

BOLETÍN
DE MALARIOLOGÍA Y SALUD AMBIENTAL
ISSN: 1690-4648
Julio – Diciembre 2019, Vol. LIX (1): 9–14 Suplemento 2

Gestión administrativa y satisfacción de pacientes en una unidad médica de primer nivel, Ecuador

Administrative management and patient satisfaction in a first level medical unit, Ecuador.

Coloma Espinoza S.M^{1*} <https://orcid.org/0000-0001-7677-8036>, Fajardo Vaca L.M¹ <https://orcid.org/0000-0002-0995-5169> y Vásquez Fajardo C.E¹ <https://orcid.org/0000-0001-7938-696X>

RESUMEN

La satisfacción del paciente en salud es un fenómeno complejo que contribuye a resultados individuales y colectivos, actuando como un indicador de la calidad de la prestación de los servicios de salud según las gestiones administrativas. El objetivo de la investigación fue analizar y describir la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las unidades médicas de primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09D12, Balao- Naranjal, Ecuador. El estudio fue no experimental, de campo, analítico y bibliográfico, de tipo descriptivo y corte transversal, con técnicas documentales de recolección de información obtenidas del sistema de registro diario automatizado de consultas y atenciones ambulatorias, (REDACAA). La muestra quedó conformada por 524 usuarios, aplicándose como instrumento un cuestionario compuesto por 10 preguntas con respuestas dicotómicas, validado por expertos. Como resultado se obtuvo que los pacientes mostraron satisfacción al equipamiento (77%), infraestructura (73), presentación del personal (81%), limpieza (66%), camas y camillas (80%) y comodidad de las mismas (67%), pero insatisfacción en relación al tiempo que deben permanecer en unidades médicas de primer nivel, es alto (71%), cumplimiento de los horarios (79%), disposición oportuna para resolver problemas (65%) y por generar confianza con los usuarios (84%). Como conclusión la gestión administrativa y la calidad, son bases conceptuales dentro de las cuales se deben elaborar planes de mejoras con la finalidad de capacitar personal involucrado cuyo objetivo será la excelencia en calidad de los servicios de salud de las unidades médicas del primer nivel en el cantón Naranjal.

Palabras Clave: Gestión, administración, salud, satisfacción, paciente

SUMMARY

Patient satisfaction in health is a complex phenomenon that contributes to individual and collective results, acting as an indicator of the quality of the provision of health services according to administrative procedures. The objective of the research was to analyze and describe the administrative management and patient satisfaction in the first level medical units, in Zone 5 of the Naranjal canton - District 09D12, Balao-Naranjal, Ecuador. The study was non-experimental, field, analytical and bibliographic, descriptive, cross-sectional, with documentary techniques for collecting information obtained from the automated daily registration system for outpatient consultations and care (REDACAA). The sample was made up of 524 users, applying a questionnaire consisting of 10 questions with dichotomous answers, validated by experts. As a result it was obtained that the patients showed satisfaction to the equipment (77%), infrastructure (73), presentation of the staff (81%), cleanliness (66%), beds and stretchers (80%) and their comfort (67%), but dissatisfaction in relation to the time they must remain in first level medical units, is high (71%), compliance with schedules (79%), timely provision to solve problems (65%) and to build trust with users (84%). In conclusion, administrative management and quality are conceptual bases within which improvement plans must be developed in order to train personnel involved whose objective will be excellence in quality of health services of the first level medical units in the Canton Naranjal.

Keywords: Management, administration, health, satisfaction, patient.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es el conjunto de acciones, mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, y controlar (1). La administración ha evolucionado desde sus primeras aplicaciones, es indispensable que en todas las organizaciones sin importar su tamaño, giro y condición se aplique esta disciplina, con la finalidad de ser más competitivos, haciendo un eficiente uso de recursos, “la aplicación de la administración es un factor clave para

mejorar la calidad de vida y solucionar los problemas más complejos de la humanidad” (2). La aplicación del diagnóstico administrativo permite detectar las fallas existentes en una organización y en base a los resultados encontrados recomendar las mejoras que se deben introducir para garantizar el cumplimiento eficiente de las funciones, responsabilidades y objetivos de la entidad (3 y 4).

En los servicios de salud al igual que cualquier otra actividad empresarial, requiere de la aplicación del proceso administrativo en forma secuencial, con la finalidad de

1 Universidad De Guayaquil / Hospital General del Guasmo Sur.

2 Hospital General Guasmo Sur. Guayaquil-Ecuador

* Autor de Correspondencia: maria69delc@gmail.com

alcanzar los objetivos propuestos. En los servicios médicos el objetivo principal es mejorar las condiciones de salud del paciente, con la optimización de recursos humanos, materiales y tecnológicos. La administración en salud se enfoca a la gestión de los servicios de las instituciones médicas en sus distintos niveles, según la complejidad (primaria, secundaria y terciaria). En países como: Cuba, España, Canadá y Costa Rica, el nivel primario está atendido por la estrategia de la Atención Primaria en Salud (APS), misma que se basa en la utilización apropiada de los recursos disponibles, para dar prioridad a las necesidades sociales, a la desconcentración y a la optimización en la prestación de los servicios con la finalidad de favorecer la accesibilidad geográfica y la gestión (5).

El nivel primario atiende dolencias y patologías ambulatorias (consulta externa); en el sector público está a cargo de los centros y sub-centros de salud, en estos se observan problemas de infraestructura, inexistencia de especialidades y deficiencia en la dotación de recursos (6).

En Ecuador, al igual que otros países se evidencia una marcada diferencia entre la administración en salud pública y privada, sin hacer separaciones por tipo de complejidad, “se observa que las instituciones públicas tienen mayor dificultad en adaptarse a cambios, anticiparse ante sucesos futuros debido a que deben acatar estrictamente a las políticas establecidas para su funcionamiento por el gobierno de turno, además responden a intereses políticos en donde sus autoridades son de libre remoción y a causa de la salida de un máximo directivo, el ingreso del nuevo puede retrasar significativamente los tiempos para reaccionar ante eventualidades y de dar seguimiento a los planes o programas en marcha. Problemas como los detallados dificultan la satisfacción de las necesidades del usuario, en el sector privado; las políticas, planes y estructura son definidos por los directivos, a pesar de que deben cumplir exigencias reglamentadas por la política nacional (7).

La satisfacción de los pacientes en este centro ayudará a continuar aplicando buenos servicios y tratamientos, a crear nuevos programas terapéuticos que lo satisfagan, así como también a obtener un mejor aprovechamiento de este y consecuentemente mejores resultados. Además, el grado de satisfacción de los usuarios influye en la utilización de los servicios y en el estado de salud de la población (8).

Por otra parte, Ocaña (2018) al medir la satisfacción en las unidades operativas de atención primaria en Ecuador encontró que el 77 y el 73% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectivamente, en los centros de salud. Mientras que el 81% de los encuestados señalan estar satisfechos con la apariencia de los empleados de las unidades, sin embargo, existe un 19% que manifestaron estar insatisfecho con esta variable (9).

El estado ecuatoriano dentro de la Constitución de la República, en la sección séptima “Salud”, en su artículo 32, establece ibídem: Art. 32.- “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional” (10). Al ser servicios de salud ofrecidos por el estado y garantizar la calidad en los mismos, es relevante tener en cuenta que el personal asociado debe regirse a aspectos claves en la contratación pública y captar los

recursos humanos con las mayores y mejores habilidades asociadas a su cargo.

Dentro del marco legal, como rector contempla la Ley Orgánica de Servicio Público, (LOSEP), conforme señala su artículo 51. Competencias del Ministerio de Relaciones Laborales ídem literal c) Efectuar el control en la administración central e institucional de la Función Ejecutiva mediante: inspecciones, verificaciones, supervisiones o evaluación de gestión administrativa, orientados a vigilar el estricto cumplimiento de las normas contenidas en esta ley, su reglamento general, las resoluciones del Ministerio de Relaciones Laborales y demás disposiciones conexas. De sus resultados emitirá informes a los órganos de control pertinentes, para la determinación de las responsabilidades a que hubiere lugar de ser el caso; (11)

La administración pública como tal, está inmersa en algunos de los ámbitos de trascendencia en el crecimiento y desarrollo de un país, el fortalecimiento de los mismos y el aumento de su equidad son estrategias fundamentales para luchar contra la pobreza y fomentar el desarrollo de un país. La OMS explica que cuando existe una gestión administrativa eficiente se puede entonces hablar de calidad del servicio público o privado en materia de salud, dado que, la misma va a estar determinada por las percepciones de las personas que son atendidas, es decir, en todas las acciones que se realizan, orientadas a mejorar la calidad, a organizar personas y recursos para obtener los mejores resultados en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales y usuarios y de impacto social (12), es por esto que se propuso analizar la gestión administrativa y la satisfacción de los pacientes en las unidades médicas de primer nivel del primer nivel, en la Zona 5 del cantón Naranjal - Distrito 09D12, Balao-Naranjal, Ecuador.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación presenta un diseño no experimental, de campo, analítico y bibliográfico, de tipo descriptivo, de corte transversal, con técnicas documentales

de recolección de información obtenidas del sistema de registro diario automatizado de consultas y atenciones ambulatorias, (REDACAA). De una población de 113.944 habitantes, con un muestreo aleatorio simple (13), la muestra quedó conformada por 524 usuarios de las unidades médicas de primer nivel del distrito 09D12 de la zona 5 del Cantón Balao-Naranjal, Ecuador durante el año 2018, con un nivel de confianza de 98%. Establecida la muestra, se les comunicó a cada uno de los participantes en forma verbal y escrita el objetivo del estudio, además se les garantizó la confidencialidad de la información para cumplir con las normas bioéticas de investigación en humanos. Se aplicó como técnica la encuesta y el instrumento fue un cuestionario compuesto por 10 preguntas con respuestas dicotómicas, diseñado bajo los indicadores según lo establecido en la Ley Orgánica de Salud de la República del Ecuador (14), Protocolo de Triage de Manchester y Normativa técnico-administrativas del servicio de emergencia del Ministerio de Salud Pública (15), Normas de señalización de Centros de Salud (16 y 17) y Constitución de la República del Ecuador (10) y validado mediante juicio de expertos y calculado su índice confianza.

Respecto a la gestión administrativa se consideraron los siguientes aspectos; equipamiento, infraestructura, presentación del personal, limpieza, camillas y comodidad de las camillas. Para evaluar la satisfacción del paciente se consideró tiempo de espera, cumplimiento de los horarios, interés del personal por solucionar los problemas y confianza transmitida.

Una vez recolectados los datos, los mismos se analizaron a través de la estadística descriptiva mediante el cálculo de la moda y los resultados se mostraron en tablas de frecuencias y porcentajes.

RESULTADOS

Al analizar los datos se puede evidenciar que respecto a la gestión administrativa de las unidades médicas de primer nivel del distrito 09D12 de la zona 5 del Cantón Balao-Naranjal, Ecuador, los pacientes mostraron

satisfacción al equipamiento (77%), infraestructura (73), presentación del personal (81%), limpieza (66%), camas y camillas (80%) y comodidad de las mismas (67%) (Tabla 1).

Tabla 1. Indicadores de gestión administrativa de las unidades médicas de primer nivel del Distrito 09D12 de la zona 5 del Cantón Balao-Naranjal, Ecuador 2018.

Indicadores	Satisfechos		Insatisfechos		Total	
	N	%	N	%	N	%
Equipamiento	403	77	121	23	524	100
Infraestructura	383	73	141	27	524	100
Presentación del Personal	424	81	100	19	524	100
Limpieza	346	66	178	34	524	100
Camillas y camas	419	80	105	20	524	100
Comodidad de canillas y camas	351	67	173	33	524	100

Por otra parte la percepción de la satisfacción o insatisfacción de los Pacientes en Unidades Médicas de Primer Nivel del distrito 09D12 de la zona 5 del Cantón Balao-Naranjal, Ecuador durante el año 2018, se evidenció con insatisfacción manifestada por los usuarios en relación al tiempo que deben permanecer en las unidades médicas de primer nivel, es alto (71%), asimismo, se muestra en relación al cumplimiento de los horarios (79%), además no existe una disposición oportuna para resolver problemas (65%) y la insatisfacción por generar confianza con los usuarios a fin de modificar las percepciones que tienen con respecto a estas instituciones de salud es de 84% (tabla 2).

Tabla 2. Satisfacción del Paciente en Unidades Médicas de Primer Nivel

Indicadores	Satisfechos		Insatisfechos		Total	
	N	%	n	%	n	%
Tiempo de espera	152	29	372	71	524	100
Cumplimiento de los horarios	110	21	414	79	524	100

Interés por solucionar problemas	183	35	341	65	524	100
Confianza transmitida	31	16	493	84	524	100

DISCUSIÓN

Respecto a la gestión administrativa reflejada en equipamiento, infraestructura, presentación del personal, limpieza, camillas, camas y comodidad de las mismas, la población estudiada mostró satisfacción, en concordancia con lo estudiado por Ocaña (2018) en las unidades operativas de atención primaria en Ecuador, donde el 77 y el 73% de los usuarios se encontraron satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectivamente. Mientras que el 81% de los encuestados señalaron estar satisfechos con la apariencia de los empleados de las unidades, sin embargo, existe un 19% que manifestaron estar insatisfecho con esta variable (9). En otro estudio realizado en cinco hospitales de España, se encontraron niveles de satisfacción sobre el 59,2% y un importante indicador predictor de la satisfacción, que es el hecho de conocer el nombre del médico (18), concordando con la satisfacción de los pacientes en el presente estudio de 81% respecto a la presentación del personal. Por otro lado se encontró discrepancia con estudios realizados por Paredes, (2016) donde se encontró que la mayoría de usuarios externos afirman que están insatisfechos con la gestión administrativa del servicio, esto podría afectar directamente con los resultados que se han planificado en cuanto a productividad y calidad de atención que reciben los usuarios (19).

Cabe destacar que para mejorar valoración de estas apreciaciones, se considera pertinente reconocer a nivel de Ecuador las condiciones que caracterizan las unidades médica de primer nivel, es decir, la conducción de su trabajo hacia el alcance de la calidad como una respuesta exigida por el Estado en pro de garantizarle a la población en general su bienestar y que al mismo tiempo, tengan percepciones aceptables para mantener o simplemente

elevantar de forma constante las condiciones ambientales, laborales, materiales, de las respectivas organizaciones mediante una gestión administrativa que corresponda a los objetivos trazados Ley Orgánica de Salud de la República del Ecuador (14).

En cuanto a los indicadores estudiados de satisfacción de los pacientes de las unidades médicas primarias se observó insatisfacción en 29% de los usuarios, contradiciendo lo previsto en la Ley Orgánica de Salud de la República del Ecuador (14) en su artículo 7, literal a, que reza: a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud (p.4), lo cual indica que no está adecuado a lo que establece la Ley.

Así mismo, fue evidente la insatisfacción en los usuarios en el cumplimiento de horario, interés de solucionar los problemas y confianza transmitida. Se hace necesario resaltar que, si los administradores o gerentes al momento de organizar las actividades administrativas en las unidades médicas de primer nivel, puede afianzar entre los pacientes confianza en el servicio dado, la satisfacción es la perspectiva favorable que las personas tienen al buscar un servicio en particular, expresada en el grado de concordancia que existe entre las expectativas respecto y las recompensas que recibe” (20 y 21). En consecuencia, cuando los pacientes que acuden a las unidades médicas de primer nivel, reciben una atención satisfactoria para su expectativa, van a experimentar cambios que están en concordancia con las recompensas obtenidas, es decir, el trato, interacción con el empleado, médico, esto hacen posible crear factores favorables para reconocer el servicio como bueno o eficiente.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa y la calidad, son bases conceptuales para este proyecto, dentro del cual se debe elaborar planes de mejoras con la finalidad de capacitar al personal involucrado cuyo objetivo será la excelencia en calidad de los servicios de salud de las unidades médicas del primer nivel en el cantón Naranjal. Por lo tanto, para

garantizar la presencia de una gestión administrativa armónica, determinada por cumplir y alcanzar los objetivos en el tiempo establecido, amerita la presencia de un administrador competente, cuyas capacidades y destrezas gerenciales hagan posible redimensionar el hecho administrativo, es decir, propiciar una toma de decisiones como alternativa viable para afianzar entre los trabajadores el compromiso como elemento encargado de darle eficiencia a las tareas propuestas. Estos cambios pragmáticos puedan servir de referentes para mejoras a nivel nacional dentro del estado ecuatoriano.

AGRADECIMIENTOS

Al personal de la Unidad médica de primer nivel del Distrito 09D12 de la zona 5 del Cantón Balao-Naranjal, Ecuador 2018

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no hay ningún conflicto de interés y cumple con las normas éticas

BIBLIOGRAFIAS

1. Glosario de términos sobre administración pública, Perú. Universidad San Marcos; 2011 disponible en: <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm>. (acceso 20 de agosto 2018).
2. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración, México: Mc Graw-Hill; 2006. p. 15.
3. Sotomayor A. Auditoria Administrativa, México: Mc Graw Hill; 2008. p.10.
4. Llinás A. Evaluación de la calidad de la atención en salud , un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte. Barranquilla; 2010: 26(1), 143–154.
5. Administrative. Organización Panamericana de la Salud, Análisis del sector salud, Washington; 2005.p. 72
6. Giovanella A, Feo O, Faria M & Tobar S. Actualización de: Sistemas de Salud en Suramérica: Desafíos para la universalidad, la integralidad y la equidad/Instituto Suramericano de Gobierno en Salud; Ligia. Rio de Janeiro, ISAGS; 2012. Disponible en: <http://isags-unasur.org/es/sistema-de-salud-en-ecuador/>
7. Lucio R, Villacrés N, Henríquez R. Sistema de salud de Ecuador. Rev Salud pública de México; 2011.

8. Bravo T, Leyva M. Impacto de los Servicios de Rehabilitación Integral en la atención primaria de salud. *Rev Cubana Med Fís Rehabil*; 2009. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/mfr/vol11_2_09/mfr04209.htm. (Acceso 06 de septiembre 2018).
9. Ocaña L. Importancia de la Atención Primaria. *Cs Med*; 2018: 12-18.
10. Constitución de la República del Ecuador. Asamblea Nacional. Disponible en: <https://www.asambleanacional.gob.ec/>; https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf. (Acceso 06 de septiembre 2018)
11. Ley Orgánica de Servicio Público. Disponible en: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4_3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf. (Acceso 06 de septiembre 2018).
12. Organización Mundial de la Salud.). OMS. 2005. Obtenido de <http://www.who.int/features/qa/28/es/>. (Acceso 09 de septiembre de 2018)
13. Ary D, Cheser L, y Razavieh, A. Introduction to research in education. The Dryden Press: Holt, Rinehart and Winston, Inc. 1990.
14. Ley Orgánica de la Salud. Registro Oficial 423 de 22 de diciembre de 2006. República de Ecuador. 2006. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/catalogo-de-normas-politicas-reglamentos-protocolos-manuales-planos-guias-y-otros-del-msp/>. (Acceso 10 septimembre 2018).
15. Ministerio de Salud Pública. Protocolo de Triage de Manchester y Normativa técnico-administrativas del servicio de emergencia. República de Ecuador. 2015.
16. Ministerio de Salud Pública. (Normas de señalización de Centros de Salud. República de Ecuador. 2013.
17. Ministerio de Salud Pública. Manual de Identidad Visual y Señalética. República de Ecuador. 2016.
18. Jacinto J. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. Tesis para obtener título de cirujano dentista. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.; 2008. Disponible en: http://www.uss/tesismaestría_pdf.html. (Acceso 16 de septiembre 2018).
19. Paredes MA. La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Chiclayo, 2015. Tesis grado. Universidad Señor de Sipán. 2016.
20. García J. Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del Subcentro de salud “ El Bosque”. Propuesta Gerencial de Mejoramiento. Periodo 2011. Universidad de Guayaquil: 2012.
21. Ávila T & De los Ríos JL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. *Investigación En Educación de Enfermería*; 2004; 22(2), 128–137.

Recibido: el 22 de agosto de 2019
Aceptación: el 23 de septiembre de 2019