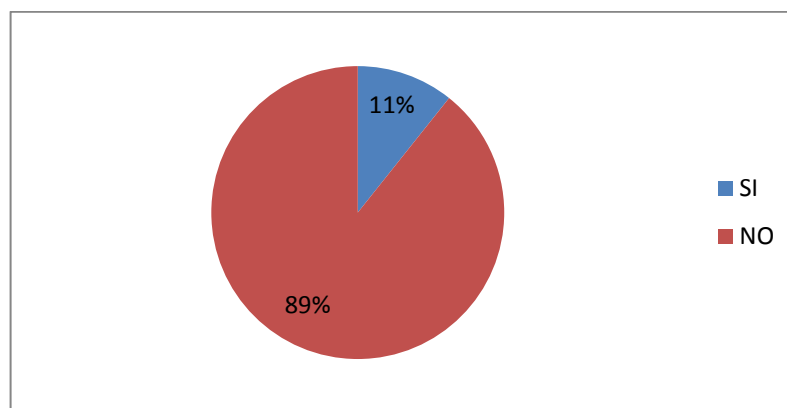
ANÁLISIS

El personal encuestado que señaló la respuesta con un SI en un 27% es capacitado cada mes, pero con temas no muy relevantes en las patologías diarias observadas en esta Institución, capacitaciones realizadas en 26% solo con el personal de enfermería, mas no a todo el equipo de trabajo.

Tabla N°16. 2.11 ¿Ha tenido accidentes de trabajo en estos últimos 6 meses?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	11%
NO	75	89%
Total	82	100%

Gráfico N° 16. 2.11 ¿Ha tenido accidentes de trabajo en estos últimos 6 meses?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

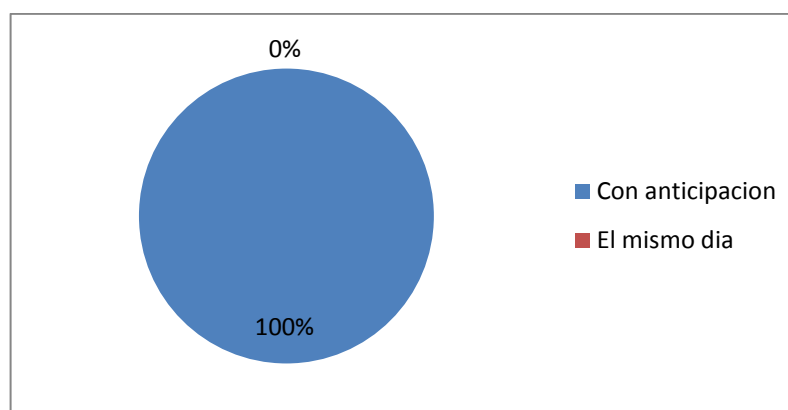
Con efectividad los accidentes laborales se manifiestan negativamente en un 89% hacia el personal de enfermería en los últimos 6 meses, por lo que es de obligación por parte de cada profesional que labora en el campo de la salud, aplicar de manera estricta la seguridad en sus actividades laborales, siempre prevaleciendo la sinceridad, y sobre todo asumiendo responsabilidades que se le haya asignado, cumpliéndolas a cabalidad, para

mantener una imagen integral y así evitar accidentes que impidan cumplir sus funciones de una manera favorable.

Tabla N°17 2.12 En estos últimos 3 meses: ¿Al faltar al trabajo, Ud. busca un reemplazo?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Con anticipación.	82	100%
El mismo día.	0	0%
Total	82	100%

Gráfico N° 17. 2.12 Anticipación de reemplazo.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

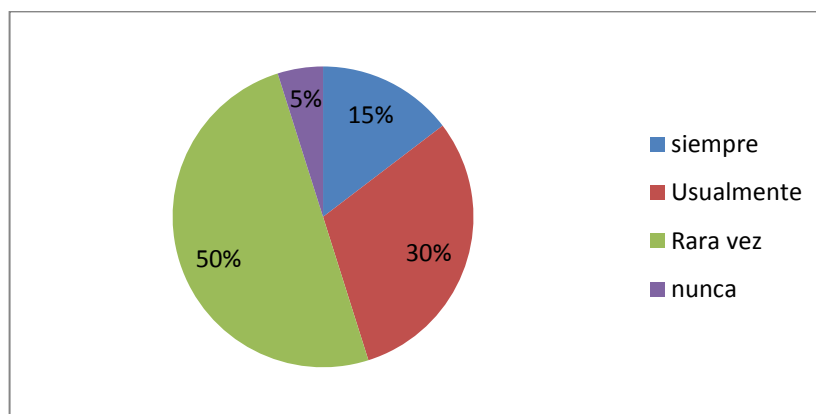
De manera importante el personal de enfermería en un 100% busca un reemplazo con anticipación para cubrir un turno laboral. Se considera efectivo anticipar a los directivos de esta Institución, el cambio de turno respectivo, cumpliendo con responsabilidad con todos los formularios y requisitos respectivos, tanto de la persona interesada como también del

profesional a cubrir dicho turno, que aseguren que el cambio de turno se realizara en forma legal y eficaz.

Tabla N°18 2.13 ¿Puede realizar cambios de turno?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	12	15%
Usualmente.	25	30%
Rara vez.	41	50%
Nunca.	4	5%
Total	82	100%

Gráfico N° 18. 2.13 ¿Puede realizar cambios de turno?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

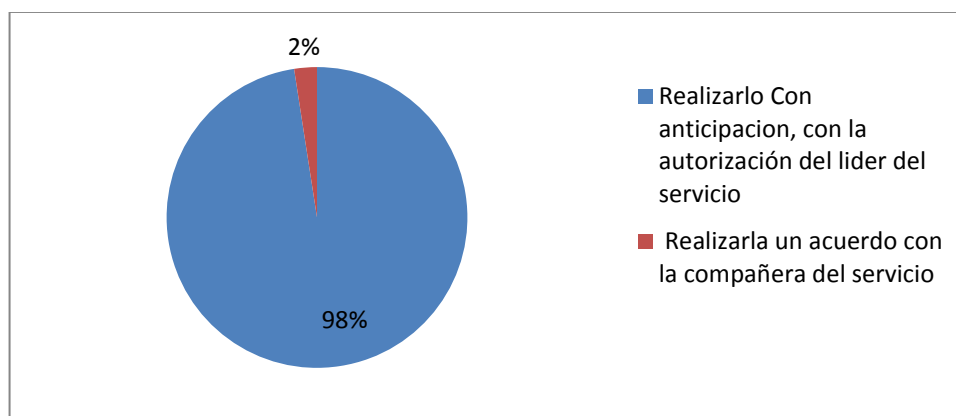
En esta institución de salud el personal de enfermería en un 50% puede realizar cambios de turno rara vez, no siempre dicho personal puede reemplazar sus horario de trabajo, ya que la demanda de pacientes es muy amplia, y el escaso talento humano impide que la inasistencia justificada se

cumpla, depende de la buena coordinación de la líder en gestión, para un cambio de turno legal.

Tabla N°19 2.14 Para Usted realizar el cambio de turno, debe:

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Realizarlo con anticipación, con la autorización del líder del servicio	80	98%
Puede hacerlo el mismo día.	0	0%
Puede hacerlo el día anterior.	0	0%
Realizaría un acuerdo con la compañera del servicio.	2	2%
Total	82	100%

Gráfico N° 19. 2.14 Para Usted realizar el cambio de turno, debe:



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

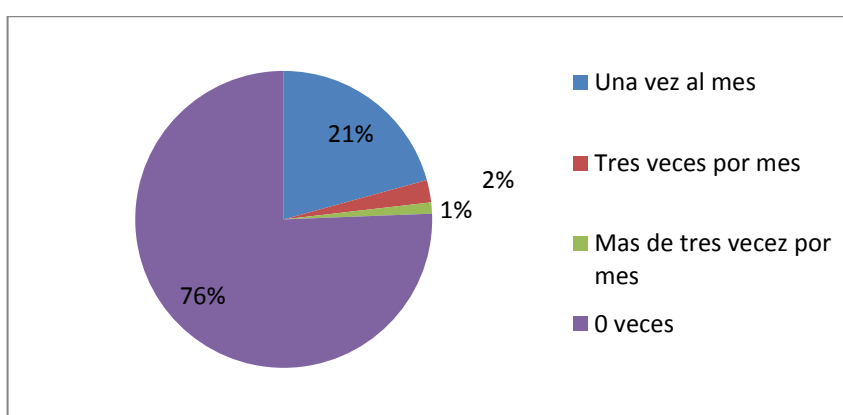
ANÁLISIS

De manera positiva los cambios de turno del personal de enfermería los pueden realizar en un 98% con anticipación previa autorización de la líder del servicio, siempre dependiendo del grado de responsabilidad y eficiencia que este cumpla en su servicio.

Tabla N°20 2.15 ¿Cuántas veces ha sufrido alguna enfermedad en los 3 últimos meses?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Una vez al mes.	17	21%
3 veces por mes.	2	2%
Más de 3 veces.	1	1%
0 veces.	62	76%
Total	82	100%

Gráfico N° 20. 2.15 ¿Cuántas veces ha sufrido alguna enfermedad en los 3 últimos meses?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

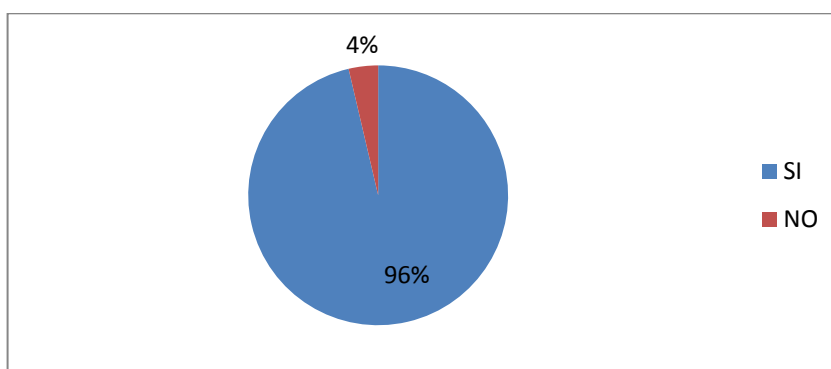
ANÁLISIS

De manera importante el personal de enfermería en un 76% no ha sufrido ninguna enfermedad en los últimos 3 meses, se considera efectivo ya que nos demuestra que dicho personal aplica correctamente las normas de bioseguridad en su horario de trabajo evitando así, el contagio de patologías asociadas con sus pacientes, puesto que pueden expandir dicho contagio a sus familias, y aumentar el índice de morbi – mortalidad poblacional.

Tabla N°21 2.16 ¿Es obligatorio que la enfermera esté presente en la visita médica?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	79	96%
NO	3	4%
Total	82	100%

Gráfico N° 21. 2.16 ¿Es obligatorio que la enfermera esté presente en la visita médica?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

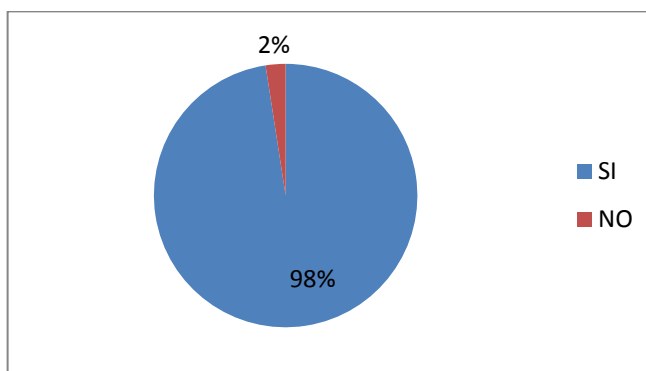
ANÁLISIS

Es esencial para el personal de enfermería en un 96% que la enfermera/o esté presente en forma obligatoria en la visita médica. La enfermera/o es y debe considerarse un miembro básico del equipo de salud, ya que debe aportar con sus opiniones, dudas, acerca de la condición del paciente, destacando al médico, todas los cuidados de enfermería que se le brinda al paciente, e informando si su estado de salud es favorable o desfavorable, esto garantice que el médico puede realizar sus evoluciones de una manera más detallada y específica y aplicar el tratamiento correcto al paciente.

Tabla N°22 2.17 ¿Durante la visita médica, la enfermera es un miembro activo, para el equipo de salud?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	80	98%
NO	2	2%
Total	82	100%

Gráfico N° 22. ¿Durante la visita médica, la enfermera es un miembro activo, para el equipo de salud?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

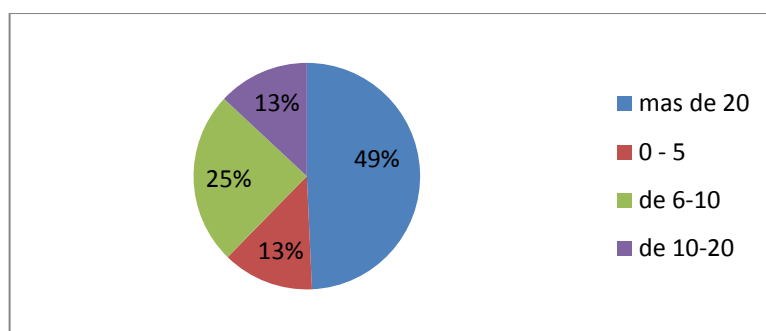
Para el personal que labora en esta institución un 98% considera importante que durante la visita médica, la enfermera sea un miembro activo para el equipo de salud, realizando sus aportaciones, acerca de la condición del paciente, logrando así una discusión e intercambio de ideas y opiniones entre médico – enfermera con el único objetivo de lograr una recuperación rápida y efectiva del usuario.

3.- INDICADORES PARA EL MANEJO DEL USUARIO

Tabla N°23 3.1 Usuarios o pacientes atendidos diariamente.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Más de 20	38	49%
0-5	9	13%
6-10	26	25%
10-20	9	13%
Total	82	100%

Gráfico N° 23 3.1 Usuarios o pacientes atendidos diariamente.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

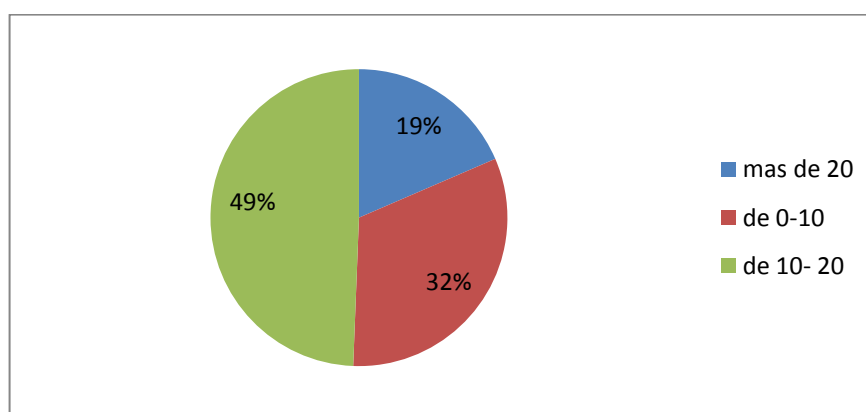
ANÁLISIS

El personal de enfermería en un 43% atiende diariamente más de 20 pacientes en cada uno de los servicios, por lo cual consideramos que la gestión de enfermería es la base principal de los profesionales de enfermería hospitalarios, ya que mediante una correcta coordinación, y organización se lograría aumentar la demanda de talento humano, y disminuir el índice de inconformidad por el usuario.

Tabla N°24 3.2 Número de camas por servicio.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Más de 20	15	19%
0-10	26	32%
10-20	41	49%
Total	82	100%

Gráfico N° 24 Número de camas por servicio.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

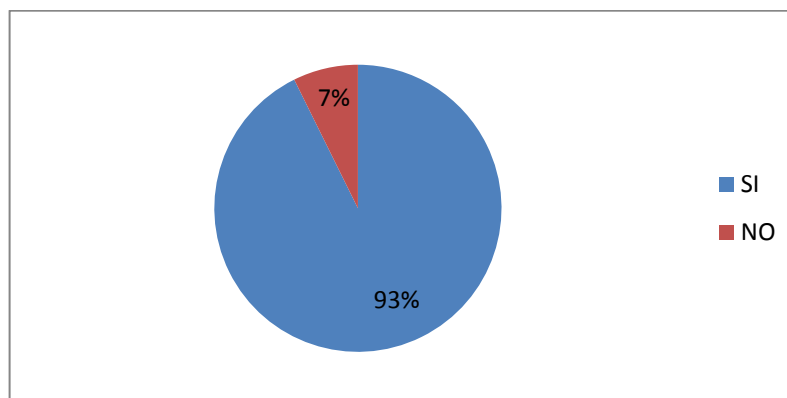
Para la atención al paciente se identifica en 49%, que existen de 10 – 20 camas, en relación a lo expuesto consideramos que depende de las administración hospitalaria el mejoramiento en la calidad de atención con una infraestructura más moderna en esta institución, con la ampliación de más camas y más talento humano, que logren cubrir la demanda de usuarios y así brindar los cuidados necesarios que el paciente lo requiera.

3.3 EVALUACIÓN EN LOS SERVICIOS

Tabla N°25 ¿Se evalúa que los Procesos se orientan a las necesidades y expectativas de los usuarios?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	76	93%
NO	6	7%
Total	82	100%

Gráfico N° 25 Evaluación de los Procesos de necesidades y expectativas de los usuarios.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

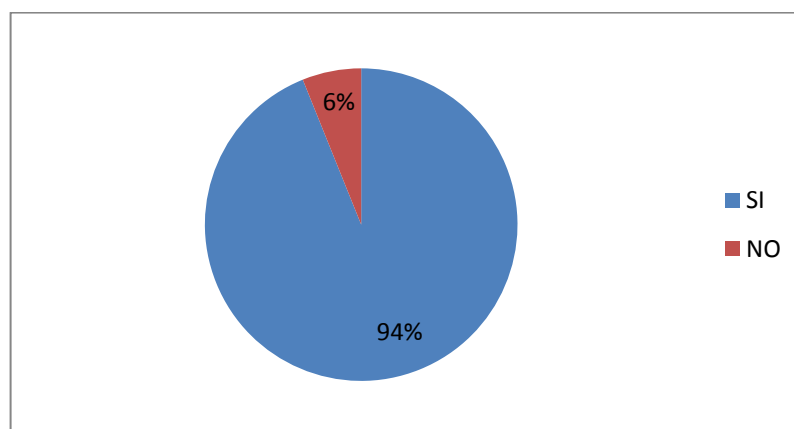
ANÁLISIS

De manera positiva en 93% si existe una evaluación respectiva por parte de la líder de la unidad de gestión hacia el personal de enfermería para garantizar una atención de calidad y calidez al usuario, logrando también la seguridad laboral y por ende el correcto cumplimiento de las expectativas, metas y objetivos propuestos por parte de dicha gestión.

Tabla N°26 ¿Se evalúan que los Resultados se adecúan a las necesidades del usuario?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	77	94%
NO	5	6%
Total	82	100%

Gráfico N° 26 ¿Se evalúan que los Resultados se adecúan a las necesidades del usuario?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

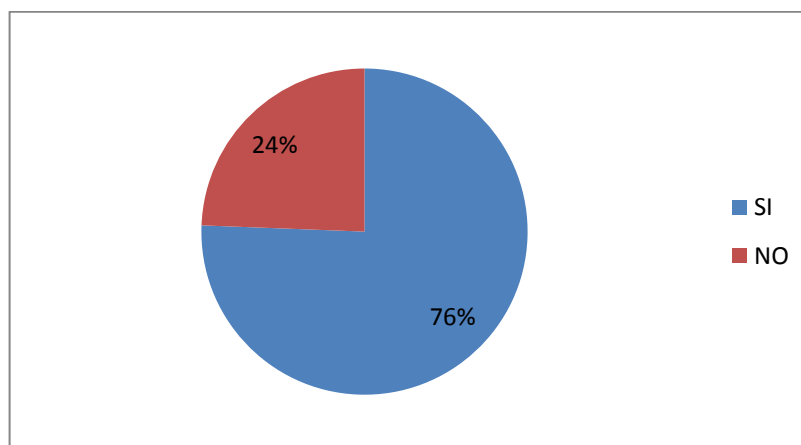
ANÁLISIS

De una manera importante los datos obtenidos describen en un 94% que si existe una evaluación oportuna de resultados por parte de la unidad de gestión de enfermería, consideramos que de forma óptima contribuyen y se reflejan en la atención oportuna al usuario, por parte del equipo de salud, favoreciendo a la satisfacción de las necesidades de cada paciente.

Tabla N°27 ¿Se Analizan los logros que la organización alcanza en la sociedad?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	62	76%
NO	20	24%
Total	82	100%

Gráfico N° 27 Los logros que la organización alcanza en la sociedad.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

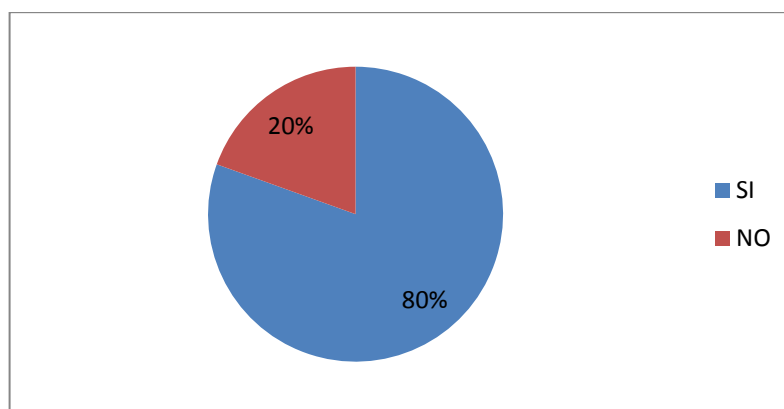
ANÁLISIS

Podemos afirmar por medio del personal de enfermería 76% que si existe un análisis de las metas y logros por parte de la unidad de gestión de enfermería en relación al cumplimiento de metas y los objetivos propuestos que favorezcan al mejoramiento de la calidad de atención del usuario, gracias a una correcta organización de la líder en gestión, y también de una adecuada administración hospitalaria.

Tabla N°28 ¿Se evalúan los logros de la organización respecto al rendimiento planificado?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	66	80%
NO	16	20%
Total	82	100%

Gráfico N° 28 ¿Se evalúan los logros de la organización respecto al rendimiento planificado?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

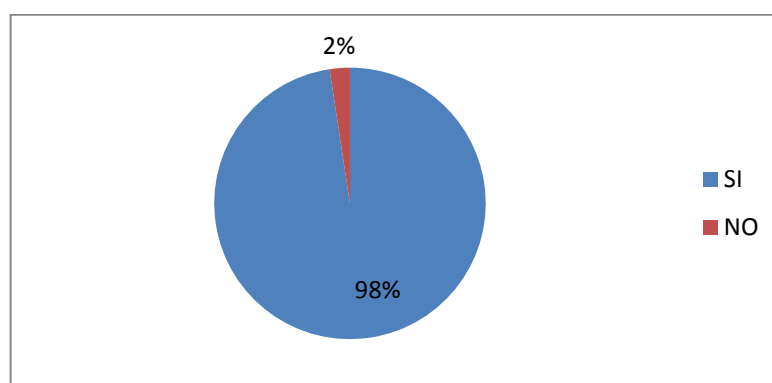
ANÁLISIS

En relación al rendimiento del personal de enfermería en un 79% sí se cumplen los procesos de evaluación y monitorización por parte de la unidad de gestión. Consideramos que dependiendo de una adecuada organización del departamento principal de enfermería, todo el personal podrá cumplir sus metas propuestas, ya que una evaluación es la supervisión del cumplimiento adecuado de una u otra acción, en este caso la aplicación de los correctos cuidados de enfermería a los usuarios.

Tabla N°29 ¿Cada unidad decide que los procesos deben ser mejorados, considerando los problemas de mayor incidencia?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	80	98%
NO	2	2%
Total	82	100%

Gráfico N° 29 ¿Cada unidad decide que los procesos deben ser mejorados, considerando los problemas de mayor incidencia?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

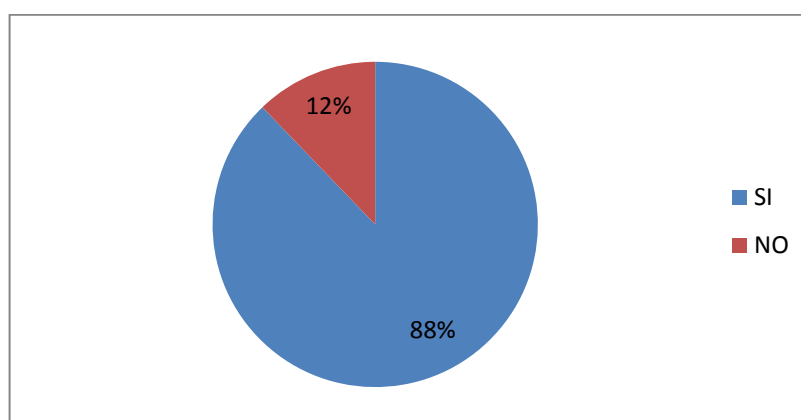
ANÁLISIS

El personal de enfermería considera en un 98% que cada Unidad en Gestión decide que se debe implementar propuestas y proyectos en relación a una atención efectiva al usuario, considerando los problemas que tengan mayor incidencia poblacional, y logrando encontrar soluciones que garanticen el bienestar del paciente. Solo un 2% manifestó su desacuerdo a la pregunta detallada, aludiendo que no se cumplen las propuestas institucionales.

Tabla N°30 ¿Tiene el Hospital la Misión, la Visión, la estrategia, los valores de la Unidad de Enfermería?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	72	88%
NO	10	12%
Total	82	100%

Gráfico N° 30 ¿Tiene el Hospital la Misión, la Visión, la estrategia, los valores de la Unidad de Enfermería?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez.

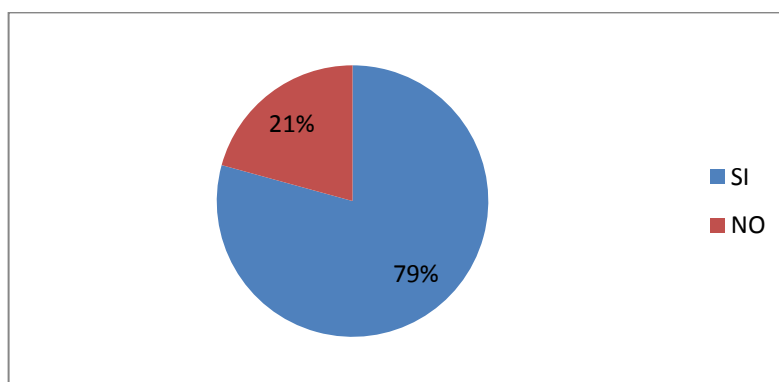
ANÁLISIS

El personal encuestado en un 88% si conocen la Misión y la Visión de esta Institución, añadiendo que al iniciar su contrato el Departamento de Recursos Humanos hizo énfasis de los reglamentos políticos de esta casa de salud, en los cuales el personal de salud tendrá la responsabilidad de aplicarlos correctamente en la atención diaria del paciente. De manera negativa un 12% manifestaron desconocer dichas políticas.

Tabla N°31 ¿Se realiza la evaluación y monitorización continua de los procesos, y el resultado de los cuidados impartidos?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	65	79%
NO	17	21%
Total	82	100%

Gráfico N° 31 Evaluación y monitorización continua de los procesos.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

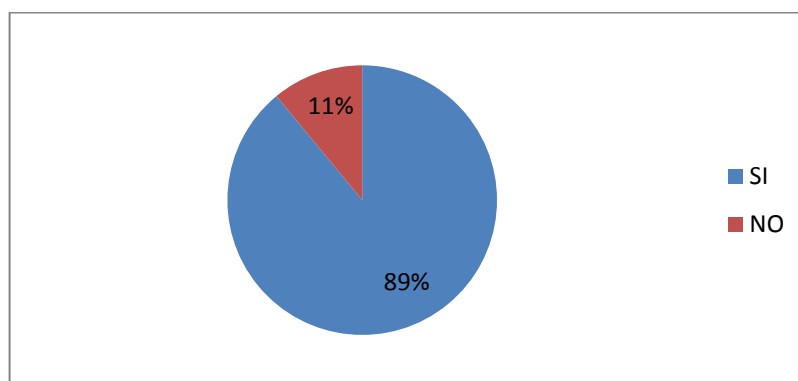
ANÁLISIS

Positivamente en un 79% si se cumple adecuadamente los procesos de evaluación y monitorización por parte de la unidad de gestión hacia el personal de enfermería, cumpliendo estrictamente con los reglamentos establecidos en esta Institución de salud, logrando así que los objetivos y metas propuestas tengas un resultado positivo. Un 17% consideran el incumplimiento dicha monitorización.

Tabla N°32 ¿Se están implementando programas para mejorar la atención al usuario?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	73	89%
NO	9	11%
Total	82	100%

Gráfico N° 32 Implementación de programas para mejorar la atención.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

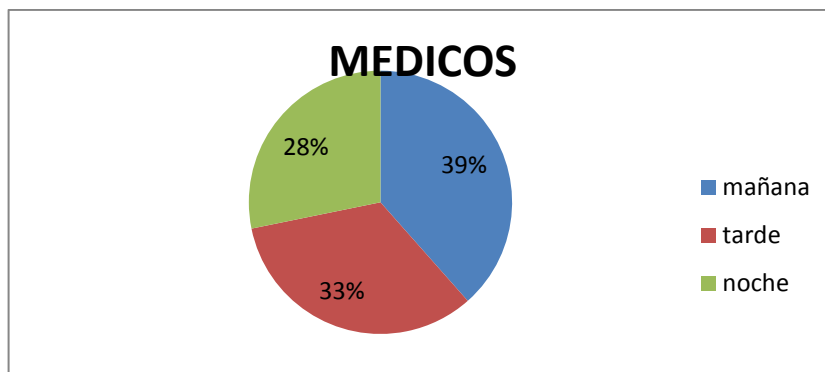
Dentro de las actividades del personal de enfermería en un 89% si se está implementando programas para lograr mejorar la atención del paciente y así disminuir el índice de inconformidad en la prestación de servicios de salud hacia estos, mediante la propuesta de proyectos, que permitan mejorar el sistema organizativo en la atención diaria al usuario. Un 11% del personal de enfermería señaló no tener conocimiento de la implementación de nuevos de programas en esta institución.

COLOCAR EL NUMERO DE PROFESIONALES QUE ATIENDE EN SU SERVICIO EN LOS DISTINTOS HORARIOS.

Tabla N°33 3.4 Personal encargado de la atención en la unidad en los diferentes horarios.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	75	39%
Tarde	65	33%
Noche	55	28%
Total	195	100%

Gráfico N° 33 Personal encargado de la atención en la unidad en los diferentes horarios.



Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

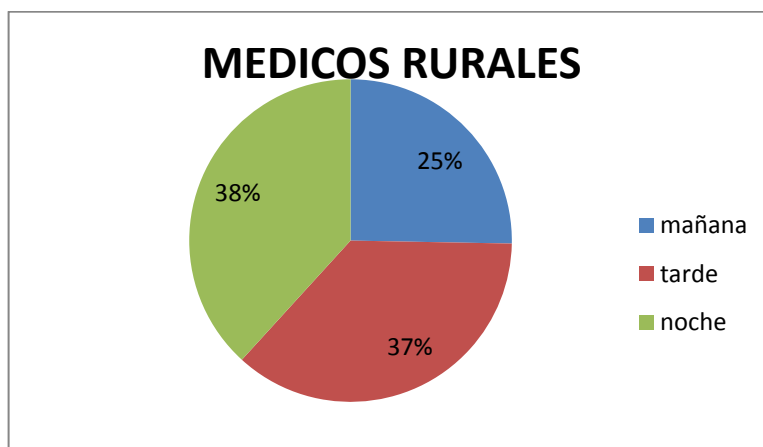
Fuente: Encuestas

ANÁLISIS

Se describe con los resultados en un 39% que gran parte de profesionales de medicina laboran en la jornada de la mañana, debido a que deben cumplir un número mayor de actividades, como evolución, pase de vista médica, etc.

Tabla N°34 Médicos Rurales

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	55	25%
Tarde	65	37%
Noche	75	38%
Total	170	100%

Grafico N° 34 Médicos Rurales

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

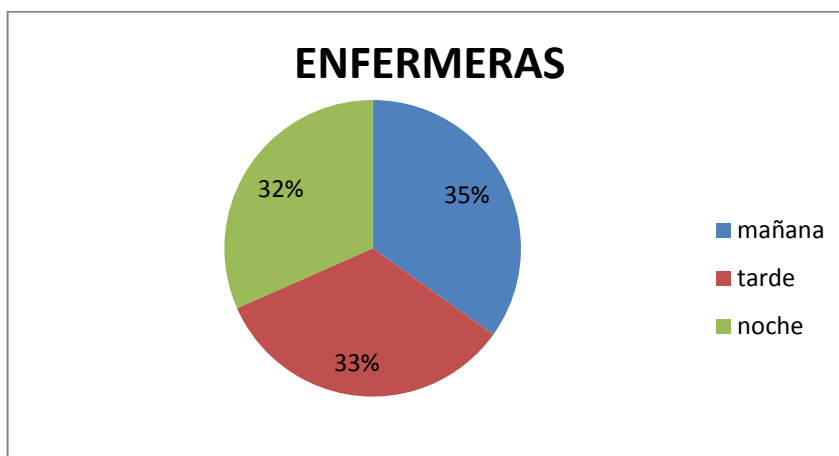
ANÁLISIS

Los datos revelan en un 38% que existen mayor número de personal médico rural en el turno de la noche, ya que colabora junto al médico residente en las actividades prescitas por el especialista, supervisando el estado de salud del usuario y realizando prescripciones si el caso lo amerita.

Tabla N°35 Enfermeras

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	68	35%
Tarde	75	33%
Noche	72	32%
Total	215	100%

Gráfico N° 35 Enfermeras



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

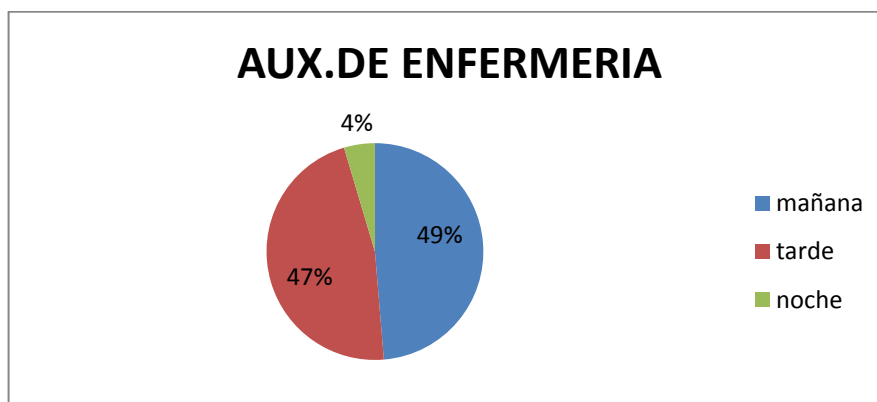
ANÁLISIS

Podemos describir en los resultados que 35% personal profesional de enfermería labora en el turno de la mañana conjuntamente con la líder del servicio. El personal de enfermería debe cumplir su rol, en forma adecuada, ordenada, en cualquier horario de trabajo, siempre resaltando su profesionalismo.

Tabla N°36 Auxiliar de Enfermería

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Mañana	74	49%
Tarde	71	47%
Noche	7	4%
Total	152	100%

Gráfico N° 36 Auxiliar de Enfermería



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

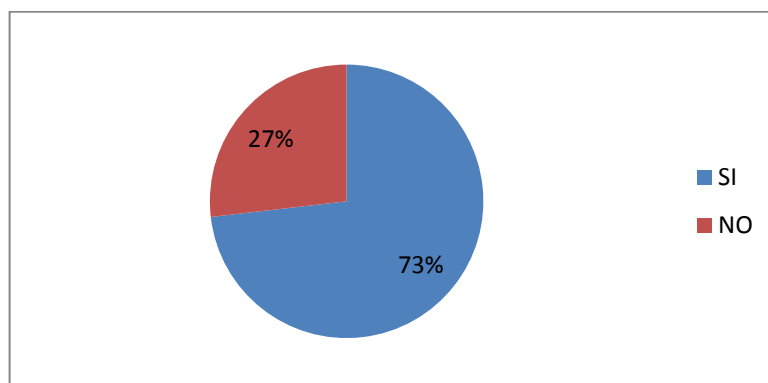
ANÁLISIS

Se determinó que un 49% del personal auxiliar labora con mayor afluencia en el turno de la mañana colaborando junto con la enfermera/o de turno en los cuidados de cada paciente, como es cambio de ropa sabanas, aseo al paciente, control de ingesta y eliminación etc. El personal auxiliar es un apoyo rotundo al profesional de enfermería para cumplir sus actividades con mayor rapidez, en forma ordenada, favoreciendo como principal prioridad la satisfacción del usuario.

Tabla N°37 Profesional de enfermería por turnos

3.4 ¿Cuenta con un profesional de enfermería en todos los turnos?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	60	73%
NO	22	27%
Total	82	100%

Gráfico N° 37 Profesional de enfermería por turnos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

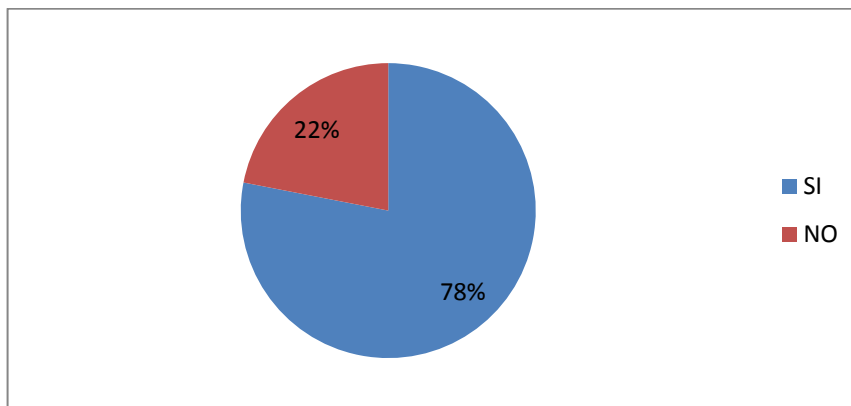
ANÁLISIS

En relación al personal profesional de enfermería en cada turno en un 73%, si están presentes los cuales garantizan la seguridad del paciente, ya que existen procedimientos en algunos casos que el personal auxiliar no los puede realizar, por lo que es esencial mantener siempre a profesionales de enfermería en todos los turnos que garantice el cumplimiento correcto de las prescripciones médicas.

3.6 ¿Cuenta con un profesional médico en todos los turnos?

Tabla N°38 Profesional medico por turnos

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	64	78%
NO	18	22%
Total	82	100%

Gráfico N° 38 Profesional Medico por turnos

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

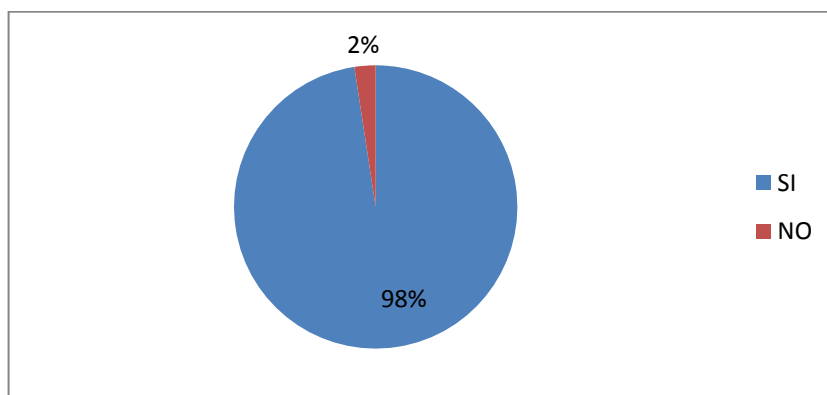
ANÁLISIS

Son datos importantes que en general nos revelan en un 78% que sí existe personal médico en todos los turnos siempre atentos a las necesidades y reportes del profesional de enfermería relacionado con la condición de salud del paciente, y manteniendo una atención oportuna y eficaz, en caso de que las circunstancias lo ameriten.

4.- AMBIENTE DE TRABAJO

Tabla N°39 a) Se trabaja en equipo.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	80	98%
NO	2	2%
Total	82	100%

Gráfico N° 39 Se trabaja en equipo.

Fuente: Encuestas

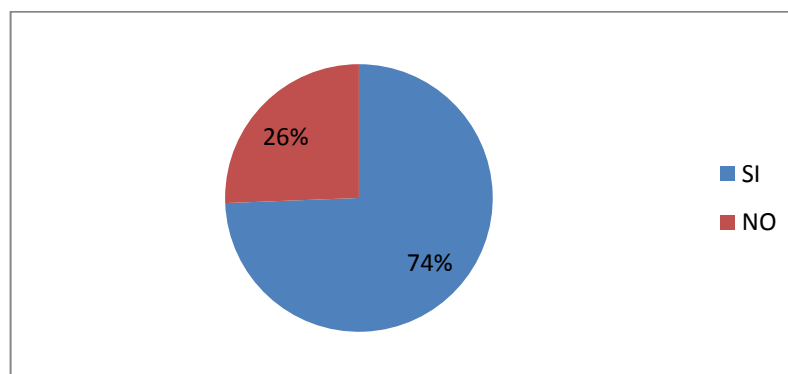
Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

El ambiente de trabajo es de gran importancia en el campo de la salud, un 98% como del personal de enfermería que laboran en esta casa de salud, si trabajan en equipo, compartiendo las actividades que les designa y colaborando en un ambiente de amistad y compañerismo, contribuyendo a la satisfacción laboral y favoreciendo la calidad de atención del usuario.

Tabla N°40 b) ¿Se comparten proyectos?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	61	74%
NO	21	26%
Total	82	100%

Gráfico N° 40 b) ¿Se comparten proyectos?

Fuente: Encuestas

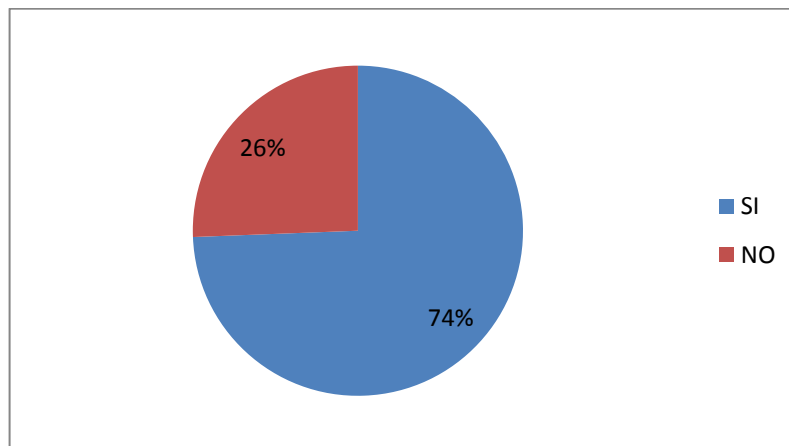
Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

Positivamente un 74%, del personal de enfermería si comparte proyectos, objetivos y metas en relación a su desempeño laboral. Es importante que la Unidad de Gestión de Enfermería, supervise el cumplimiento de dichos proyectos, y colabore de una u otra forma a la realización adecuada de estos, logrando así que el Departamento de enfermería, se destaque por su organización y coordinación, todo en favor del bienestar del usuario, y del correcto desempeño institucional.

Tabla N°41 c) ¿Se coopera y genera un clima laboral favorable?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	61	74%
NO	21	26%
Total	82	100%

Gráfico N° 41 c) ¿Se coopera y genera un clima laboral favorable?

Fuente: Encuestas

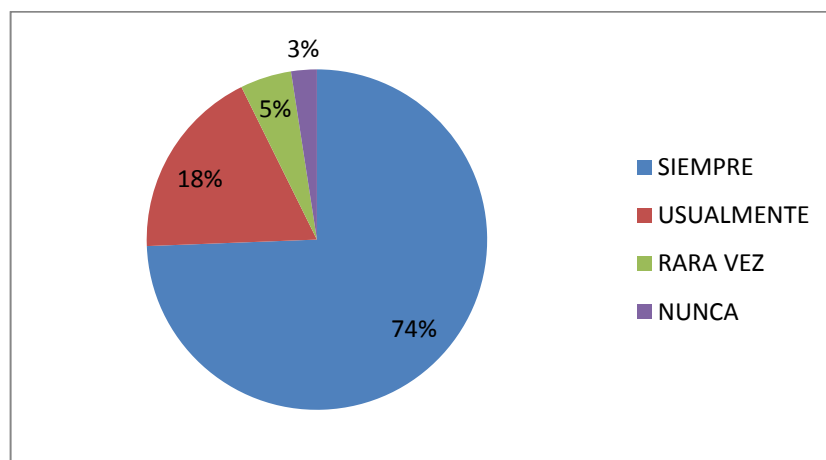
Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

Importante destacar que en un 74% si existe un ambiente favorable en cada uno de los servicios, ya que todo el personal de enfermería, trabaja con compañerismo, manteniendo una colaboración oportuna en cada necesidad que uno u otro lo requiera, logrando que sus servicios sea organizados, y la atención y satisfacción del paciente sea favorable, gracias a los correctos cuidados de enfermería brindados.

Tabla N°42 d) ¿Su jefe superior aprecia su trabajo?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	61	74%
Usualmente	15	18%
Rara vez	4	5%
Nunca	2	3%
Total	82	100%

Grafico N°42 d) ¿Su jefe superior aprecia su trabajo?

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

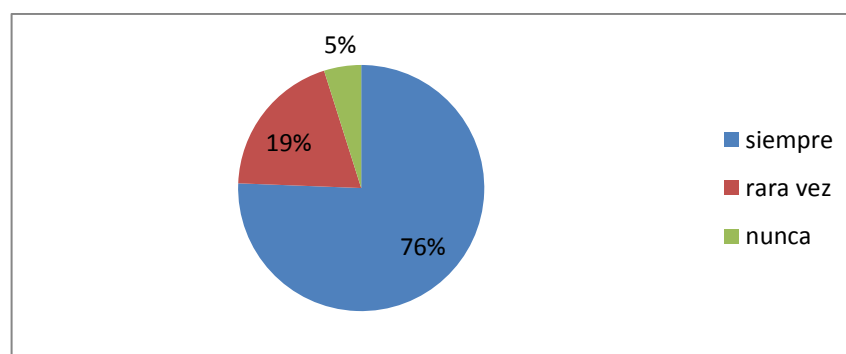
En cada uno de los servicios de esta institución en un 74% si existe el aprecio laboral por parte de la líder de cada servicio hacia el resto del personal que comparten sus actividades. Consideramos que la motivación de la enfermera líder es de vital importancia para el correcto funcionamiento de sus servicios, esta siempre debe estar atenta a las necesidades de sus demás compañeros, ser organizada, colaborar y ayudar a solucionar problemas laborales que presente su equipo de trabajo.

5.- INDICADORES SOBRE LA GESTIÓN DE ENFERMERÍA

Tabla N°43 5.1 ¿Reconoce la enfermera líder los logros y el compromiso de los profesionales y equipos que se esfuerzan en mejorar? Encierre en un círculo según su criterio.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	62	76%
Rara vez	16	19%
Nunca	4	5%
Total	82	100%

Gráfico N° 43 ¿Reconoce la enfermera líder los logros de los profesionales.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

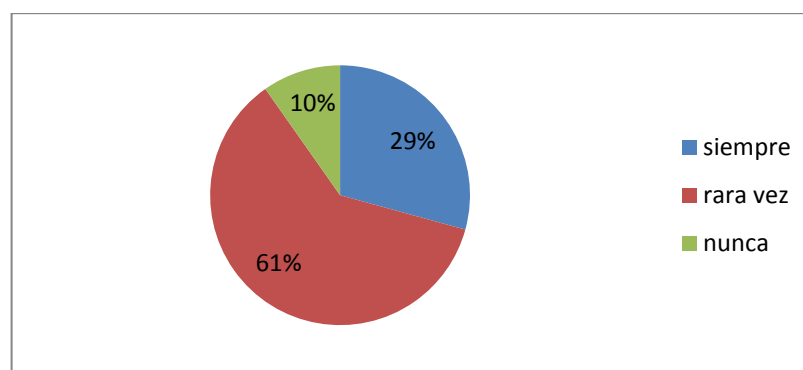
ANÁLISIS

De manera aceptable la líder en gestión en un 76% siempre reconoce los logros alcanzados por el personal, valorando su esfuerzo y dedicación a sus actividades en cada turno de trabajo, logrando así que su equipo de salud se desempeñe en ambiente favorable de una forma correcta, optimista, y organizada.

Tabla N°44 5.2 ¿Se realizan planes para el personal de enfermería: admisión, formación, desarrollo, etc; evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todo el personal?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	24	29%
Rara vez	50	61%
Nunca	8	10%
Total	82	100%

Gráfico N° 44 5.2 ¿Se realizan planes para el personal de enfermería?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

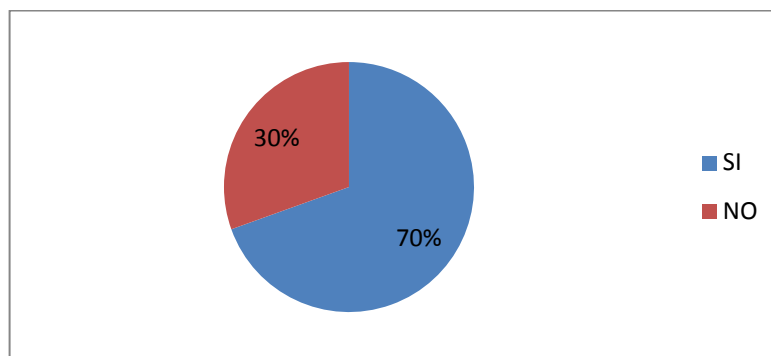
ANÁLISIS

En un porcentaje no favorable como es 61%, rara vez la líder de la gestión de enfermería evalúa el rendimiento y se preocupa por las necesidades de desarrollo de todo personal. Consideramos como aspecto negativo la inadecuada coordinación de la UGE, ya que repercute en el desempeño laboral del personal.

Tabla N°45 5.3 ¿Existe un sistema de información que garantice el cumplimiento eficaz de los reglamentos de enfermería y su adecuación a la normativa correspondiente?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	57	70%
NO	25	30%
Total	82	100%

Gráfico N° 45 5.3 ¿Existe un sistema de información que garantice el cumplimiento eficaz de los reglamentos?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

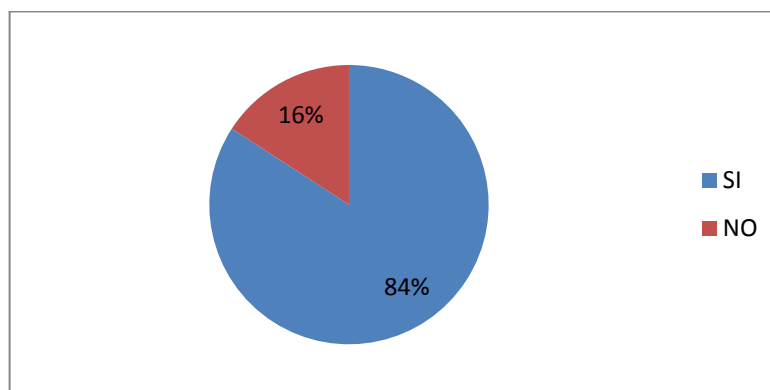
ANÁLISIS

De manera efectiva en un 70% si existe un sistema de información, por medio del cual el personal de enfermería acata responsablemente a las normas establecidas en esta casa de salud, cumpliendo así todas las actividades de forma correcta basadas en leyes, estatutos y reglamentos, garantizando que la atención al usuario se realice en forma eficaz y con calidad.

Tabla N°46 5.4 ¿La Unidad de Gestión de Enfermería se preocupa por las necesidades del personal o dificultades que ellos presenten?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	69	84%
NO	13	16%
Total	82	100%

Gráfico N° 46 5.4 ¿La Unidad de Gestión de Enfermería se preocupa por las necesidades del personal o dificultades que ellos presenten?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

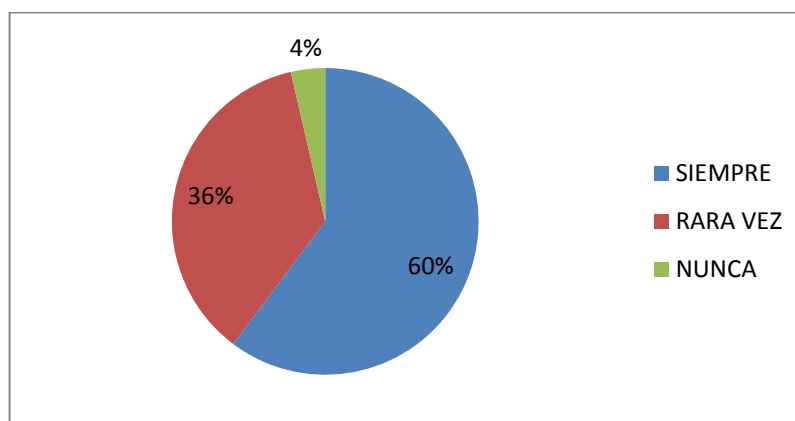
ANÁLISIS

Un resultado positivo revela en un 84%, que la unidad de gestión de enfermería si se preocupa por las necesidades que requiera el personal, aunque no existe una coordinación adecuada, la líder en gestión actual, se mantiene en constante alerta a las necesidades de cada personal de salud, ayudando a encontrar soluciones en cualquier problema que estos presenten, y contribuyendo mediante la motivación a que estos realicen sus actividades de manera correcta.

Tabla N°47 5.5 ¿El profesional encargado de la gestión de enfermería supervisa el cumplimiento de las actividades por parte del personal que labora en los distintos servicios?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	60%
Rara vez	30	36%
Nunca	2	4%
Total	82	100%

Gráfico N° 47 5.5 ¿El profesional encargado de la gestión de enfermería supervisa el cumplimiento de las actividades por parte del personal que labora en los distintos servicios?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

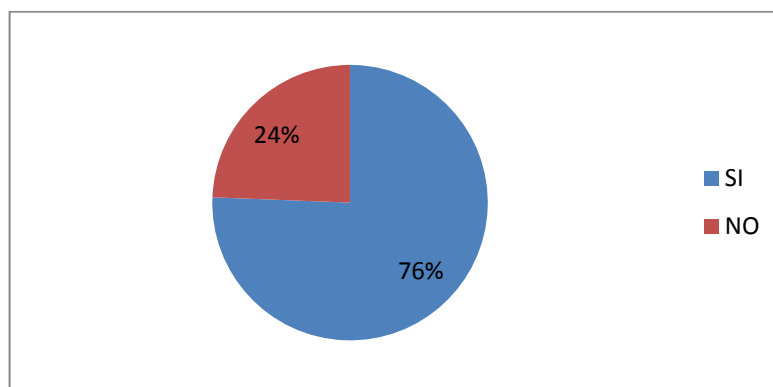
ANÁLISIS

Es importante y positivo que en un 60% la máxima responsable de enfermería, garantice el correcto desempeño laboral de su equipo, logrando un bienestar grupal, y sobre todo satisfaciendo las necesidades del paciente, mediante una recuperación rápida y efectiva.

Tabla N° 48 5.6 ¿Usted conoce las normas internas establecidas por esta Institución, en relación a los cambios de turnos por parte del personal de enfermería?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	62	76%
NO	20	24%
Total	82	100%

Gráfico N° 48 5.6 ¿Conoce las normas internas establecidas por esta Institución, en relación a los cambios de turnos.



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

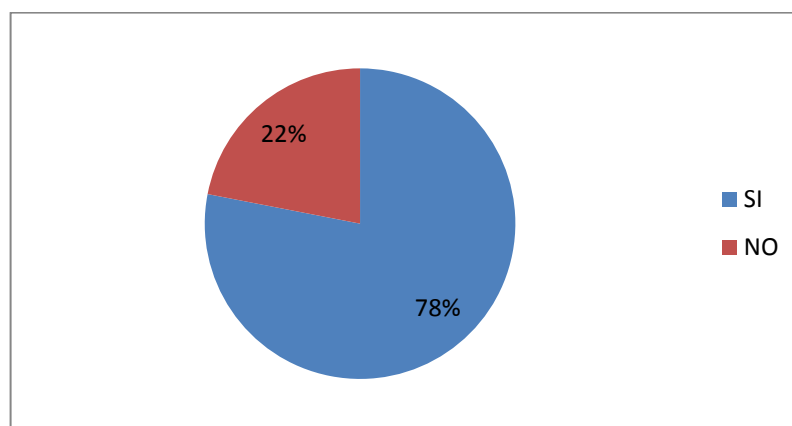
ANÁLISIS

Se pudo determinar que 76%, del personal de enfermería si conoce claramente las normas internas establecidas en relación al cambio de turno, ya que lo aplican de manera legal y responsable, cumpliendo con todos los reglamentos expuestos, y garantizando de esta manera que el reemplazo con otro personal de enfermería se realice de una manera correcta.

Tabla N°49 5.7 ¿Al iniciar su contrato en esta casa de salud, la Unidad de Gestión de Enfermería, hizo énfasis acerca de sus derechos y obligaciones como parte del equipo de salud?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
SI	64	78%
NO	18	22%
Total	82	100%

Gráfico N° 49 5.7 ¿Al iniciar su contrato en esta casa de salud, la Unidad de Gestión de Enfermería, hizo énfasis acerca de sus derechos y obligaciones como parte del equipo de salud?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

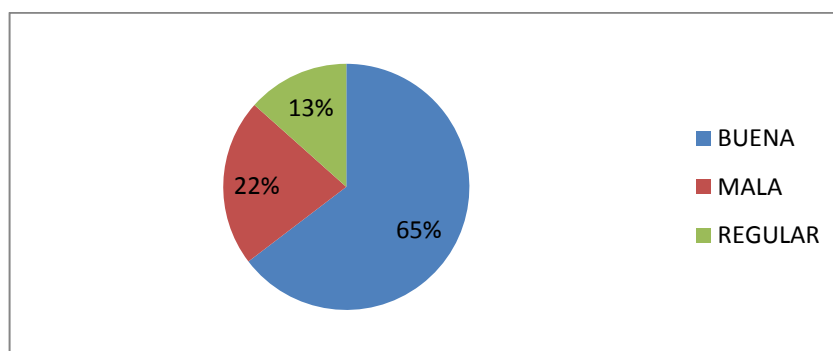
ANÁLISIS

Se obtuvo de los resultados que el 78%, del personal de enfermería al iniciar su contrato en esta institución de salud, si recibieron información acerca de sus derechos y obligaciones, esto de manera favorable, le permite garantizar al nuevo profesional de enfermería, su seguridad personal y laboral.

Tabla Nº 50 5.8 ¿Cómo califica la organización de la Gestión de Enfermería en relación al cumplimiento de reglamentos establecidos por esta casa de salud?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Buena	53	65%
Mala	18	22%
Regular	11	13%
Total	82	100%

Gráfico Nº 50 5.8 ¿Cómo califica la organización de la Gestión de Enfermería en relación al cumplimiento de reglamentos establecidos por esta casa de salud?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez.

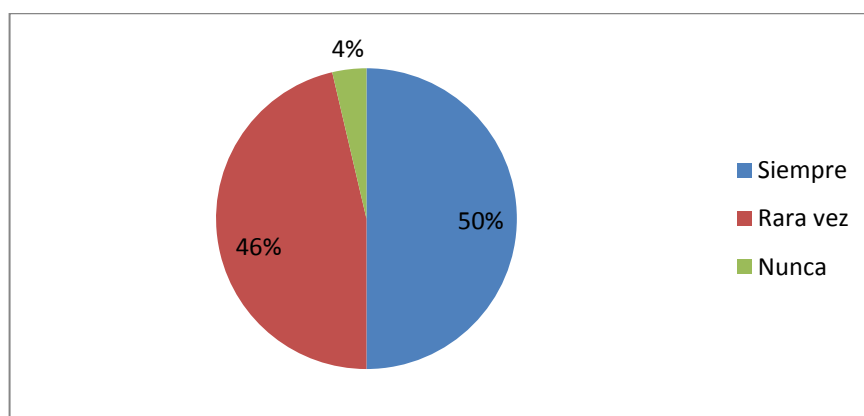
ANÁLISIS

El personal de enfermería en un 65%, califica a la organización de la unidad de gestión de enfermería como buena. Podemos destacar que existen aún falencias organizativas en el departamento de enfermería, sin embargo la nueva coordinación de la gestión, está demostrando su interés para que el personal de enfermería cumpla con los objetivos y metas planteadas.

Tabla N°51 5.9 ¿Cree usted que la gestión de enfermería está cumpliendo con los objetivos propuestos para garantizar el bienestar del personal que labora en esta institución?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	50%
Rara vez	38	46%
Nunca	3	4%
Total	82	100%

Gráfico Nº 51 5.9 ¿Cree usted que la gestión de enfermería está cumpliendo con los objetivos propuestos?



Fuente: Encuestas

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

ANÁLISIS

En la actualidad el personal de enfermería de manera favorable afirma en un 50%, que los objetivos propuestos por parte de la gestión de enfermería que garanticen su bienestar, se cumplen positivamente de manera regular y efectiva, contribuyendo así a lograr que la que esta gestión garantice la seguridad laboral de todo su equipo de trabajo.

4.1.2 Presentación y análisis general de datos de encuestas aplicadas al personal de enfermería del Hospital “Marco Vinicio Iza”.

Con un total de 82 personas encuestadas, el porcentaje máximo de esta pregunta alcanzó un 50%, por lo cual se identificó que los objetivos propuestos por parte de la gestión de enfermería que garanticen su bienestar, se cumplen positivamente de manera regular y efectiva, contribuyendo así a lograr que la que esta gestión garantice la seguridad laboral de todo su equipo de trabajo, contribuyendo no solo al mejoramiento de la calidad de atención del usuario sino también a la satisfacción, personal, laboral, e institucional, por los proyecto y objetivos cumplidos.

4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS

Realizado el proceso de investigación, con respecto al tema planteado, se puede demostrar los resultados obtenidos y exponer los aspectos fundamentales.

- Se procedió al estudio del tema, en el Hospital “Marco Vinicio Iza”, basado en los Métodos de Investigación Científica y la aplicación de las muestras estadísticas tales como: Encuestas y Entrevistas.
- Los resultados porcentuales obtenidos, se demuestran en el Capítulo IV del presente proyecto de investigación.
- Se logró alcanzar y demostrar los objetivos señalados del presente tema.

El tema sobre “Caracterización técnico-administrativa de la Gestión de Enfermería en el Hospital Marco Vinicio Iza de la ciudad de Lago Agrio en el período septiembre 2012 – febrero 2013”, tiende a ser un problema con similitud en los demás Hospitales del país, ejemplo; del resultado de la encuesta indica el personal tanto profesional como pre profesional no es capacitado frecuentemente en donde se puede evidenciar este dato en un 60%. Esto incide a declinar la calidad de atención al usuario que se brinda en esta casa de salud.

A nivel internacional podemos notar que existe personal de enfermería profesional y capacitada para la atención al cliente y una ágil y eficiente gestión. Tenemos Estados Unidos, Canadá, Chile, México, entre otros, que están innovando tecnologías médicas, para disponer de personal profesional, con capacitación continua y adiestramientos acordes a la época moderna.

En México la satisfacción del usuario por la atención recibida del personal de enfermería, se encontró 12.1% excelente, 48.4% suficiente, 28% insuficiente y sólo 3.8% inadecuado.

(Muñoz, A. *Documentación Científica en Enfermería. Nuevas Tendencias - Nuevas Tecnologías* 1998; 23. En: <http://www.index-f.com/index-enfermería/23revista.27>, enero del 2012).

4.3 PLAN DE INTERVENCIÓN

4.3.1 Introducción:

La deficiente aplicación de los diferentes procedimientos basados en protocolos de enfermería debido a la falta de capacitación en conocimientos por parte del personal pre-profesional en enfermería es por esta razón se propone a la Unidad de Gestión Enfermería la capacitación continua de actualización en conocimientos tanto al personal profesional y pre-profesional y de esta forma mejorar la atención de la calidad en salud hacia el usuario que acude a esta institución.

La inexistencia de un manual técnico de procedimientos en enfermería referente a la decreciente aplicación de los cuidados de enfermería en los pacientes fue necesario como una propuesta sobre la implementación de este manual; con la finalidad de brindar una atención óptima y de calidad que garanticen el bienestar del usuario y el personal de enfermería del Hospital "Marco Vinicio Iza" de la ciudad de Lago Agrio.

4.3.2 Objetivo General:

Mejorar el nivel de organización y cumplimiento en la calidad de la gestión de enfermería relacionado al correcto manejo técnico - administrativo en la Unidad de Gestión de Enfermería del Hospital "Marco Vinicio Iza" mediante la creación de un Manual Técnico de Procedimientos en Enfermería.

4.3.3 Área:

Hospital “Marco Vinicio Iza” de la ciudad de Lago Agrio.

.

Cuadro N°4

Área	Tema	Objetivo Específico	Actividades	Fechas	Recursos	Responsables
Área de gestión de enfermería del Hospital "Marco Vinicio Iza".	Manejo correcto técnico – administrativo de la gestión de enfermería en el Hospital Marco Vinicio Iza.	Dar a conocer la importancia de la adecuada aplicación de las normas administrativas hacia el personal de enfermería establecida en esta Institución de salud.	Taller de capacitación	Enero 2013	Presentación power Point. Carteleras.	IRE Amanda López. IRE Fabricio Enríquez.
Área de Gestión de Enfermería del Hospital "Marco Vinicio Iza".		Monitorizar el cumplimiento de dichas normas establecidas en esta casa de salud. Socializar la propuesta	Dar a conocer por medio de una charla clara y precisa los protocolos en enfermería y la	Febrero 2013	Guía de observación Diapositivas power point	IRE Amanda López. IRE Fabricio

		del Manual técnico administrativo, en el que se incluyen los protocolos y la gestión administrativa, dirigido al personal del Hospital “Marco Vinicio Iza”	importancia de estos. En una segunda parte, dar a conocer al personal el manual técnico administrativo, luego de haber sido abalizado por la coordinadora de enfermeros//as del Hospital.			Enríquez
Área de Gestión de Enfermería del Hospital “Marco Vinicio		Entregar manual técnico administrativo de enfermería, en el cuál se encuentran descritos tanto los	Entrega del manual técnico de enfermería a la coordinadora de gestión de	Febrero 2013	Manual técnico – administrativo de	IRE Amanda López.

lza".		protocolos enfermeros, como las funciones de enfermeros y auxiliares de enfermería a la Unidad de gestión de enfermería.	enfermería		enfermería	IRE Fabricio Enríquez
-------	--	--	------------	--	------------	-----------------------------

Fuente: Guía del facilitador en mejora continua de la calidad. Ecuador

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

Cuadro N°5 Cronograma de capacitaciones

Actividad	Cronograma de capacitaciones			
	enero		febrero	
	3 sem	4 sem3	3 sem	4 sem
1.-Preparación de material visual educativo referente a la correcta aplicación del manejo de los cuidados de enfermería.	X			
2.- Conceptualización la definición la unidad de gestión de enfermería.		X		X
3.- Establecer de forma clara y precisa el manual de procedimientos para el manejo de los pacientes que son atendidos en las diferentes áreas hospitalarias.		X		X

Fuente: Guía del facilitador en mejora continua de la calidad. Ecuador

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez

4.4 PLAN DE INTERVENCIÓN ACCIONES A TOMAR

4.4.1 Capacitación al personal de enfermería.

Definición.- Es el conjunto de procesos organizados, relativos a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva.

4.4.2 Objetivo específico

Realizar una capacitación para reforzar los conocimientos del personal profesional de enfermería, que realizan sus actividades en las diferentes áreas de Hospitalización.

Cuadro N°6 problemas encontrados.

Problemas encontrados	Acciones de cambio
Deficiencia en la capacitación del personal de enfermería	Dar a conocer el contenido del manual de procedimientos en enfermería mediante la capacitación al personal involucrado
Déficit de conocimiento con respecto a la aplicación correcta de los diferentes cuidados de enfermería en los usuarios.	Mejorar el nivel cognitivo del personal de enfermería y auxiliar de enfermería mediante la exposición de los diferentes
Desinterés en el cumplimiento de las acciones de enfermería en los diferentes procedimientos.	Establecer la importancia y los beneficios de cada una de las acciones y cuidados de enfermería para la pronta recuperación de los pacientes.

Fuente: Guía del facilitador en mejora continua de la calidad. Ecuador

Elaborado por: Amanda López- Fabricio Enríquez.

CAPITULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES.

- Se logró determinar la gestión administrativa de enfermería en el Hospital “Marco Vinicio Iza”, observando cada una de las funciones del personal de enfermería tanto de la líder de la Unidad de Gestión de Enfermería como del resto de talento humano, pudiendo detallar así, la deficiencia en la calidad de atención al usuario, ya sea por personal insuficiente en cada uno de los servicios, como también por incumplimiento de los reglamentos establecidos en esta institución.
- Mediante la encuesta aplicada se identificó las alteraciones y debilidades en la gestión de enfermería en esta institución de salud, constatando el déficit en la coordinación y organización en esta área, cuyo resultado es la insatisfacción del usuario por la calidad de atención brindada.
- Mediante el análisis estadístico se logró obtener datos que demuestran el incumplimiento por parte del personal de enfermería, especialmente relacionadas con las normas establecidas en esta casa de salud que permita la correcta aplicación tanto técnica como administrativa por parte del personal de enfermería.
- Se diseñó la propuesta del Manual Técnico Administrativo, de Gestión de Enfermería, aplicable para el Hospital Marco Vinicio Iza, por medio

del cual el personal de enfermería, podrá validar y reforzar las actividades diarias que realizan con sus pacientes, que permita lograr un bienestar y satisfacción no solo del usuario sino también del personal de salud.

- Se procedió a realizar la socialización al personal pre profesional y profesional del Hospital “Marco Vinicio Iza”, obteniendo resultados de gran acogida para poner en práctica en sus respectivas áreas de trabajo.

5.2 RECOMENDACIONES

- Solicitar a la coordinadora de la Unidad de Gestión de Enfermería, realizar evaluaciones periódicas sobre el rendimiento profesional, del personal de servicio que trabaja en esta institución, que contribuya al mejor rendimiento del mismo para lograr una eficiente calidad de atención en los usuarios.
- La Unidad de Gestión de Enfermería (técnico – administrativa), debe vigilar estrictamente la entrega y recepción del turno por parte del personal que labora en los distintos servicios, así como también controlar el cumplimiento de cada una de las actividades en relación al manejo correcto del paciente.
- La coordinadora de la Unidad de Gestión debe capacitar al personal de enfermería para que tengan una visión de su profesión tales como: ética profesional, disciplina científica, responsabilidad social, que

respondan a su función de brindar cuidados oportunos, con calidad del servicio.

- La Unidad de Gestión de Enfermería debe aplicar la propuesta del Manual técnico Administrativo, en el Hospital “Marco Vinicio Iza”, para lograr que la atención al usuario en cada servicio sea de óptima calidad y calidez profesional, mediante el cual el enfermero/a logre identificar correctamente cada una de sus funciones asignadas.
- Socializar dicho manual al personal que integran el Hospital MVI, en el que se detalle, la aplicación adecuada de los distintos protocolos de manejo al usuario, así como también las correctas funciones de la enfermera/o en las unidades hospitalarias, con el único fin de lograr, la satisfacción del paciente, que permita disminuir el índice de demandas, y quejas por una atención no adecuada por parte del personal de salud.
- Elaborar un Plan Anual de Capacitación, por parte de la unidad de gestión hacia el personal de enfermería y a la vez ejecutar acciones en este Hospital, que permita mantener informados a dicho personal, con avances científicos y tecnológicos que contribuyan a una óptima calidad de atención al paciente y lograr el mejoramiento e imagen institucional.

CAPITULO VI

6 BIBLIOGRAFÍA

6.1 REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.

- Echeverri, E., (2002). *Revista de enfermería*. Tema: Gestión de enfermería 2002, Bogotá. Colombia. pp.1. Jefe del departamento de enfermería. Fundación Santa Fe de Bogotá. 16, Septiembre del 2013.
- Buchda V, Trynieszewski C,. 2005 *Procedimientos de enfermería. Guía rápida de la enfermera*. 1ª Edición. Editorial Interamericana. México D.F. pp: 199-201. 23, septiembre del 2013.
- Manzano, M,. 2000. “*Manual de procedimientos de Enfermería del Hospital General Universitario de Murcia*” Editorial. Servicio de Publicaciones Universidad de Murcia. Murcia 2000. pp. 15-17. 23, septiembre del 2013.
- Reina, E. 2003. *Administración de los Servicios de Enfermería Tomo I. Colección de Libros de Texto para Estudiantes de Enfermería*, Proyecto Fortalecimiento en la Educación para Enfermería, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. El Salvador. pp, 123 -124. 04, octubre del 2013.
- Urbiego, M,. Regoyos R,. Vico G,. Reyes M. 2005. *El soporte de enfermería y la claudicación del cuidador informal*. Enfermería Clínica. pp. 199-205. 05, octubre del 2013.

- Arquero, P., Fernandez, B., Galdeano ,R,. 2003 *Unidad de Coordinación Asistencial. Un servicio a los cuidados gestionados por enfermeras*. Alboran de Enfermería. pp. 3-7. 16, octubre del 2013
- Cubillo, A., Toro, M,. 2006. *La enfermera hospitalaria de enlace y la continuidad de los cuidados en los pacientes frágiles*. Archivo Memoria. pp. 3. 2, noviembre del 2013
- Pallarés ,Nerla,. L.Garcia, J,. 1996. “*Guía práctica para evaluación de la atención enfermera*”. Editorial Olalla. 1996 Madrid. Pp. 163 – 165, 14 noviembre del 2013.
- Colectivo de autores,. 2006. *Administración y gestión de los servicios de enfermería*. Editorial Ciencias Médicas, 2006. pp. 146. 16, noviembre del 2013.
- Bermejo, J. 2005. *Hacia una salud holística. Red latinoamericana de Gerontología*. pp. 203 – 204. 24, noviembre del 2013.
- Zarate, R. 2004. *La gestión del cuidado en Enfermería. Editorial Index Enfermería*. Volumen XII. n.44. pp. 56 – 59. 01, diciembre del 2013
- Colegio de enfermeras de chile, COMISIÓN de enfermeras. (2004) *Autonomía en la gestión del cuidado de enfermería*, Volumen I., Santiago de Chile. XV congreso nacional de enfermeras. pp. 80. 07, diciembre del 2012
- Tomey, A. M. (2009). *Guía de gestión y dirección de enfermería: Evolve*. Elsevier España.2012, 10, diciembre del 2012.

- Talaranta, S. 2002. *Opiniones sobre gestión y liderazgo en enfermería. Enfermería Global*. Volumen I. pp 114. 13, diciembre del 2013.
- Garita,C,. Solis, M. 2003. *Práctica de liderazgo del profesional de enfermería. Enfermería en Costa Rica*. pp 22-25. 18, diciembre del 2013.
- Lupano M, Castro A. (2006). *Estudio sobre el liderazgo teorías y evaluación. Anales psicología*. Volumen 22.n.1. pp. 1-3. 20, diciembre del 2013.
- Diane, Huber,. 2000 *Liderazgo y Administración en Enfermería*. Primera Edición en Español. Editorial McGraw. HILL. INTERAMERICANA. España _ Madrid. pp.21-39. 05, enero del 2013.
- Leddy, S,.Peppe, J,. Mac. 2007. *Bases Conceptuales de la Enfermería Profesional. Primera Edición en Español*. J.B. Editorial Lippincott Company. Filadelfia. pp. 47-53. 10, enero del 2013.
- Alina ,T,. Yurien, Z,. 2007. *Comportamiento del estilo de liderazgo de enfermería en el Cardiocentro Ernesto Che Guevara*. Portal médico. pp. 27.
- Ferro, M .2004. *Seminario La gestión del cuidado en enfermería*. Fundación Victor Grifo i Lucas. pp. 250. 16, febrero del 2013.
- Erdmann, A,. Leite, J,. Costa, I. 2005. *Análisis de investigaciones brasileñas enfocadas en el cuidado de enfermería, Ciencia - enfermería*. Volumen XI n.2, Brasil. pp 89 – 90. 28, febrero del 2013.

6.2 REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- (<http://www.hmvi.gob.ec/>. 2012, 16 de septiembre del 2012).
- (MSP, 2006. en: <http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual.2012>, 16 de septiembre).
- (Moncayo,M,.Oña,N,.2010.en:<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/pdf/2012>, 17 de septiembre del 2012).
- (TenizaD,.2008.en:https://www.cardiologia.org.mx/contenido/normateca_institucional/docs/pdf/. 07, octubre del 2012).
- (Apuntes Diplomado en Gestión y Liderazgo en Servicios de Salud, Pontificia Universidad Católica de Chile 2004. En: https://www.u-cursos.cl/medicina/2008/2/OBENMEQU3/1/material_docente/objeto/204391. 15, octubre del 2012).
- (Aguirre, H. 2007. Administración de la calidad de la atención médica. En: <http://bvs.insp.mx/articulos/2/3/01112000.pdf>. 03, Noviembre del 2012).
- (Mulens, I. 2012. *La gestión de enfermería desde las dimensiones del cuidado*.En:www.aniortenic.net/archivos/trabaj_gestion_ivette.pdf.2012, 11 de noviembre del 2012).
- (Tomey, A. M. (2009). *Guía de gestión y dirección de enfermería: Evolve*. Elsevier España.2012, 10, diciembre del 2012).
- (Muñoz, A. Documentación Científica en Enfermería. Nuevas Tendencias - Nuevas Tecnologías 1998; 23. En: http://www.index-f.com/index_enfermería/23revista.5, enero del 2013).

- (Herrera, M.2009. *Liderazgo en el personal de Enfermería Hospital Pediátrico*.en:<http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/1778/1/liderazgo-en-el-personal-deENFERMERÍA-HospitalPedriatico.html>. 14, enero del 2013).
- Urbina, M.,2007. *Gestión de enfermería del hospital Eugenio Espejo*. en:http://www.hee.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=79&Itemid=299. 18, enero del 2012.
- (Moncayo, M,. Oña, N,. 2010. *Gestión de enfermería en el proceso de atenciónQuirúrgicaintraoperatoria*.en:<http://repositorio.espe.edu.ec/.../5416/.PDF.06>, febrero del 2013).
- (Amaro, C. Florece Nightingale,.,2004,., *La primera gran teórica de enfermería*.*Rev.cub.Enferm*.en:<http://scielo.sld.cu/scielo> . 2013, 24 de Enero).

CAPITULO VII

7 APÉNDICES Y ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables.

1.- IDENTIFICACIÓN PERSONAL ENFERMERÍA

N°	VARIABLE:	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL DE MEDICIÓN	VALORES
1	Sexo	Características fenotípicas	Nominal	Masculino
				femenino
2	Edad	Corresponde a la edad cronológica representada en años cumplidos desde la fecha de nacimiento.	De razón	
3	Experiencia laboral	Meses o años laborados en el área hospitalaria	De razón	Años Meses

2.- DESEMPEÑO PERSONAL DE ENFERMERÍA

No	VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	NIVEL DE MEDICIÓN	VALORES
1	Número de pacientes asignados	Se refiere al número de pacientes asignados para cuidar durante la jornada de trabajo.	Numeral	5-10
				11-15

				16-20
				+ 20
2	Actividades de enfermería, realizadas basadas en protocolos establecidos en la Institución	El Protocolo se puede definir como el conjunto de normas y disposiciones legales vigentes que dan sustentabilidad a una actividad.	De razón	A veces Siempre No responde
3	importancia de la aplicación adecuada de los protocolos en cada servicio por parte del personal de enfermería	Se refiere a las normas y procedimientos establecidos en una Institución, que dirigen el accionar de una actividad establecida	De razón	SI NO
4	Causas de la No aplicación de los	Trata de definir del porqué No se cumplen los parámetros establecidos para una actividad o un	Selección múltiple	Experiencia laboral

	protocolos	procedimiento.		Indicaciones medicas No responde
5	Base para la atención al paciente	Define el sustento académico o teórico-técnico para la atención a un paciente por parte del personal de enfermería.	Nominal	Respuesta múltiple
6	Implementar un manual técnico de procedimientos en enfermería, en cada uno de los servicios de esta Institución?	Se refiere a los procedimientos o normas que se deben aplicar en un servicio, según la especialidad	De Razón	Si NO
7	Sugerencias para un correcto	Se refiere a las opiniones del personal que labora para lograr que aquellas	Nominal	Respuesta múltiple

	cumplimiento de las normativas y protocolos establecidos	normas establecidas se apliquen y se cumplan		
8	Desearía tener protocolos de atención Consensuados, en los Servicios	Caracteriza el deseo de conservar las normas y protocolos de atención en los servicios de atención hospitalaria	De razón	SI NO
9	Necesidad de más personal para las diferentes áreas estratégicas del Hospital	Caracteriza a la oferta y atención en el hospital y la demanda de pacientes en este.	De razón	SI NO
10	Existe la Capacitación del personal	Se refiere al conocimiento, destrezas y habilidades del personal que labora	De razón	SI NO Cada semana

				<p>Cada 15 días</p> <p>Cada mes</p> <p>con el equipo</p> <p>De trabajo.</p> <p>Solo personal de Enfermería</p>
11	Accidentes de trabajo en estos últimos 6 meses	Define los posibles accidentes o riesgos en el trabajo	De razón	SI NO
12	Cambios de turno	Se refiere a si en una institución se pueden realizar los cambios de turno	De razón	SI NO
13	trámites para hacer cambios de	Corresponde al trámite que se realiza en una Institución para los cambios de turnos	Nominal	Respuesta multiple

	turno			
14	Cuántas veces ha sufrido alguna enfermedad en los 3 últimos meses	Se refiere al estado de salud del personal que labora y hacer la relación con los cambios de turno	Nominal	Una vez al mes 3 veces por mes Más de 3 veces 0 veces
15	Obligatoriedad que la enfermera esté presente en la visita médica	Se refiere al desempeño del personal de enfermería dentro del equipo medico	De razón	SI NO
16	Durante la visita médica, La enfermera es un miembro activo, para el equipo de salud	Se refiere a la calidad del desempeño del personal de enfermería y a importante de este dentro del equipo de salud	De razón	SI NO

1.5 INDICADORES PARA EL MANEJO DEL USUARIO

1	Pacientes atendidos en cada turno	Corresponde a la cantidad de pacientes atendidos por turno	Numeral	Respuesta múltiple por grupos etarios
2	Número de camas en el servicio	Corresponde al número de camas en los servicios médicos	Numeral	Respuesta múltiple por grupos etarios
3	La evaluación en los servicios	Corresponde a la opinión de los pacientes sobre los servicios hospitalarios	De razón	Respuesta múltiple
4	Cantidad de Personal que se encarga de la atención en los tres turnos	Corresponde al número de personal de enfermería encargado de la atención	Nominal	SI NO

5	Profesional de Enfermería por turnos	Hace referencia a la presencia del personal profesional de enfermería en cada turno.	Nominal	Si No
---	--------------------------------------	--	---------	----------

4. AMBIENTE DE TRABAJO

<p>4.1</p> <p>trabajo en equipo compartir proyectos con clima laboral favorable?</p>	<p>Se refiere a enfatizar y evaluar el trabajo en equipo en el trabajo</p>	<p>Nominal</p>	<p>SI</p> <p>NO</p>
<p>4.2</p> <p>Aprecio del trabajo realizado, por la/el jefe</p>	<p>Hace referencia al aprecio y valoración del trabajo realizado por el personal por parte del/la jefe.</p>	<p>De razón</p>	<p>Siempre</p> <p>Usualmente</p> <p>Rara vez</p> <p>Nunca</p>

1.6 INDICADORES SOBRE LA GESTIÓN DE ENFERMERÍA

5. Se refiere a la calidad del trabajo realizado por el gestor de enfermería y la gestión de enfermería en general

7.1 AUTORIZACIÓN INSTITUCIONAL



Nueva Loja, 22 de Octubre del 2012.

Sr. Doctor
JHON CEVALLOS
DIRECTOR DEL HOSPITAL "MARCO VINICIO IZA"

Presente

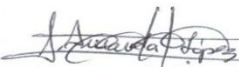
Con un cordial y atento saludo nos dirigimos a usted para exponer y solicitar lo siguiente:

Somos estudiantes del Internado Rotativo de Enfermería de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC), que actualmente nos encontramos realizando la pasantía en esta institución, y por ende estamos llevando a cabo el trabajo final investigativo de TESIS DE GRADO, por lo cual hemos visto la necesidad de escoger el tema: "**CARACTERIZACION EN LA GESTION DE ENFERMERIA**" con la finalidad de contribuir al mejoramiento en la calidad de atención de esta casa de salud:

Por lo expuesto le solicitamos de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda para facilitarnos la información estadística necesaria para el desarrollo de la investigación

Seguros de contar con lo solicitado nos anticipamos en agradecerle

Atentamente,


 Srta. Amanda López
 IRE - UPEC


 Sr. Fabricio Enriquez
 IRE - UPEC

7.2 INSTRUMENTOS APLICADOS.

Anexo 2. Instrumento



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

EVALUACIÓN DE LOS PRODUCTOS DE LA GESTIÓN

ADMINISTRATIVA DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL PROVINCIAL DR

"MARCO VINICIO IZA" DE LA CIUDAD DE LAGO AGRIO



CARGO: _____

1.- DATOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA RELACIONADO CON EL MANEJO DEL PACIENTE (Coloque una x según corresponda).

1.1	SEXO	Masculino		
		Femenino		
1.2	EDAD	20-30		
		31-40		
		41-50		
		Más de 50		
1.3	EXPERIENCIA DE TRABAJO	Años	0 -5	
			6-10	
			+10	
		Meses	0-6	
			7-12	

2.- DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

2.1	Número de pacientes asignados	5-10	
		11-15	
		16-20	
		+ 20	
2.2	¿Las actividades de enfermería, que Ud. realiza están basadas en un protocolo establecido en la Institución?	A veces	
		Siempre	
		No responde	
2.3	¿Considera usted que es importante la aplicación adecuada de los protocolos en cada servicio por parte del personal de enfermería?	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO

2.4	Si en el servicio que usted labora no se manejan los protocolos de atención correctamente. ¿Usted piensa que se debe a lo siguiente?:	<p>a) Mala coordinación por parte de la líder del servicio</p> <p>b) El personal no está adecuadamente capacitado</p>
-----	---	---

	(Coloque una X en la casilla que Ud. crea)	c) Desinterés laboral <input type="checkbox"/> d) Todas las anteriores <input type="checkbox"/> e) Ninguna de las anteriores <input type="checkbox"/>
2.5	¿Qué base utiliza para la atención al paciente?	a) Experiencia laboral b) Recomendaciones medicas c) No responde
2.6	¿Considera usted que es necesario implementar un manual técnico de procedimientos en enfermería, en cada uno de los servicios de esta Institución?	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
2.7	Cómo parte del personal de enfermería ¿Qué sugerencia usted daría para un correcto cumplimiento de las normativas y protocolos establecidos en esta casa de salud? Encierre en un círculo según su criterio	a) Capacitación continúa b) Organización y adecuada coordinación por parte de la enfermera líder en gestión. c) Trabajo en equipo d) Evaluación permanente de conocimientos e) Todas las anteriores
2.8	¿Desearía tener protocolos de atención Consensuados, en los Servicios?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
2.9	¿Debido a la alta demanda de pacientes, cree que se	

	necesita más personal para las diferentes áreas estratégicas del Hospital?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2.10	¿Existe la Capacitación del personal?	a) Cada semana b) Cada 15 días c) Cada mes	
	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	a. Contando con el equipo De trabajo. b. Solo personal de enfermería
2.11	¿Ha tenido accidentes de trabajo en estos últimos 6 meses?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2.12	En estos últimos 3 meses: ¿Al faltar al trabajo, Ud. busca un reemplazo? Encierre en un círculo según su criterio	a) Con anticipacion b) El mismo día	
2.13	¿Puede realizar cambios de turno?	a. Siempre b. Usualmente c. Rara vez d. Nunca	
2.14	Para Usted realizar el cambio de turno, debe:	a) Realizarlo Con anticipacion, con la autorización del lider del servicio b) Puede hacerlo el mismo dia	

		<p>c) Puede realizarlo el día anterior</p> <p>d) Realizarla un acuerdo con la compañera del servicio</p>
2.15	¿Cuántas veces ha sufrido alguna enfermedad en los 3 últimos meses?	<p>a) Una vez al mes</p> <p>b) 3 veces por mes</p> <p>c) Más de 3 veces</p> <p>d) 0 veces</p>
2.16	¿Es obligatorio que la enfermera esté presente en la visita médica?	<p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>
2.17	¿Durante la visita médica, La enfermera es un miembro activo, para el equipo de salud?	<p><input type="checkbox"/></p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>

3.- INDICADORES PARA EL MANEJO DEL USUARIO

3.1 Usuarios o Pacientes atendidos diariamente: 0 -56 -10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		10 -20	Más de 20
3.2 Número de camas en su servicio: 0 - 10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20		10 -20	Más de

3.3 La evaluación en los servicios:(Coloque una X, según su criterio):

- ¿Se evalúa que los Procesos se orientan a las necesidades y expectativas de los usuarios?
SI () NO ()
- ¿Se evalúan que los Resultados se adecúan a las necesidades del usuario?
SI () NO ()
- ¿Se Analizan los logros que la organización alcanza en la sociedad?
SI () NO ()
- ¿Se Evalúan los logros de la organización respecto al rendimiento planificado?
SI () NO ()
- ¿Cada unidad decide que los procesos deben ser mejorados, considerando los problemas de mayor incidencia?
SI () NO ()
- ¿Tiene el Hospital la Misión, la visión, La estrategia, los valores de la Unidad de enfermería?
SI () NO ()
- ¿Se realiza la evaluación y monitorización continua de los procesos, y el resultado de los cuidados impartidos? **SI () NO ()**
- ¿Se están implementando programas para mejorar la atención al usuario?
SI () NO ()

3.4 personal encargado de la atención en esta unidad: Tarde (Colocar el número que atiende en Noche su servicio en los distintos horarios)	TURNOS	MÉDICOS	MED. RURAL	ENFERMERA/OS	AUX. ENFERMER.
	MAÑANA				
	TARDE				
	NOCHE				

3.5	¿Cuenta con un profesional de Enfermería en todos los turnos?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
3.6	¿Cuenta con un profesional médico en todos los turnos?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>

4.- AMBIENTE DE TRABAJO

4.1 a)	¿Se trabaja en equipo?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
b)	¿Se comparten proyectos?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
c)	¿Se coopera y genera un clima laboral favorable?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
4.2	¿Su jefe superior aprecia su trabajo?	Siempre	<input type="checkbox"/>	Usualmente	<input type="checkbox"/>
		Rara vez	<input type="checkbox"/>	Nunca	<input type="checkbox"/>

5.- INDICADORES SOBRE LA GESTIÓN DE ENFERMERÍA

5.1	¿Reconoce la enfermera líder los logros y el compromiso de los profesionales y equipos que se esfuerzan en mejorar? Encierre en un círculo según su criterio		
	a) Siempre	b) Rara vez	c) Nunca

5.2 ¿Se realizan planes para el personal de enfermería (admisión, formación, desarrollo, etc., evaluando el rendimiento y las necesidades de desarrollo de todo el personal?

a) Siempre

b) Rara vez

c) Nunca

5.3 ¿Existe un sistema de información que garantice el cumplimiento eficaz de los reglamentos de enfermería y su adecuación a la normativa correspondiente? SI NO

5.4 ¿La unidad de gestión de enfermería se preocupa por las necesidades del personal o dificultades que ellos presenten? SI NO

5.5 ¿El profesional encargado de la gestión de enfermería supervisa el cumplimiento de las actividades por parte del personal que labora en los distintos servicios?

a) Siempre

b) Rara vez

c) Nunca

5.6 ¿Usted conoce las normas internas establecidas por esta Institución, en relación a los cambios de turnos por parte del personal de enfermería? SI NO

5.7 ¿Al iniciar su contrato en esta casa de salud, la unidad de gestión de enfermería, hizo énfasis acerca de sus derechos y obligaciones como parte del equipo de salud? SI NO

5.8 ¿Cómo califica la organización de la gestión de enfermería en relación al cumplimiento de reglamentos establecidos por esta casa de salud?

a) Buena

b) Mala

c) Regular

5.9 ¿Cree usted que la unidad de gestión de enfermería está cumpliendo con los objetivos propuestos para garantizar el bienestar del personal que labora en esta Institución?

a) Siempre

b) Rara vez

c) Nunca

Anexo 3 Guía de Observación

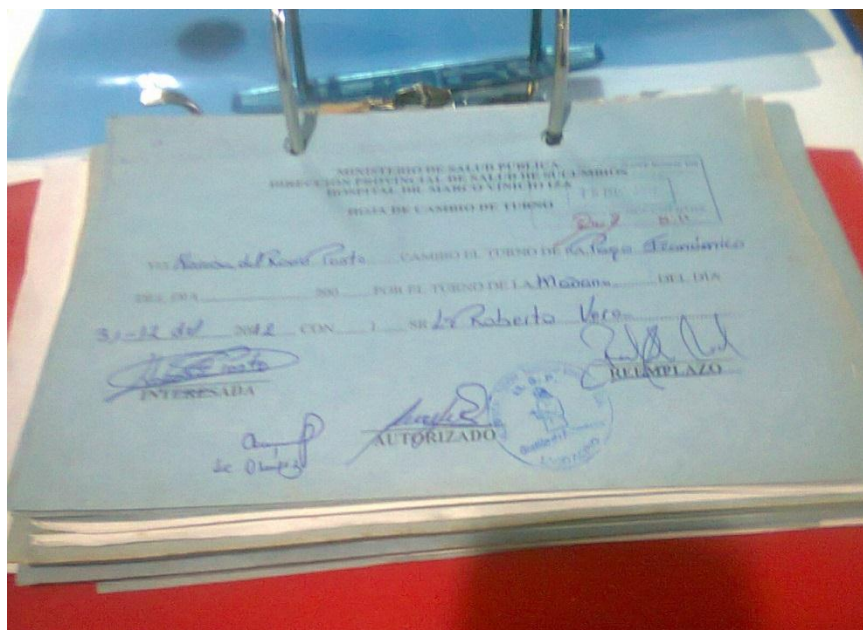
CAMBIOS DE TURNOS ADECUADOS POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL MARCO VINICIO IZA.



Fuente: Archivo departamento de Recursos Humanos del Hospital Marco Vinicio Iza.

Elaborado por: Amanda López – Fabricio Enríquez

La presente fotografía obtenida en los archivos de cambio de turno de la unidad de gestión de enfermería del Hospital Marco Vinicio Iza nos demuestra un cambio de turno adecuado entre la licenciada Narcisca Pasto y el Licenciado Roberto Vera cumpliendo con responsabilidad y de forma legal, la inasistencia justificada, y autorizada por parte de la líder en gestión.



Fuente: Archivo departamento de Recursos Humanos del Hospital Marco Vinicio Iza.
Elaborado por: Amanda López – Fabricio Enríquez

La fotografía demuestra el cambio de turno entre la IRE Martha Patiño y la IRE Alejandra Castro. El cambio de turno entre internos rotativos de enfermería también debe realizarse con la mayor responsabilidad, puesto que la falta injustificada del pre profesional de enfermería, afectara rotundamente en la calificación, de su internado rotativo, y sobre todo perjudicará en la calidad de atención al paciente, puesto que la demanda de usuarios en este Hospital es muy amplia, y obligatoriamente se necesita de talento humano suficiente para lograr brindar los cuidados de enfermería adecuados a los pacientes.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE SUCUMBÍOS
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA

HOJA DE CAMBIO DE TURNO

17 DIC 2012

YO Verónica Jumbo CAMBIO EL TURNO DE LA Magda Escobar
DEL DIA 12/12 2002 POR EL TURNO DE LA Magda Escobar DEL DIA
12/12 2002 CON L SR a Magda Escobar

INTERESADA

REEMPLAZO

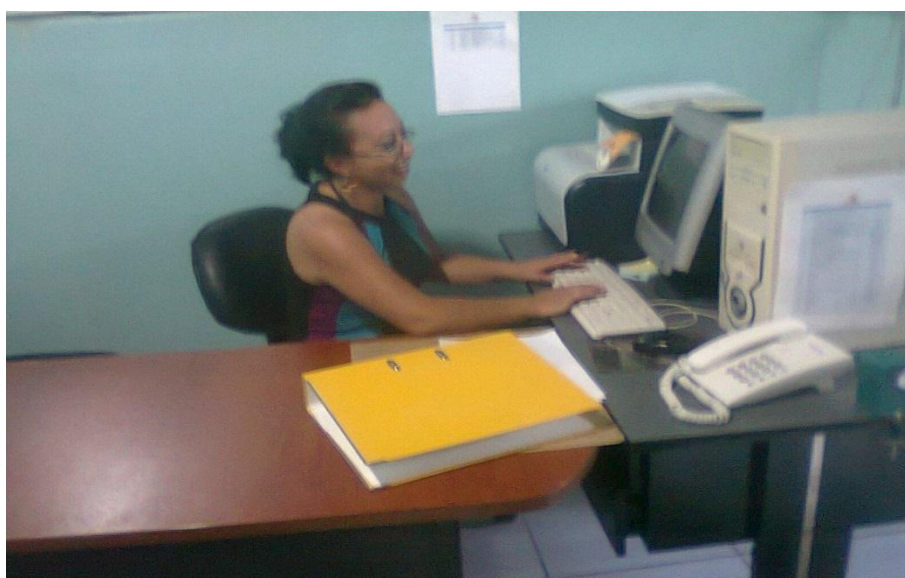
AUTORIZADO

Fuente: Archivo departamento de Recursos Humanos del Hospital Marco Vinicio Iza.
Elaborado por: Amanda López – Fabricio Enríquez

Gracias a los archivos de cambio de turno proporcionados de la unidad de gestión de enfermería del Hospital Marco Vinicio Iza, la presente fotografía nos detalla un cambio de turno legal también entre el personal auxiliar de enfermería, con lo es la Sra. Auxiliar de enfermería Verónica Jumbo con la Sra. Auxiliar de enfermería Magda Escobar en donde consta correctamente la firma de la persona interesada, de la persona en reemplazo y sobre todo la autorización de la líder de la gestión de enfermería.



El registro de cambio de turno en la unidad de gestión de enfermería del Hospital Marco Vinicio Iza se encuentra archivado de forma ordenada de acuerdo al mes que corresponda, cumpliendo con las normas y reglamentos establecidos por esta institución de salud.



La presente fotografía se la obtuvo en la secretaria del departamento de gestión de enfermería del Hospital Marco Vinicio Iza, a cargo de la licenciada Marlene Sánchez, la cual nos brindó la suficiente información para poder aplicar nuestra investigación de manera correcta.

CAMBIOS DE TURNOS INADECUADOS POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL MARCO VINICIO IZA

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE SUCUMBIOS
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA
HOJA DE CAMBIO DE TURNO
14 DIC 2007

YO, Lucy Torres CAMBIO EL TURNO DE LA _____
DEL DIA 15/12/07 2007 POR EL TURNO DE LA _____ DEL DIA
_____ 2007 CON _____ SR. Lic. Alex Chirib
INTERESADA _____
AUTORIZADO _____
REEMPLAZO _____
HOSPITAL P. O. MARCO VINICIO IZA
Gestión de Enfermería
LAGO AGRO

Fuente: Archivo departamento de Recursos Humanos del Hospital Marco Vinicio Iza.

Elaborado por: Amanda López – Fabricio Enríquez

La fotografía expuesta nos detalla un cambio de turno inadecuada por parte del personal de enfermería, puesto que no se considera aceptable, el reemplazo de actividades de un profesional de enfermería con un auxiliar de enfermería, el personal dependiendo del cargo que esté presente debe cumplir obligatoriamente con sus funciones, y solo debe autorizarse un cambio de turno entre personal del mismo cargo.

MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE GUAYAS
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA

HOJA DE CAMBIO DE TURNO

YO, Gloria Audi CAMBIO EL TURNO DE LA Tarde
DEL DÍA 22 12 2017 POR EL TURNO DELA Noche DEL DÍA
22 2017 CON EL SR. ERE Obando Raul

Gloria Audi
INTERESADA

ERE Obando Raul
AUTORIZADO

REEMPLAZO

21 DIC. 2017

Fuente: Archivo departamento de Recursos Humanos del Hospital Marco Vinicio Iza.
Elaborado por: Amanda López – Fabricio Enríquez

Otra alteración que podemos describir en la presente fotografía es el cambio de turno entre la señora auxiliar de enfermería con el interno rotativo de enfermería.

La unidad de gestión de enfermería, debe tomar muy en cuenta, el reemplazo ilegal que se realiza y no autorizar dicho cambio de turno, puesto que repercutirá en la atención adecuada al paciente, debido a que el personal auxiliar debe cumplir con las funciones propias a su cargo como son de aseo, higiene y seguridad del paciente, mas no del cuidado directo.

MINISTERIO DE SALUD PUBLICA
DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE SUCUMBIOS
HOSPITAL DR. MARCO VINICIO IZA

HOJA DE CAMBIO DE TURNO

20 NOV 2012

YO, Vendición Portillo CAMBIO EL TURNO DE LA Noche

DEL DIA 15-NOV-12 POR EL TURNO DE LA noche en efecto DEL DIA

200 CON L SR Raul Obando

Vendición Portillo
INTERESADA

Raul Obando
AUTORIZADO

[Signature]
REEMPLAZO

Fuente: Archivo departamento de Recursos Humanos del Hospital Marco Vinicio Iza.
Elaborado por: Amanda López – Fabricio Enríquez

Mediante la presente fotografía obtenida en los archivos de cambio de turno de la unidad de gestión de enfermería del Hospital Marco Vinicio Iza, consideramos no aceptable el reemplazo que realiza el profesional de enfermería con el interno rotativo de enfermería, puesto que este, todavía se encuentra en un proceso de formación académica, y no puede cumplir con todas las actividades de un licenciado/a de enfermería de manera especial, en cuidado complejos que el paciente lo requiera debido a su poca experiencia laboral que le permita adiestrar sus habilidades y destrezas.

Anexo 4 Informe de Socialización

TEMA: Manual técnico de procedimientos en enfermería.

OBJETIVO GENERAL

Socializar de forma clara y concisa el Manual Técnico de Procedimientos en enfermería elaborado ante las diferentes autoridades y líderes de enfermería de los diferentes servicios del hospital, "Marco Vinicio Iza" dando a conocer el contenido del manual y su estructura en dicho contenido.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Explicar brevemente que es la administración en enfermería sobre las normas y estatutos del ministerio de Salud Pública en salud.
- Determinar ante los presentes los diferentes materiales y métodos que se emplearon para la realización de dicho manual como también de dicha investigación.
- Dar a conocer en forma global mediante los datos estadísticos el grado de capacitación que reciben los profesionales dentro de la casa de salud.
- Dar a conocer las conclusiones que se obtuvieron como resultado del trabajo final y plantear posibles soluciones al informarles sobre nuestro plan de intervención.
- Entrega del Manual Técnico de Procedimientos en enfermería a la Unidad de Gestión de Enfermería.

En la ciudad de Lago Agrio a los 5 días del mes de marzo del 2013, en reunión con del personal del hospital “Marco Vinicio Iza” se lleva a cabo la socialización de los diferentes proyectos de investigación por parte de los Internos rotativos de enfermería de la Universidad Politécnica Estatal de Carchi.



Instalación para la realización de la socialización de los temas de tesis

Se realiza la socialización sobre: “LA ELABORACIÓN DEL MANUAL TÉCNICO DE PROCEDIMIENTOS EN ENFERMERÍA”



Socialización del Manual técnico de procedimientos en enfermería.

Se expone manera de manera sintetizada el organigrama de las funciones y como están organizados cada uno de los servicios del hospital.

Se informa los diferentes aspectos de cómo está organizado y estructurado dicho manual y los puntos más relevantes en cuanto a la organización de funciones tanto técnicas como administrativas, se da a conocer además el plan de intervención donde se propone la implementación del Manual técnico de procedimientos en enfermería en el hospital “Marco Vinicio Iza” dicho manual servirá para reorganizar las funciones técnico administrativas en cada una de las áreas del hospital para mejor la atención al usuario y sea con calidad y calidez.



Se da apertura a la realización de preguntas y respuestas en un tiempo de 10 minutos.



El personal expone sus ideas, sugerencias y se comprometa a llevar a cabalidad su trabajo de una forma más organizada y a dar atención de calidad en base a los protocolos establecidos en el manual.

Se informa sobre el contenido Manual Técnico de Procedimientos en enfermería y se recalca sobre la importancia de tomar en cuenta el uso adecuado de los protocolos de enfermería para cada área Hospitalaria.



Entrega del Manual Técnico de Procedimientos en enfermería a la coordinadora de la Unidad de Gestión de Enfermería del hospital “Marco Vinicio Iza”.

CONCLUSIONES

- Durante la exposición referente al Manual Técnico de Procedimientos en enfermería, el personal mostro gran interés por el tema, se pudo llenar ciertos espacios vacíos referentes a la temática en estudio y se logró además aclarar ciertos criterios.

- El auditorio mostro interés significativo en el tema de tesis ya que el trabajo realizado el auditorio lo calificó como un tema de gran interés, importancia y trascendencia para mejorar la calidad de atención de los servicios prestados en cada área de esta casa de salud.
- Al momento de dar a conocer el plan de intervención uno de los puntos que más recalco su importancia en la de implementar Manual Técnico de Procedimientos en enfermería el mismo que es necesario para mejorar la atención de los servicios prestados por salud.
- Durante la entrega del Manual Técnico de Procedimientos en enfermería a la coordinadora de la Unidad de Gestión de Enfermería del Hospital “Marco Vinicio Iza” recalcaron que este Manual será de gran utilidad para llevar a cabo una mejor organización de las funciones de enfermería tanto técnicas como administrativas dentro de cada uno de los servicios de esta casa de salud.
- Otro de los puntos que hace mención nuestro plan de intervención es el de realizar capacitaciones de actualización permanentemente al personal por lo cual la coordinadora de la Unidad de Gestión de Enfermería se compromete a cumplir a cabalidad con las capacitaciones permanentes al personal.

RECOMENDACIONES

- Se continúe con las socializaciones de los diferentes trabajos de investigación con el único objetivo de mejorar la calidad de atención de esta institución en beneficio del usuario.

- Ejecutar políticas de gestión técnico-administrativas, que permitan accionar una excelente atención a los usuarios del Hospital.
- Elaborar un Plan Anual de Capacitación, para el personal de enfermería y ejecutar acciones en el Hospital, para el mejoramiento e imagen institución.

7.3 CONSENTIMIENTO INFORMADO



Ministerio
de Salud Pública

Dirección Provincial de Salud de Sucumbíos



Memorando Nro. MSP-DPSS-HMVI-PG-10-2012-1444

Nueva Loja, 24 de octubre de 2012

PARA: Sr. Ing. Lizandro Vladimir Tintin Llagua
SERVIDOR PUBLICO 2 / Lider Aseguramiento de la Calidad y Gestión

Srta. Lcda. Mariela Alexandra Antamba Valencia
SERVIDOR PUBLICO 5 / Coordinadora de la Unidad de Gestion Enfermería

Sra. Lcda. Betty Eugenia Narváez Prado
SERVIDOR PUBLICO 2 / Lider Consulta Externa Enfermería

ASUNTO: TESIS DE GRADO

De mi consideración:

En atención al Documento No. MSP-DPSS-HMVI-PG-10-2012-0744, esta Dirección Hospitalaria autoriza a los internos rotativos la Señorita Amanda López y el Señor Fabricio Enriquez de la Universidad Politécnica del Carchi, realizar su trabajo de tesis en esta Casa de Salud, cuyo tema es "Caracterización en la Gestión de Enfermería", por lo que solicito a usted facilitar la realización de la investigación.

Adjunto al presente, sirvase recibir Oficio de solicitud.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Dr. Jhon Marcos Cevallos Suarez
DIRECTOR DEL HOSPITAL PROVINCIAL MARCO VINICIO IZA

Referencias:
- MSP-DPSS-HMVI-PG-10-2012-0744

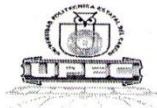
Anexos:
- tesis de grado-upec.pdf

Calle Vicente Narváez N° 1006 y Mariscal Sucre – Nueva Loja
Telefax: (06)2830198 – 2832444
www.msp.gob.ec/dps/sucumbios • dpssucumbios@msp.gob.ec



1/2

Anexo 5. Registro de firmas de la aplicación de Instrumento



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN CONVENIO CON LA
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

ESCUELA DE ENFERMERÍA

PROYECTO DE TESIS: Caracterización Técnico-Administrativa de la
Gestión de Enfermería en el Hospital "Marco Vinicio Iza"

Firmas de constancia de encuesta realizada al personal de Enfermería, Técnico y Auxiliar de Enfermería e Internos Rotativos de Enfermería del Hospital Marco Vinicio Iza.

N°	FUNCIÓN	NOMBRE	N° DE CEDULA	FIRMA
1	Enfermera G/O	Lidia E. Norocho	170791806-4	
2	Lic. Enfermería	Lic. Juan Guerra	040157710-1	
3	Lic. Enfermería	Leonardo Pozo	01-05202315	
4	Lic. Enfermería	Verónica Portillo	040144284-3	
5	Lic. Lidia Rea	Lidia Rea	060326648-7	
6	Lic Pablo Yepes	Pablo Yepes	100285123-4	
7	Lic G Ballesteros	Gabriel Ballesteros	100324353-0	
8	Lic Angel	Patín	020155546-7	
9	Lic Enf.	Meria Espin	0502831746	
10	Licenc Enfermería	Crauelo Lopez	100231994-9	
11	Lic Enfermería	Narciso Panto	020183701-2	
12	Enfermera	Blanca Yasiga	100369257-9	
13	Químico	Roberto Ven	040154166-4	
14	Licada Enfermería	Gregorio Lopez	040154166-4	
15	Enfermera	Ana Roder	150080820-7	



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN CONVENIO CON LA
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

ESCUELA DE ENFERMERÍA

PROYECTO DE TESIS: Caracterización Técnico-Administrativa de la
Gestión de Enfermería en el Hospital "Marco Vinicio Iza"

Firmas de constancia de encuesta realizada al personal de Enfermería, Técnico y Auxiliar de Enfermería e Internos Rotativos de Enfermería del Hospital Marco Vinicio Iza.

Nº	FUNCIÓN	NOMBRE	Nº DE CEDULA	FIRMA
1	Auxiliar E.	Magaly Barragan	210050443-6	<i>[Signature]</i>
2	Auxiliar	Nelly Mexino	210058044-4	<i>[Signature]</i>
3	DAU	Leonor Cerda	1500276355	<i>[Signature]</i>
4	AUX	Corina Garbor	210008435-5	<i>[Signature]</i>
5	AUX	Irene Castro	210013270-9	<i>[Signature]</i>
6	AUX/ENF.	Ligia Fajardo	1102580105	<i>[Signature]</i>
7	AUX/ENF	Kelly Pariona	0929290021	<i>[Signature]</i>
8	AUX/ENF	V. Vianco Criollo	171475643-2	<i>[Signature]</i>
9	AUX.	Elvira Flores	0807226180	<i>[Signature]</i>
10	Alf. enf.	Verosa Sumbra	210015085-9	<i>[Signature]</i>
11	Dir. Enf.	Hayde Escobar	170867673-9	<i>[Signature]</i>
12	Tec. A. enf.	Juan Ambrós	210043984-9	<i>[Signature]</i>
13	Aux. Enfer.	Greta Alvarado	210005303-8	<i>[Signature]</i>
14	Rotativo 2	Constanza Ayala	040755324	<i>[Signature]</i>
15	Auxiliar	Kathy Huachin	210050697-7	<i>[Signature]</i>



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI EN CONVENIO CON LA
UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

ESCUELA DE ENFERMERÍA

PROYECTO DE TESIS: Caracterización Técnico-Administrativa de la
Gestión de Enfermería en el Hospital "Marco Vinicio Iza"

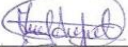
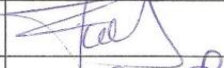
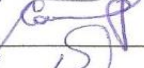
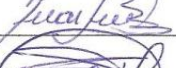
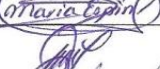
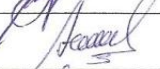




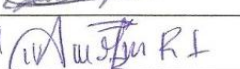
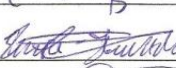



Firmas de constancia de encuesta realizada al personal de Enfermería, Técnico y Auxiliar de Enfermería e Internos Rotativos de Enfermería del Hospital Marco Vinicio Iza.

Nº	FUNCIÓN	NOMBRE	Nº DE CEDULA	FIRMA
1	IRE.	Laura Tolcanaza	040162287-3	
2	IRE	Diana Pozo	040164459-6	
3	IRE	Gabriela Pozo	040135043-4	
4	IRE	Irene Pérez	0401707435	
5	IRE	Jenny Ayala	040162910-4	
6	IRE	JALOMÉ ARIAS	0401640644	
7	IRE	Anabel Pozo	040162833-4	
8	IRE	Verónica Valverde	040163091-8	
9	IRE	Diana Vivas	0401649876	
10	IRE	Jhon Aristizabal	1085908221	
11	IRE	Jessica Alejandra Benici	0401597810	
12	IRE	A Marellio	10665411325	
13	IRE	Sara Martinez	0401450242	
14	IRE	Gabriela Laguna	040150581-3	
15	IRE	Tania Fullala	040154014-1	

Anexo 6. Registro de firmas de la socialización del manual técnico administrativo

Anexo 7 Autorización de Tutores

	UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI ESCUELA DE ENFERMERIA HOSPITAL MARCO VINICIO IZA	
Registro de asistencia de socialización de proyectos de vinculación impartidas por los(as) Internos(as) Rotativos(as) de Enfermería en el Hospital Marco Vinicio Iza.		
TEMA: MANUAL TÉCNICO DE PROCEDIMIENTOS EN ENFERMERIA		
LUGAR: Hospital "Marco Vinicio Iza"		FECHA: 05-03-13
GRUPO QUE VA DIRIGIDO: Profesionales que laboran en esta Institución		
RESPONSABLE: Fabricio Enríquez – Amanda López		

NOMBRE Y APELLIDO	FIRMA
Hariglo Antambae	
Lic. Diana Lora	
Lic. Consueb Lopez	
Lic. Marlene Sanchez	
Lic. Maria Espin	
Lic. Maribel Ortiz	
Lida Betty Narvaez	
Patricia Manabe	
Keily Villacorta	
Anabel Pozo	
Yovanny Rodriguez	
Luis Espod	
Angela Manillo Reina	
Taura Fuitala	
Diana Vivas	



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DE CARCHI

ESCUELA DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN POR PARTE DEL

ASESOR

Yo, Rosario Pacheco, en calidad de Asesor, designado por disposición de la Comisión de Investigación de la carrera de enfermería de la UPEC, certifico que La Srta. Ruth Amanda López Fuertes y el Sr Stalin Fabricio Tobar Enríquez, alumnos de la carrera de Enfermería, han culminado el Informe final de Tesis de Grado.

Con el tema: **“CARACTERIZACIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA DE LA GESTIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL “MARCO VINICIO IZA”, DE LA CIUDAD DE LAGO AGRIO, PERÍODO SEPTIEMBRE 2012 – FEBRERO 2013”**, quien ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por la institución.

En la ciudad de Tulcán, a los 17 días del mes de abril.

.....
Lic. Rosario Pacheco

DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DE CARCHI

ESCUELA DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN POR PARTE DEL

ASESOR

Yo, Fernanda Vinueza, en calidad de Asesor, designado por disposición de la Comisión de Investigación de la carrera de enfermería de la UPEC, certifico que La Srta. Ruth Amanda López Fuertes y el Sr Stalin Fabricio Tobar Enríquez, alumnos de la carrera de Enfermería, han culminado el Informe final de Tesis de Grado.

Con el tema: **“CARACTERIZACIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA DE LA GESTIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL “MARCO VINICIO IZA”, DE LA CIUDAD DE LAGO AGRIO, PERÍODO SEPTIEMBRE 2012 – FEBRERO 2013”**, quien ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por la institución.

En la ciudad de Tulcán, a los 17 días del mes de abril.

.....
Msc. Fernanda Vinueza.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DE CARCHI
ESCUELA DE ENFERMERÍA

CONSTANCIA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN POR PARTE DEL
ASESOR

Yo, Paz Benavides, en calidad de Asesor, designado por disposición de la Comisión de Investigación de la carrera de enfermería de la UPEC, certifico que La Srta. Ruth Amanda López Fuertes y el Sr Stalin Fabricio Tobar Enríquez, alumnos de la carrera de Enfermería, han culminado el Informe final de Tesis de Grado.

Con el tema: **“CARACTERIZACIÓN TÉCNICO-ADMINISTRATIVA DE LA GESTIÓN DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL “MARCO VINICIO IZA”, DE LA CIUDAD DE LAGO AGRIO, PERÍODO SEPTIEMBRE 2012 – FEBRERO 2013”**, quien ha cumplido con todos los requerimientos exigidos por la institución.

En la ciudad de Tulcán, a los 17 días del mes de abril.

.....
Msc. Paz Benavides

Anexo 8. Presupuesto

Material	Cantidad	V. Unitario	Total \$
Papel bond	1600	0.02	32.00
Carpetas	8	0.75	6.00
Computadora	–	1.00	200.00
Impresiones B/N	200	0.10	20.00
X copias	1600	0.02	40.00
Anillados	10	3.00	30.00
Alimentación	50	1.75	87.00
Transporte	–	–	100.00
Imprevistos varios	–	–	150.00
Borradores de tesis	3	15	45.00
Impresiones colores	–	–	48.00
Empastado	3	100	300
TOTAL			896 \$

Anexo 9. Cronograma

Actividad	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Elección del Tema	X			
Planteamiento del Problema		X		
Elaboración de Objetivos		X		
Marco Teórico				X
Metodología de la Investigación.			X	
Entrega del protocolo de investigación				X

7.4 FOTOGRAFÍAS DE LOS ENCUESTADOS EN EL HOSPITAL MARCO VINICIO IZA.

FOTO Nº 1 ÁREA DE EMERGENCIA



La Sra. Lurdes Aguayo personal auxiliar respondiendo a la encuesta aplicada. El equipo de enfermería de esta área, asumió con mucha responsabilidad y colaboración todas a las preguntas planteadas.



La licenciada en enfermería Sra. Elena Morocho del servicio de ginecología mostrando su interés en la evaluación de la encuesta acerca de la unidad de enfermería, detallando una gran aceptación y colaboración de la misma.

FOTO Nº 2 ÁREA DE NEONATOLOGÍA

La aplicación de la encuesta también fue compartida a compañeros internos de otra universidad en donde pudimos observar mucha sinceridad colaboración en la respuesta de cada una de las preguntas planteadas.

FOTO Nº 3 ÁREA DE PEDIATRÍA



Personal de enfermería que labora en este servicio, respondiendo a las encuestas propuestas, y a la vez brindando más alternativas, para una mejoramiento en la calidad de atención de los distintos servicios que ofrece esta institución de salud.

FOTO Nº 4 ÁREA DE CENTRO QUIRÚRGICO Y OBSTÉTRICO



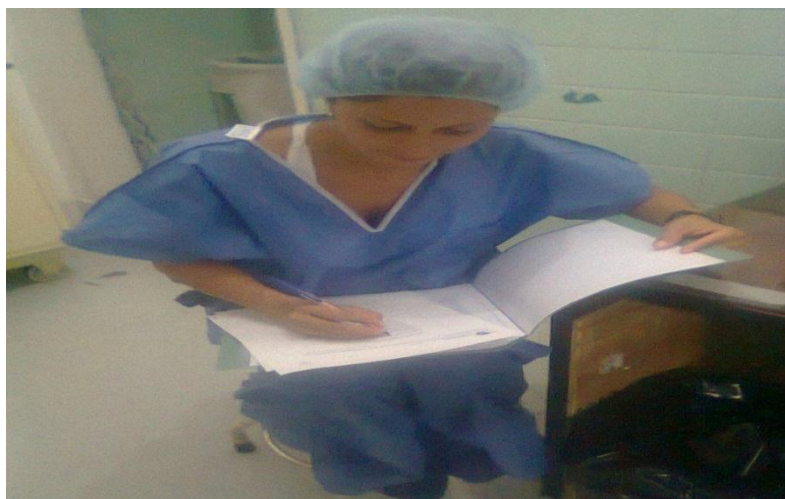
La licenciada en enfermería Sra. Consuelo López, líder del servicio de centro quirúrgico con el Sr. Fabricio Enríquez Interno rotativo de enfermería dialogando acerca de las preguntas planteadas en la encuesta, compartiendo diferentes puntos de vista, para lograr una mejor organización en la unidad de gestión de enfermería.



La señora auxiliar de enfermería Magda Escobar, es parte del personal con mayor experiencia en este servicio, mediante la encuesta compartida nos demostró su gran interés por lograr cambios positivos en la coordinación de la gestión de enfermería, que beneficiará, no solo al dicho personal, sino también a esta institución de salud.



La licenciada en enfermería Mireya Yapud, en uno de los profesionales con pocos meses laborales en esta institución, la cual ha evidenciado algunas falencias en la organización de la unidad de gestión de enfermería, compartiéndonos también soluciones para que esta logre cumplir los objetivos propuestos.



La señorita Katty Huachamin, personal auxiliar de este servicio, realizando la encuesta planteada, y asumiendo con mucha responsabilidad la respuesta de cada una de las preguntas de dicha evaluación.

7.5 GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Autoridad:** Dar a los individuos la autoridad, responsabilidad y libertad para actuar en lo que conocen, e infundirles la creencia y confiabilidad en su propia capacidad para tener logros y éxito.
2. **Análisis de puesto:** Es el estudio científico y la exposición de todas las circunstancias que concurren en un puesto.
3. **Análisis:** Examen detenido y minucioso de alguna cosa, separando las diversas partes de un todo, con el fin de estudiar en forma independiente cada una de ellas, así como las diversas relaciones que existen entre las mismas.
4. **Atribuciones:** Son facultades otorgadas a la unidad administrativa como se establecen en el reglamento interior de esta dependencia o en su decreto de creación.
5. **Calidad:** Se refiere a las características que persiguen la excelencia.
6. **Calidad de atención:** Grado con el que los servicios de atención a la salud para los individuos y las poblaciones aumentan la posibilidad de alcanzar los resultados deseados en materia de salud y de que sean consistentes con el conocimiento profesional actual.
7. **Comunicación organizativa:** Grado con el que se transmite la información entre los miembros y las partes de una organización.
8. **Coordinación:** Proceso de armonizar todas las actividades de una organización, facilitando el trabajo y los resultados. Sincroniza recursos y actividades en proporciones adecuadas y ajusta los

medios a los fines. Establecer relaciones entre varias partes del trabajo.

9. **Cuidado administrado:** Administración del cuidado para satisfacer tanto limitaciones físicas como los resultados de los pacientes.
10. **Descripción de Puestos:** Es el documento en el cual se consignan las funciones, relaciones jerarquías, requisitos y percepciones referentes al puesto.
11. **Dirección:** Acto de planificar, organizar, proveer de personal y controlar.
12. **Dirigir:** Mostrar, marcar el camino, guiar el rumbo.
13. **Enfermería:** Es el conjunto de conocimientos y acciones necesarias para proporcionar atención de enfermería en la promoción, tratamiento y rehabilitación de la salud del individuo, la familia y la comunidad. Presupone la investigación, la administración y la docencia.
14. **Enfermería funcional:** División del trabajo según la jerarquía.
15. **Evaluación:** Valoración, determinación de lo que es válido.
16. **Estructura orgánica:** Integra la unidad administrativa, conforme a criterios de jerarquía, especialización y con una codificación específica, de tal forma que sea posible visualizar los niveles y sus relaciones de dependencia.
17. **Filosofía:** Se define como la declaración de creencias y valores de una organización, los cuales dirigen la práctica profesional.

18. **Gestión de cuidados:** Sistema global de servicios sanitarios establecidos a través de una red de hospitales, médicos y otros profesionales de la salud, que cuenta con alta tecnología y que es accesible económicamente a toda la población.
19. **Indicadores de Seguridad de los Pacientes:** Son mediciones de screening con el objetivo la detección, caracterización y reporte de eventos adversos potencialmente evitables, resultantes de la exposición de los pacientes al Sistema de Cuidados de la Salud, basados en los datos administrativos hospitalarios de recolección rutinaria (diagnósticos, procedimientos, edad, sexo, motivos de admisión y situación al egreso).
20. **Información:** Conocimientos, acceso a las noticias.
21. **Informe de evaluación:** Evaluación escrita.
22. **Jerarquía:** Es un grupo de personas organizadas según un rango, grado o clase.
23. **Manual administrativo:** Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización.
24. **Marco Jurídico:** Son las disposiciones jurídicas relacionadas por orden jerárquico, que dieron origen a la organización y que establecen su creación, sus atribuciones y aquellas que regulan su funcionamiento.
25. **Misión:** Es la razón de ser de la unidad administrativa que explica su existencia.

26. **Norma:** Modelo de patrón o de regla que determina con autoridad el funcionamiento, los propósitos y las características de los procedimientos que deben seguirse para realizar las acciones.
27. **Objetivo:** Algo que se desea o por lo que se lucha; las cosas que se hacen para conseguir la meta.
28. **Organigrama:** Es un Gráfico que muestra las relaciones existentes entre las distintas partes de una organización.
29. **Organización:** Es un grupo consolidado de elementos; es un rango, grado o clase.
30. **Política:** Un plan de acción para conseguir las metas y los objetivos.
31. **Planeación estratégica:** Planificación a largo plazo, habitualmente de 3 a 5 años.
32. **Procedimientos:** Son documentos en los cuales se señala paso por paso las actividades necesarias para realizar acciones de tipo operativo. Generalmente se concentran en manuales o instructivos.
33. **Productividad:** Tiene dos significados: la productividad física y la productividad del valor. El primero se refiere a la productividad como unidad básica cuantitativa y el segundo al valor económico creado a través de una serie de actividades.
34. **Puesto:** Es la descripción del trabajo que ha de efectuarse y de las aptitudes necesarias para hacerlo bien.
35. **Relaciones Humanas:** Se centra en el efecto que tienen los individuos sobre el éxito de una organización.
36. **Responsabilidad:** Asignación y aceptación de una tarea.

37. **Seguridad del paciente:** Libertad de lesiones accidentales; asegurar la seguridad de los pacientes involucra el establecimiento de sistemas operativos y procesos que minimicen la probabilidad de errores y maximicen la probabilidad de interceptarlos cuando ocurran.
38. **Supervisión:** Asesoría para la realización de una tarea o actividad, con la dirección inicial e inspección periódica de la tarea o actividad real.
39. **Visión:** Representa el escenario altamente deseado por la dependencia que se quiera alcanzar en un periodo determinado para la unidad. La visión permite establecer el alcance de los esfuerzos por realizar, de manera amplia y detallada para que sea lo suficientemente entendible: debe ser positiva y alentadora para que invite al desafío y la superación