



**FABRICIO STALIN ENRÍQUEZ TOBAR**

Licenciado en Enfermería por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en convenio con la Universidad Central del Ecuador, Tulcán. .

Año de Internado Rotativo en el Hospital Provincial Dr. “Marco Vinicio Iza” – Sucumbíos.



**RUTH AMANDA LÓPEZ FUERTES**

Licenciada en Enfermería por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en convenio con la Universidad Central del Ecuador, Tulcán. .

Año de Internado Rotativo en el Hospital Provincial Dr. “Marco Vinicio Iza” – Sucumbíos.

**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**

(Entregado 15/04/13 – Revisado 29/04/2013)

**Escuela de Enfermería (EDE)**

**Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)**

amanda.lópez@uped.edu.ec – fabricio.enriquez@upec.edu.ec

***Resumen***

*El objetivo de la investigación fue demostrar el nivel de cumplimiento en la gestión técnico – administrativa de enfermería de la Unidad de Gestión de Enfermería del Hospital “Marco Vinicio Iza”, que garantice una adecuada atención al paciente y la satisfacción profesional, dando cumplimiento a reglamentos y estatuto, que se establecen en esta Institución de salud y evitar los problemas administrativos poco coherentes. Se realizó un estudio investigativo de tipo cualitativo y cuantitativo, además se evaluó de forma minuciosa al personal de enfermería 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.*

*Con la información recopilada se determinó 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.*

**Palabras claves:** *Gestión de enfermería, Unidad de Gestión, calidad de atención.*

### **Abstract**

*The objective of the research was to demonstrate the level of compliance in the technical management - Administrative Nursing Unit Hospital Nursing Management "Marco Vinicio Iza", to ensure adequate patient care and professional satisfaction, fulfilling regulations and statutes, as set out in this health institution and avoid inconsistent administrative problems.*

*Research study was conducted qualitative and quantitative. 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.*

*With the information collected was determined that there is a deficit in the administration and coordination of the Nursing Management Unit (CGU), 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.*

**Keywords:** *Nursing Management, Management Unit, quality care.*

## **1. Introducción**

El abordaje de esta investigación 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. 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, 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, cumpliendo con el propósito de brindar una óptima calidad de atención al paciente de acuerdo a cada una de sus necesidades, relacionadas con su patología.

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; dicha gestión, 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, por ende 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.

Las decisiones de la Unidad 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. Por lo tanto 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 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.

## **2. Materiales y Métodos**

Se realizó un estudio descriptivo, en el periodo de noviembre del año 2012, hasta enero del 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, identificando el perfil de la líder de la gestión de enfermería en actividades de coordinación y en relación al correcto funcionamiento del personal de enfermería en cada uno de los servicios de esta casa de salud, seguido de esto se realizó el análisis e interpretación de los resultados. La técnica fue indispensable en el proceso de investigación científica, 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 permitió la observación y el contacto directo con el objeto de estudio.

La encuesta fue aplicada a 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 porcentaje. 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. 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 permitió la observación y el contacto directo con el objeto de estudio.

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 cada uno de los procedimientos aplicados al paciente. Se llevó a cabo mediante un test en el que se investigó la frecuencia (nunca, a veces, casi siempre, siempre y no responde) indagando los distintos puntos de vista del personal de enfermería hacia la organización de la unidad de gestión, de esta manera, se logró ampliar el análisis a los datos numéricos obtenidos, permitiendo causar un impacto institucional al establecer una serie de pautas organizativas que permitan mejorar la calidad de atención en esta institución y por ende disminuir el número de inconformidad por parte de los usuarios, relacionado con la atención prestada por el personal de salud.

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. Resultados y discusión**

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, por ende 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.

Con un total de 82 personas encuestadas, el porcentaje máximo de las preguntas realizadas alcanzó un 50%, identificando de esta forma que la Unidad de gestión de enfermería garantiza el bienestar de dicho personal de enfermería que labora en esta casa de salud, pero cumpliendo de manera regular sus funciones basado en un régimen organizativo inadecuado; las recomendaciones brindadas a la líder en gestión permitirá, contribuir a lograr que se garantice la seguridad laboral de todo su equipo de trabajo, favoreciendo no solo al mejoramiento de la calidad de atención del usuario sino también a la satisfacción, personal, laboral, e institucional, por los proyectos y objetivos cumplidos. Realizado el proceso de investigación, con respecto al tema planteado, se puede demostrar los resultados obtenidos y exponer los distintos aspectos fundamentales.

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.

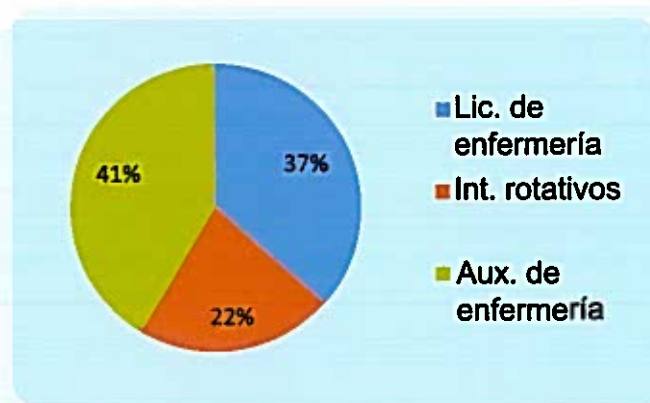
Cada una de las preguntas que obtuvieron resultados muy elevados, relacionadas con una inadecuada organización de la gestión de enfermería, nos permitió realizar los análisis correspondientes en beneficio del mejoramiento de la atención al usuario. La deficiente aplicación de los diferentes procedimientos basados en protocolos de enfermería debido a la inadecuada capacitación en conocimientos por parte del personal pre-profesional en enfermería nos permitió proponer 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.

Una vez obtenidos los datos finales de cada una de las preguntas aplicadas al personal de enfermería 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, resaltando las alteraciones y debilidades en la gestión de enfermería en esta institución de salud y constatando el déficit en la coordinación y organización en esta área, cuyo resultado es la insatisfacción del usuario por la calidad de atención brindada.

#### 4. Gráficos

**Gráfico N°1**  
**Cargo del personal de enfermería.**

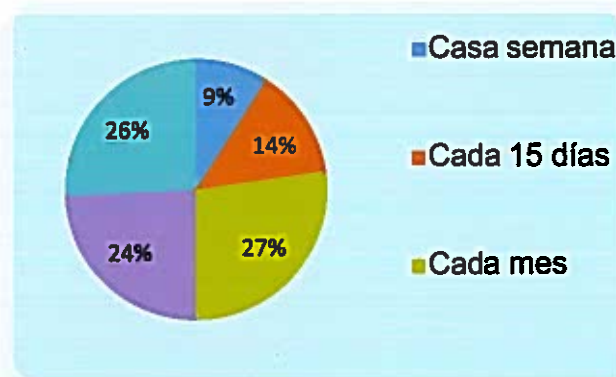


Fuente: Encuestas Elaborado por: Autores

#### 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 priorizada y organizada a la gran demanda de pacientes que acuden a esta casa de salud.

**Gráfico N° 2**  
**¿Con qué frecuencia existe capacitación del personal de enfermería?**

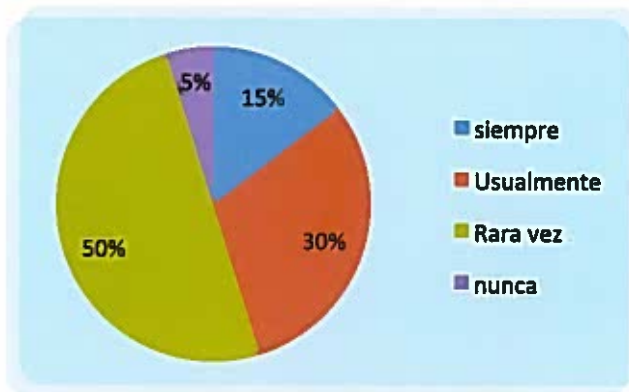


Fuente: Encuestas Elaborado por: Autores

**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.

**Gráfico N° 3**  
**¿Puede realizar cambios de turno?**



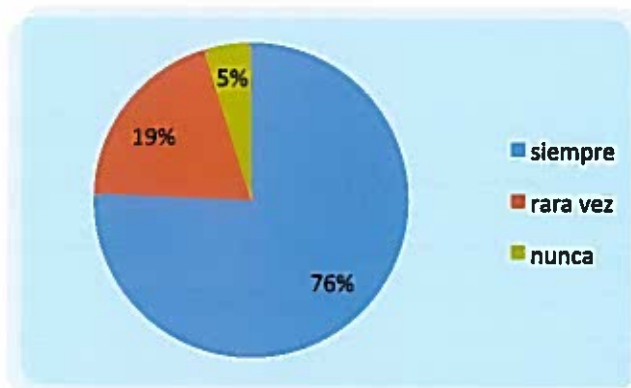
Fuente: Encuestas Elaborado por: Autores.

**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 horarios 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.

**Gráfico N° 4**

**¿Reconoce la enfermera líder los logros de los profesionales?**

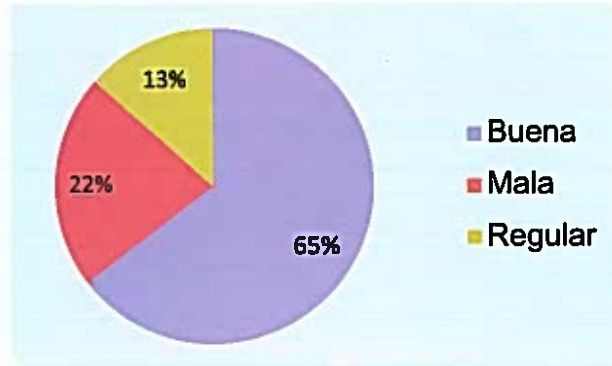


Fuente: Encuestas Elaborado por: Autores.

**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

**Gráfico N° 5**  
**¿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: Autores.

**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.

**5. Tablas**

**Tabla N° 1**  
**¿Las actividades que Ud. realiza están basadas en un protocolo establecido en la institución?**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	50%
A veces	41	50%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Elaborado por: Autores.



**Tabla N°2**  
**¿Qué base utiliza para la atención al paciente?**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Experiencia laboral	19	23%
Recomendaciones médicas	22	27%
Protocolos de atención	39	48%
No responde	2	2%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Elaborado por: Autores.

**Tabla N°3**  
**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%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Elaborado por: Autores.

**Tabla N°4**  
**¿Su jefe superior aprecia su trabajo?**

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

Fuente: Encuestas Elaborado por: Autores.

Tabla N°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%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas Elaborado por: Autores.

## 6. Referencias bibliográficas

1. 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 2012.
2. Buchda V, Tryniszewski C., 2005 *Procedimientos de enfermería. Guía rápida de la enfermera*. 1ª Edición. Editorial Interamericana. México D.F. pp: 199-201. 23, septiembre del 2012.
3. 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 2012.
4. 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 2012.
5. 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 2012.
6. 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 2012.
7. 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 2012.
8. Pallarés ,Nerla., L.Garcia, J., 1996. "Guía práctica para evaluación de la atención enfermera". Editorial Olalla. 1996 Madrid. Pp. 163 – 165, 14 noviembre del 2012.
9. Colectivo de autores,. 2006. *Administración y gestión de los servicios de enfermería*. Editorial Ciencias Médicas, 2006. pp. 146. 16, noviembre del 2012.
10. Bermejo, J. 2005. *Hacia una salud holística. Red latinoamericana de Gerontología*. pp. 203 – 204. 24, noviembre del 2012.
11. Zarate, R. 2004. *La gestión del cuidado en Enfermería. Editorial Index Enfermería*. Volumen XII. n.44. pp. 56 – 59. 01, diciembre del 2012.
12. 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.
13. Tomey, A. M. (2009). *Guía de gestión y dirección de enfermería: Evolve*. Elsevier España.2012, 10, diciembre del 2012.
14. Telaranta, S. 2002. *Opiniones sobre gestión y liderazgo en enfermería. Enfermería Global*. Volumen I. pp 114. 13, diciembre del 2012.

15. Garita,C,. Solis, M. 2003. *Práctica de liderazgo del profesional de enfermería. Enfermería en Costa Rica.* pp 22-25. 18, diciembre del 2012.
16. Diane, Huber,. 2000 *Liderazgo y Administración en Enfermería.* Primera Edición en Español. Editorial McGraw. HILL. INTERAMICANA. España \_ Madrid. pp.21-39. 05, enero del 2013.
17. 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.
18. Alina ,T,. Yurien, Z,. 2007. *Comportamiento del estilo de liderazgo de enfermería en el Cardiocentro Ernesto Che Guevara.* Portal médico. pp. 27.
19. Ferro, M .2004. *Seminario La gestión del cuidado en enfermería.* Fundación Victor Grifois i Lucas. pp. 250. 16, febrero del 2013.
20. 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.