



FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:
PLAN DE GESTION EN CALIDAD DE ATENCION EN LA CONSULTA
EXTERNA DEL CENTRO CLINICO QUIRURGICO HOSPITAL DEL DIA IESS
JIPIJAPA.**

**Profesor:
MBA. Galo Wenseslao Chávez Chimbo.**

**Autor:
MD. Jaime Guillermo Chele Villacreses.**

2022

RESUMEN

La calidad de atención médica se debe regir de acuerdo a las normas y protocolos ya establecidos mediante a través de los organismos de salud internacional, como la O.M.S. basados en brindar al paciente un trato de calidad con calidez, no solo en la parte técnica, sino que también en las diversas gestiones, que incidan en mejorar día a día.

Por lo tanto, este proyecto de investigación se direcciona a la implementación de un plan estratégico que tiene por objetivo garantizar la calidad del paciente que acude al área de consulta externa del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día less Jipijapa, de acuerdo con el modelo del Plan De Salud, enfatizado por el actual Gobierno Ecuatoriano.

Es así que se promueve dentro del plan de gestión en calidad al paciente, la prevención mediante charlas educativas, orientación y direccionamientos de parte de los directivos de la institución, el tratamiento oportuno con el uso correcto de medicamentos y el buen trato al paciente.

En conclusión, el Plan de Gestión deberá medir la calidad de atención en base a la satisfacción del paciente lo cual involucraría tanto al personal de salud calificado como médicos, enfermeras, licenciados y personal administrativo que garantice el uso óptimo de los recursos de la institución.

Palabras claves: paciente, gestión, calidad, satisfacción, planificación.

ABSTRACT

The quality of medical care must be governed according to the standards and protocols already established through international health organizations, such as the W.H.O. based on providing the patient with quality treatment with warmth, not only in the technical part but also in the various procedures, which affect improvement day by day.

Therefore, this research project is directed to the implementation of a strategic plan that aims to guarantee the quality of the patient who comes to the outpatient area of the Hospital del Día less Jipijapa Surgical Clinical Center, in accordance with the model of the Plan of Health, emphasized by the current Ecuadorian Government.

Thus, prevention is promoted within the quality management plan for the patient, prevention through educational talks, guidance and directions from the directors of the institution, timely treatment with the correct use of medications and good treatment of the patient.

In conclusion, the Management Plan should measure the quality of care based on patient satisfaction, which would involve both qualified health personnel such as doctors, nurses, graduates, and administrative personnel that guarantee the optimal use of the institution's resources.

Keywords: patient, management, quality, satisfaction, planning.

ÍNDICE DEL CONTENIDO

RESUMEN	II
ABSTRACT	III
INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE FIGURAS	
INTRODUCCION	7
CAPITULO I	
ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL	
1.1. <i>Introducción</i>	8
1.2 <i>Estructura Organizacional.</i>	
1.2.1 <i>Estructura Administrativa.</i>	
1.2.1.1 <i>Misión.</i>	
1.2.1.2 <i>Visión.</i>	9
1.3 <i>Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa</i>	
1.3.1 <i>Tamaño de la localización del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa</i>	11
1.4 <i>Atención Primaria de Salud o Servicios de Especialización</i>	12
1.4.1. <i>Consultas externas</i>	
1.4.2. <i>Sala de Espera General</i>	
1.4.3. <i>Consultorios Médicos</i>	
1.4.4. <i>Número y tipo de productos</i>	13
CAPITULO II	
OBJETO DEL PLAN DE GESTION	15
2.1. <i>Justificación del Planteamiento del Problema</i>	15
2.3. <i>Árbol de problemas.</i>	17
2.3. <i>Justificación del Problema</i>	18
2.4. <i>Objetivos Del Plan De Gestión.</i>	19
2.4.1 <i>Objetivo General</i>	19

2.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	19
2.5. <i>Matriz de Alternativas de Solución</i>	20
CAPITULO III	
DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION.	23
3.1. <i>Diagnóstico de la gestión organizacional</i>	
3.2. <i>Metodología de investigación cualitativa</i>	
3.3. <i>Tipo de estudio y método</i>	24
3.3.1 <i>Método</i>	
3.3.2 <i>técnicas de recopilación de información</i>	25
3.3.3 <i>procedimiento de la investigación</i>	
3.4 <i>Gestión administrativa</i>	26
3.4.1 <i>el modelo service performance (servperf)</i>	
3.5. <i>Gestión financiera y económica</i>	27
3.5. <i>Gestión técnica y tecnológica.</i>	
3.5. <i>Gestión política y social.</i>	28
CAPITULO IV	
ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL	30
4.1. <i>Calidad de Atención en la Salud</i>	
4.2 <i>Gestión administrativa</i>	30
4.2.1 <i>Satisfacción del usuario</i>	
4.2.2 <i>Actividades para el desarrollo del plan de gestión</i>	32
CAPITULO V	
EVALUACION DEL PLAN DE GESTION	35
5.1 <i>Monitoreo del</i>	
<i>Plan</i>	
5.2 <i>Evaluación del Plan</i>	
5.2.1. <i>Modelos de evaluación de la calidad del servicio</i>	
5.2.2. <i>El modelo de calidad de la atención médica de Donabedian.</i>	
5.2.3. <i>El modelo nórdico de Grönroos de 1984.</i>	
5.2.4 <i>El modelo americano Service Quality (SERVQUAL)</i>	35

<i>5.3 Evaluación de la Satisfacción</i>	36
--	-----------

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

<i>6.1 Conclusiones</i>	39
-------------------------	-----------

<i>6.2 Recomendaciones.</i>	
-----------------------------	--

REFERENCIAS	40
--------------------	-----------

ANEXOS	41
---------------	-----------

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estructura Consultorios Médicos	13
Tabla 2 Estructura Área de Enfermería	13
Tabla 3 Matriz Alternativas de Solución	21
Tabla 4 Matriz Análisis DAFO	29
Tabla 5 Matriz de Actividades Institucional	33

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1 Matriz Árbol de Problemas	18
--	----

INTRODUCCIÓN

La calidad es un término muy subjetivo, pero una manera general podemos decir que la calidad desde el punto de vista de los usuarios, puede definirse como el conjunto de características que reflejo un bienestar o servicio que logra satisfacer la necesidad o expectativa de los usuarios o clientes.

Es así que el presente trabajo, tiene como objetivo principal determinar las causas que inciden en la calidad de la atención del paciente que acude al servicio de consulta externa del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día less Jipijapa, a fin de presentar una propuesta que contribuya a mejorar la percepción de calidad de atención, teniendo como fin contribuir de una forma gerencial, un instrumento de gestión de tal forma que logre el fortalecimiento sanitario y social de dicha institución, por medio de iniciativas constructivas, que vayan en beneficio de una buena atención a los pacientes que acuden a consulta externa para recibir atención médica personalizada, a corto o largo plazo reflejados en el estado de salud del paciente.

La gestión se apoya en el proceso de promover, ordenar, coordinar y mantener el control de los individuos y los recursos asignados de la institución para conseguir las metas establecidas y haciendo que exista un compromiso entre todo el equipo de mejorar la calidad de atención.

CAPITULO I

ANÁLISIS AMBIENTAL SITUACIONAL

1.1. INTRODUCCIÓN

El Centro Clínico Quirúrgico Hospital Del Día IESS Jipijapa, brinda en salud la atención al paciente siendo de suma importancia y prioritaria para el grupo de profesionales que ejerce sus funciones en cada área especializada, y con ello otorgar un servicio de calidad que ayude a cubrir las expectativas del usuario e identificar los niveles de satisfacción de los pacientes. (PESÁNTES , ZURITA , & ERAZO, 2020, PÁGS. 20-27).

El análisis propuesto en salud y enmarcado sobre la calidad de salud se basan en la satisfacción al usuario o paciente dentro de un territorio determinado, cuya población requiere la necesidad de priorizar el sistema de salud, con objetivos claros, que brinden indicadores reales de la situación actual sobre la institución, de tal forma permitirá evaluar la gestión de calidad por parte de sus directivos, determinando así, que los productos y servicios que se ofertan cumplen con lo establecido en dar calidad y calidez en cada atención.

Por lo que es importante desarrollar el análisis situacional del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa. Determinando así la información base de la unidad de salud, áreas y servicios de atención primaria de salud o de servicios de especialización, propuesta de valor, localización, tamaño de las instalaciones, número y tipo de productos y servicios.

La prestación de una atención a la salud deberá poseer componentes tales como:

- La atención médica o técnica.
- El manejo de la relación interpersonal médico-paciente.
- El ambiente en donde se lleva a cabo la atención médica.

Sin duda alguna que la evaluación que se le a cada uno de los componentes antes servirá para mantener estándares en calidad de atención al paciente, con ello se podrá seguir definiendo fortalezas o debilidades dentro del establecimiento de salud.

El Hospital del Día IESS de Jipijapa como Unidad de Salud Pública de segundo nivel se encuentra ubicado en la zona sur de la Provincia de Manabí, está sujeta a la accesibilidad de riesgo por su ubicación, infraestructura, sus elementos estructurales y no estructurales, su capacidad resolutoria resulta en algunos casos insuficiente, ya que hace falta personal en algunas áreas estratégicas como Emergencia y Consulta Externa. (Ministerio de Salud Publico, 2017).

La estructura se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, clientes, productos y/o servicios, con esta formulación se busca disponer de herramientas que permitan tomar decisiones objetivas para actuar de forma oportuna en cumplimiento de los intereses de la población en general. (Ministerio de Salud Publico, 2017).

1.2 Estructura Organizacional.

1.2.1 Estructura Administrativa.

Inicialmente comenzó como un Dispensario Médico del IESS de Jipijapa, fue creado el 13 de enero de 1968, bajo la dirección del Dr. David Moran Lucio, Director de la Unidad en aquella época; profesional nativo de Jipijapa. Luego pasó a tener infraestructura propia y se convirtió en un Centro de Atención Ambulatoria, el 15 de octubre de 1991.

Su estructura se encuentra bien identificada por 2 grandes ejes que son la dirección administrativa y la dirección médica, quienes son responsables de velar a través de su gestión, del manejo adecuado de la institución.

1.2.1.1 Misión

Proteger a la población asegurada por el IESS, contra las contingencias que determina la normativa vigente, garantizando el derecho al Buen Vivir.

1.2.1.2 Visión

Al 2023 Ser una institución referente en Latinoamérica dinámica, innovadora, efectiva y sostenible, que asegura y entrega prestaciones de Seguridad Social con altos estándares de calidad y calidez, bajo sus principios y valores.

1.3. Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa

En salud la atención al paciente como concepto se define que es el bienestar físico, mental y social, por ello otorgar un servicio de calidad con calidez es de suma importancia para así alcanzar niveles óptimos de satisfacción del usuario o paciente.

La especialista en Dirección de Centros Clínicos Quirúrgicos (Toala , 2018). Establece que el paciente debe contar con los beneficios idóneos que otorga el Ministerio de Salud y Seguro Social del Ecuador, para ello es necesario evaluar y reconocer la atención en la consulta externa que otorgan los hospitales en nuestro país. Por lo que es importante desarrollar el análisis situacional del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa.

Determinando así la información base de la unidad de salud, áreas y servicios de atención primaria de salud o de servicios de especialización, propuesta de valor, localización, tamaño de las instalaciones, número y tipo de productos y servicios.

Para obtener una atención de calidad deberá estar enfocado en 3 aspectos fundamentales que son:

- La atención médico técnica.
- El manejo de la relación interpersonal médico –paciente.
- El ambiente donde se desarrolla la atención médica.

La evaluación de cada uno de estos procesos permite estimar la calidad de la atención brindada siempre y cuando se tome en cuenta las características específicas del país en el que se da la atención al paciente. Este proceso ayuda

a reconocer los beneficios y oportunidades que se pueden desarrollar a favor de una atención de calidad. (Donabedian, 1989, pág. 30).

Para desarrollar un análisis situacional del área de conocimiento es necesario establecer una investigación idónea del sitio y su influencia en el proceso de desarrollo y atención al cliente, los servicios que cuenta, área de influencia y proceso de atención.

Para ello se analiza la información establecida en el proyecto del “Plan Médico Funcional Centro-Clinico-Quirúrgico-Hospital del Día IESS Jipijapa. En el que los Autores (Flores & Villacreses , 2019) Afirman que: El Centro Clínico Quirúrgico (Hospital del Día) está ubicado en el Km. 1 ½ vía Puerto Cayo, es el único Hospital del Día Urbano del IESS de la Provincia de Manabí. Jipijapa cuenta con esta Casa de Salud del IESS desde el año 1970 que brinda servicios integrales de fomento, promoción, prevención, curación y recuperación de la salud, con atención médica general y de especialidad, Quirófano del día y Servicio de Emergencia 24 horas. Cuenta con atención odontológica, farmacéutica y dispone de auxiliares de diagnóstico como: laboratorio clínico, Imagenología, Rehabilitación Física. El área de influencia comprende con la Provincia: Guayas (Pedro Carbo), con una población de influencia aproximada de 1500 habitantes, 1'369.780 de la Provincia de Manabí. (págs. 6-43)

El IESS de Jipijapa como Unidad de Salud Pública de segundo nivel se encuentra ubicado en la zona sur de la Provincia de Manabí, está sujeta a la accesibilidad de riesgo por su ubicación, infraestructura, sus elementos estructurales y no estructurales, su capacidad resolutive resulta en algunos casos insuficiente, ya que hace falta personal en algunas áreas estratégicas como Emergencia y hospitalización. (Ministerio de Salud Publico, 2017)

La estructura se sustenta en la filosofía y enfoque de gestión por procesos determinando claramente su ordenamiento orgánico a través de la identificación de procesos, clientes, productos y/o servicios, con esta formulación se busca disponer de herramientas que permitan tomar decisiones objetivas para actuar

de forma oportuna en cumplimiento de los intereses de la población en general. (Ministerio de Salud Publico, 2017).

1.3.1 Tamaño de la localización del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa.

El Centro Clínico Quirúrgico (Hospital del Día) de Jipijapa tiene un terreno total de 4.153 m². Al realizar un análisis comparativo con los estándares de licenciamiento y del programa médico funcional entregado por el MSP, las cuales existen áreas que aún no están adecuadas de manera factible para que se mejore la atención al cliente. Por lo que se pretende acceder a una mejora de calidad de atención. Ya que Dentro de la zona sur de Manabí comprendido entre los Cantones Jipijapa, Paján y Puerto López, el Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día N^o 215 IESS Jipijapa tiene una cobertura institucional de 51.666. (Leguía, 2019, págs. 20-30) En ésta casa de salud, se cumple a cabalidad las disposiciones impartidas por los organismos de control, por ello se ha considerado la obligatoriedad que tenemos en calidad de directivos de la unidad, el evaluar permanentemente las actividades administrativas y financiera, practicando un seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas, para asegurar la eficacia del sistema de control interno y prevenir deficiencia que puedan afectar el normal desenvolvimiento de las actividades diarias de la institución.

1.4. Atención Primaria de Salud o Servicios de Especialización

De acuerdo a análisis del autor (Morán, 2019) y tomando como referencia el modelo de estándares de licenciamiento del proyecto análisis eficiente de atención al paciente más no al hospital, detallo las áreas a ser intervenidas o construidas, en forma narrativa:

1.4.1 Consultas externas

Sector del establecimiento de salud destinado a la atención ambulatoria de individuos. Es un conjunto de consultorios para la atención ambulatoria que se ubican como un servicio de atención dentro de un establecimiento de mayor resolución. Está conformada por los siguientes ambientes: una sala de espera, sanitarios, enfermería, 13 consultorios polivalentes, 2 consultorios para la atención gineco – obstétrica, y un consultorio.

1.4.2 Sala de Espera General

Espacio adecuado, sus salas de espera está en espacios abiertos y ventilados.

En la actualidad existen 7 salas de espera:

- 1) Área de admisión.
- 2) Área de laboratorio – Imagenología.
- 3) Consultorios médicos y odontología.
- 4) Área de ginecología.
- 5) Área de quirófano.
- 6) Rehabilitación física.
- 7) Salud familiar.

Tabla 1 Consultorios Médicos Consulta Externa

2	Cardiología
2	Pediatría
7	Medicina General
1	Cirugía general
1	Odontología
3	Gastroenterología
2	Traumatología
1	Anestesiología
1	Oftalmología
2	Ginecología

Tabla 2 Estación de Enfermería

Estación de Enfermería	
Consulta Externa	Preparación de Pacientes
1	Sala de Cura
	Sala de Inyecciones
	Preparación de Pacientes
Ginecología 1	Sala de Procedimientos Ginecológicos

1.4.3 Consultorios polivalentes adicionales

Ambiente destinado a la exploración y atención de pacientes. Se atiende a la población demandante sana o enferma de manera integral, desarrollando acciones de promoción, prevención con énfasis en la identificación de riesgos y atención oportuna al daño y en las acciones curativas brindando recomendaciones médicas en cuanto a terapias farmacológicas, dietéticas y consejería en salud, en algunos casos procedimientos menores, por lo que se tendrá en cuenta requisitos de privacidad visual y auditiva (Área para entrevistas separada por una cortina, mampara, o división interna del área para revisión física del paciente), esta atención se brindara en los diferentes ciclos de vida. Se estima para cada consultorio un total de 4 atenciones por hora. Cada consultorio cuenta con un área de 23.94 metros cuadrados, dispone de espacio para camilla de reconocimiento, mesón con lavabo con almacenamiento inferior y superior con puertas. Conexiones informáticas y telefónicas. Debe contar con el siguiente mobiliario, equipamiento. (Zorrilla, 2018, pág. 112)

1.1.6.2 Sanitarios

Ambientes conformados por:

- Servicios higiénicos, 2 de tres metros cada uno, diferenciado por sexo. Conformados con inodoros y lavamanos.
- Servicios higiénicos para personas discapacitadas, 2 de cinco metros cuadrados cada uno, diferenciados por sexo, conformado por inodoros, lavamanos y ayudas técnicas, estas últimas compuestas por: o Barra de apoyo

abatible de giro vertical. En acero inoxidable AISI 304 Ø 32 x 1.5 mm. Con gancho portarrollos. o Barra de apoyo fija pared-suelo en ángulo 90° con dos puntos de anclaje en acero inoxidable AISI 304. Longitud 700 mm, Altura: 700 mm. En acero inoxidable AISI 304 Ø 32 x 1.5 mm. (Zorrilla, 2018, pág. 113)

Los investigadores y autores del proyecto Auditoria de los Usuarios del Hospital IESS JIPIJAPA (Villacreses & Pilay, 2018) afirman que dentro de la Unidad, existen áreas y departamentos que trabajan en conjunto para la funcionalidad de la misma. Los Departamentos que esta área coordina son:

- El Departamento de Recursos Humanos implementa estrategias a través de los Recursos Humanos, para cumplir con los objetivos de misión y visión de la Unidad. Este departamento mantiene un control de relación contractual con el personal de la Unidad y a su vez es el responsable de la contabilización de las horas de todos los prestadores de servicio social asignados a las labores administrativas que la misma Unidad requiere. Así mismo apoya directamente a la Administración General en los trámites administrativos del personal, gestionando las altas, las bajas, las licencias, incapacidades, permisos y todo lo referente a las situaciones del personal. (pág. 67).
- El departamento de Informática tiene como objetivo apoyar a las distintas áreas y departamentos de la Unidad en lo relacionado a los equipos de cómputo, red interna y todo lo relacionado con los sistemas de comunicación, esto con la finalidad de mantener al personal de la Unidad al margen de su actividad, y exista un buen funcionamiento y fluidez en las áreas específicas. (Villacreses & Pilay, 2018).
- El Departamento de Contabilidad y Finanzas coordina sus actividades directamente con la 125 Administración General, apoyando en la elaboración de proyectos financieros, comprobación de los gastos generados por la Unidad, cotización con los distintos proveedores para la adquisición de material, Control de Almacén, entre otros. (Villacreses & Pilay, 2018).

CAPITULO II

OBJETO DEL PLAN DE GESTION

2.1. Planteamiento Del Problema U Oportunidad De Mejora.

Como se ha mencionado, Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa, atiende a pacientes de nivel económico medio y medio bajo. Pero al existir más opciones de centro de salud por el sector, se vuelve más competitivo el servicio, debido a que la competencia posee mayor número de especialidades y equipamiento avanzado, por ende, debe diferenciarse con la calidad del servicio, en vista que, cada día las exigencias de los pacientes motivan a la institución a prestar servicios de forma eficiente y eficaz.

¿La falta de turnos y el tiempo de espera a la designación de las citas médicas con los especialistas de las diversas áreas del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa afectan la calidad de atención en la consulta externa?

¿La falta de especialistas que cubran la demanda y se ajusten a su nivel de atención?

2.1.2 Justificación del Planteamiento del Problema.

El plan estratégico al ser un documento que encierra un proceso ordenado de actividades, es muy importante porque permite promover la fortaleza y el bienestar del personal de Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa, reduciendo así los errores institucionales enfocados a aspectos administrativos, financieros, operativos y políticos.

La calidad es un término muy subjetivo, pero de una manera general podemos decir que la calidad desde el punto de vista de los usuarios, puede definirse como el conjunto de características de un bien o servicio que logra satisfacer la necesidad o expectativa de los usuarios o clientes.

Es así que el presente trabajo, tiene como objetivo principal determinar las causas que inciden en la calidad de la atención del paciente que acude al servicio de consulta externa, a fin de presentar una propuesta que contribuya a mejorar

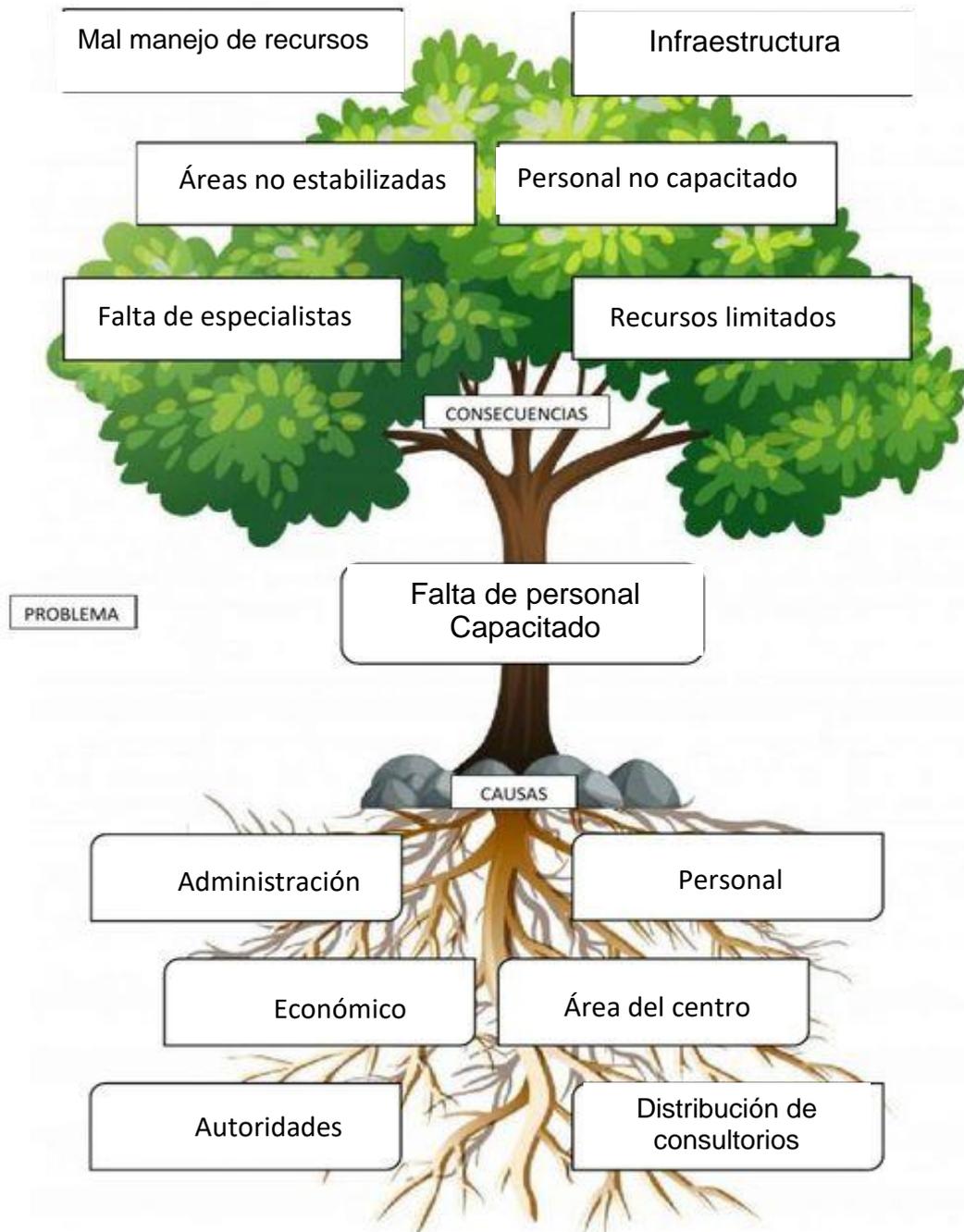
la percepción de calidad de atención, teniendo como fin contribuir de una forma institucional, un instrumento de gestión, logrando el fortalecimiento económico y social de la clínica, por medio de iniciativas constructivas, que vayan en beneficio de una buena atención a los pacientes que acuden a consulta externa para recibir atención médica personalizada, a corto o largo plazo.

(Guzmán , 2018) Afirma que la atención en las consultas externas en especialidades como medicina general, medicina familiar, pediatría, odontología, ginecología, cirugía general, traumatología, endocrinología, otorrinolaringología, rayos X, laboratorio, farmacia, entre otros. Han sido un referente durante los últimos años en el IESS Jipijapa, existe una afluencia de pacientes que se hacen atender diariamente en este Centro Clínico, llegan desde otras Provincias por la atención de especialistas.

Para la especialista (Chong , 2020) La atención al usuario en la diversas áreas han sido de suma importancia después de una Pandemia prolongada por dos años aproximadamente, en el que el personal de Salud no podía cumplir con su demanda al 100% esto afecto el servicio idóneo al usuario o pacientes, mermando así la capacidad de atención en la consulta externa de los Centros Clínicos del País.

La problemática de la falta de citas medica en el IESS Jipijapa conlleva a otro problema que es la infraestructura en la cual el 2021 se empezó a resolver esta incierta, la reubicación de áreas administrativa y de consultorios, por lo que Los espacios desocupados, en la primera planta, son destinados a la adecuación de consultorios y salas de espera más amplios, en beneficio de los asegurados. La separación de ambientes, médicos y administrativos, también ayuda a la aplicación de las medidas de bioseguridad ante la pandemia por el COVID-19, especialmente el distanciamiento entre una y otra persona, a fin de evitar contagios, tanto de los usuarios externos como de los funcionarios.

Es importante reconocer que el déficit de especialistas está ligado específicamente por la falta de contratación de personal, esto hace que las citas que se entreguen al usuario sea limitadas, y con ellos cumpliendo normativas pos Pandemia (pág. 100).

Grafico 1**2.2. Árbol de problemas**

2.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Tanto en la atención primaria como secundaria, la satisfacción se puede definir como las percepciones del paciente respecto de cuatro dimensiones de los servicios de salud: la competencia médica técnica, las condiciones físicas-técnicas, el grado de orientación e información y, por último, la atmósfera sociocultural de la organización. (Marmol , 2017, pág. 24). La calidad de atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con la que opinan los usuarios acerca de los servicios recibidos, de los encargados de prestar servicios de la salud y de las propias instituciones proveedoras de estos servicios.

Para dar razón y hacer e identificar a los objetivos planteados en esta investigación se debe emplear metodologías capaces de acertar o desmerecer la atención del usuario en el Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa

La metodología que se emplea debe definir el punto en el cual se van a desarrollar las ideas de resultados generales de una investigación, creyendo así que se podrán alcanzar soluciones a futuro para mejorar la calidad de atención, servicios o situaciones dentro de una entidad.

Para (Universidad del País Vasco / España, 2018) la metodología hace referencia al modo en que enfocamos los problemas y buscamos las respuestas, a la manera de realizar la investigación. Nuestros supuestos teóricos y perspectivas, y nuestros propósitos, nos llevan a seleccionar una u otra metodología.

En el desarrollo de la investigación de calidad de atención en el Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa desplegamos una ardua caracterización de uso de la metodología cualitativa ya que nos proporcionó datos descriptivos: las propias palabras de los usuarios, habladas o escritas y con ello la conducta observable, determino y acertó la problemática identificada en esta investigación “Falta de médicos especialistas en el Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa” (Donabedian, 1989).

2.4. OBJETIVOS DEL PLAN DE GESTIÓN

2.4.1 Objetivo General

- Evaluar la calidad de atención en la consulta externa del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del día IESS Jipijapa.

2.4.2 Objetivos Específicos

- Reconocer el uso de los recursos hospitalarios del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del día IESS Jipijapa.
- Estudiar al personal médico del área externa del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del día IESS Jipijapa con el fin de garantizar una adecuada atención médica.
- Fomentar el desarrollo de capacitaciones constantes al usuario a fin mejorar el nivel de satisfacción en el Centro Clínico Quirúrgico Hospital del día IESS Jipijapa.

2.5. MATRIZ DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Tabla 3 Matriz Alternativas de Solucion (Fuente: Centro Clínica Quirúrgico Hospital del día Jipijapa Reunión de trabajo con el personal del centro médico.)

UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS ESCUELA DE NEGOCIOS MAESTRIA EN GERENCIAS DE INSTITUCIONES DE SALUD “CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA CONSULTA EXTERNA DEL CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO HOSPITAL DEL DÍA IESS JIPIJAPA” Matriz de Evaluación de Alternativa de Solución					
Problema	Causa	Efecto	Desafío	Alternativa de Solución	Unidad de Gestión Responsable
Ausencia de personal de la salud capacitado	Falta de capacitación al personal medico	Usuarios inconformes con la atención	Capacitar al 75% del personal en base atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Capacitaciones enfocadas al manejo de personal - Pacientes que sean capaces de reconocer los tipos de emergencias y con ello reconocer los niveles de importancia dentro del Centro Clínico. 	Administración Talento Humano Director General del IESS Jipijapa
Citas médicas agendadas sin respuesta del paciente	Pacientes que no verifican oportunamente las fechas de las citas medicas	Dejan sin consulta externa a otros pacientes que requieren atención	Evaluar a los pacientes que agendan citas externas por página web, call center o establecimientos de salud	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer mejorar de uso de la agenda de las citas médicas. - Promover el uso de cancelación de la consulta médica. 	Administración
Problemática en el abastecimiento de medicamentos de la unidad de salud	Falta del concientización de la Autoridades principales	Afecta al bienestar del paciente	Mejorar la capacidad de abastecimiento de medicamentos en el tiempo oportuno	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitar a las autoridades competentes el abastecimiento de los medicamentos prioritarios para la población de pacientes con las necesidades de tipo prioritario. - Proponer visitas del Ministro de Salud y verificar la falta de insumo médico. 	Administración Talento Humano Director General del IESS Jipijapa
Notas: Descripción de Varios problemas identificados en el estudio del área en el CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO HOSPITAL DEL DÍA IESS JIPIJAPA Fuente: (less, 2020, pág. 5) Elaboración: DR Jaime Chele					

(Guzmán , 2018) Establece que la oportunidad de mejora para la prestación de servicios Los servicios son parte de la atención que se otorga en todos los Hospitales del país, para que en el IESS Jipijapa conste una mejora de las falencias que se han identificado, se pretende establecer las oportunidades de mejora hacia el paciente en las consultas externas, para ellos se propone lo siguiente:

Educación médica Continua; La educación médica continuada pretende ayudar a los profesionales a estar al día en los avances de la atención, a aceptar sistemas nuevos y más beneficiosos de cuidados y a dejar de utilizar intervenciones diagnósticas y terapéuticas menos beneficiosas (pág. 210).

Ello debe mejorar la práctica clínica de los médicos y los resultados de salud de los pacientes. Hay varios instrumentos y técnicas de CME disponibles incluyendo: - programas didácticos - educación interactiva - auditoria y feedback - vistas educativas o de evaluación externa independientes - líderes de opinión - recordatorios - guías de práctica clínica. (Gordon, 2019, pág. 100) 2. Intervención centrada al paciente; Proporcionar materiales formativos dirigidos a pacientes sobre atención centrada en el paciente.

Proporcionar materiales específicos sobre la condición o el comportamiento que tenemos como objetivo para proveedores y pacientes. Grupos de autoayuda y apoyo entre iguales para mejorar el autocuidado y el automanejo de la enfermedad. (Gordon, 2019).

CAPITULO III

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL DE LA INSTITUCION.

3.1. DIAGNÓSTICO DE LA GESTION ORGANIZACIONAL.

Para obtener una información adecuada es importante idéntica los métodos y técnicas que son de valida importancia en el curso de esta investigación para lo que se harán cumplir los objetivos planteados implementando cada una de estas metodologías de investigación las cual explicaremos a continuación:

3.2. Metodología de investigación cualitativa:

Según el autor (Bogda, 2010) La investigación cualitativa es inductiva: Así, los investigadores:

- Comprenden y desarrollan conceptos partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar hipótesis o teorías preconcebidas.
- Entiende el contexto y a las personas bajo una perspectiva holística:
- Las personas, los contextos o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo.
- Estudia a las personas u organización en el contexto de su pasado y en las situaciones en las que se hallan.
- El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones:
- Ha de ver las cosas como si ocurrieran por primera vez, nada se ha de dar por sobrentendido
- Los estudios cualitativos dan énfasis a la validez de la investigación:
- Aseguran un estrecho ajuste entre los datos y lo que realmente la gente hace y dice. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándoles hablar sobre lo que tienen en mente, y viendo los documentos que producen, el investigador cualitativo obtiene un

conocimiento directo, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales y escalas clasificatorias.

- Subrayan la validez, frente a los cuantitativos que hacen hincapié en la confiabilidad y reproductividad de la investigación. El estudio cualitativo es una investigación sistemática y rigurosa, no estandarizada, que controla los datos que registra. No obstante, al pretender producir estudios válidos del mundo real no es posible lograr una confiabilidad perfecta.
- Al estudiar el hecho en su escena, entiende el hecho de forma compleja de manera que no se puede anticipar lo suficiente como para seleccionar uno o varios significados para elaborar un constructo operable de manera uniforme, por lo que hace poco énfasis en los protocolos estandarizados de investigación.
- El método, no tiene como función básica garantizar la verdad, sino ser utilizado de forma creativa y a medida de cada situación, por ello, la diversidad de técnicas y estrategias que utiliza.

(Flores & Villacreces , 2019) Afirman que Los estudios cualitativos describen sistemáticamente las características de las variables y fenómenos (con el fin de generar y perfeccionar categorías conceptuales, descubrir y validar asociaciones entre fenómenos o comparar los constructos y postulados generados a partir de fenómenos observados en distintos contextos), así como el descubrimiento de relaciones causales. Nos permite descubrir teorías que expliquen los datos Las hipótesis creadas inductivamente, o las problemáticas causales ajustadas a los datos y los constructos generados, conforme a la atención del usuario del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS Jipijapa que pueden posteriormente desarrollarse y confirmarse. La recogida de datos puede preceder a la formulación final de soluciones o procesos de mejora, o los datos pueden obtenerse con fines descriptivos y de análisis en estudios de tipo exploratorio. (pág. 35)

3.3. Tipo de estudio y Método

La investigación fue de tipo descriptivo ya que se evaluó la calidad de atención en la consulta externa del CENTRO CLÍNICO QUIRÚRGICO HOSPITAL DEL DÍA IESS JIPIJAPA.

3.3.1 Método

La presente investigación sobre los paradigmas de la investigación cualitativa y cuantitativa. Ya que permitió observar y cuantificar y determinar los resultados obtenidos en la investigación de igual manera utilizar aspectos de los aspectos del análisis cualitativo, por lo que se empleó la observación en el momento de medir la satisfacción del usuario del Centro clínico quirúrgico hospital del día IESS Jipijapa. (Leguía, 2019)

3.3.2 Técnicas de Recopilación de información

Durante la investigación se emplearon técnicas y herramientas tales como: Encuestas y entrevistas a los usuarios y al personal de consulta externa, procesamiento estadístico parámetro de los datos, observación directa y análisis- síntesis.

3.3.3 Procedimiento de la investigación

La presente investigación se desarrolló mediante encuestas a los usuarios del hospital IESS de Jipijapa, con el propósito de medir la atención que reciben de parte de los médicos especialistas y con ellos proponer medidas de atención al usuario y mejoramiento de la atención y uso de los servicios de salud que otorga el Centro clínico quirúrgico hospital del día IESS Jipijapa en los meses de enero, febrero, marzo del 2022.

Se implementó el análisis descriptivo por medio de la observación implementado una observación directa a los usuarios/as que acudieron en el tiempo de la investigación, se consideró como criterio excluyente lo usuarios que no dieron su consentimiento para las encuestas.

Se formularon encuestas dirigidas al personal médico de Centro clínico quirúrgico hospital del día IESS Jipijapa. Las cuales se desarrollaron de manera

idónea para ser realizadas de manera en línea que el médico pueda completarla en la hora y lugar que le permita el tiempo, con el fin de recolectar información que ayude a completar el manejo de la calidad de atención del usuario y su proceso de atención con los pacientes, encuestas que es adjunta a los correos de cada profesional (Chong , 2020)

3.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.4.1 El Modelo Service Performance (SERVPERF).

Estableció una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL. Cronin y Taylor sostienen que la escala SERVQUAL no contaba con el apoyo teórico requerido y evidencia empírica para medir la calidad de servicio percibida (Duque, 2005). Esta escala intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida (Cronin, 2017).

El instrumento SERVPERF, se desarrolla a partir de los 22 ítems dedicados a evaluar la percepción en el modelo SERVQUAL. Según Cronin y Taylor su fortaleza radica en que explica mejor la varianza total en la medida de la calidad del servicio, posee mayor validez predictiva; además posee mejores propiedades psicométricas en términos de validez de constructo y eficacia operacional. (Flores & Villacreces , 2019)

Modelo Jerárquico Multidimensional de Brady y Cronin del 2001. Se basa en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño del servicio en múltiples niveles y, al final, los combinan para llegar a su percepción global. A través de su investigación cualitativa y empírica muestran como la calidad del servicio constituye una estructura de tercer orden, donde la percepción se define por dimensiones y, a su vez, éstas en subdimensiones. El modelo de Brady y Cronin propone tres dimensiones principales: calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados.

Modelo de los tres componentes de Rust y Oliver de 1994. Se fundamenta en el planteamiento de Grönroos. Está compuesto por tres elementos (Cronin, 2017)

- El servicio y sus características.
- El proceso de entrega del servicio.
- El ambiente que rodea al servicio.

(Cronin, 2017) Estipula que la calidad en los servicios de salud se puede lograr a través de una eficacia y eficiencia organizacional; calidad en la práctica médica; calidad en la gestión de procesos y sistemas; que resulte en servicios de salud de clase mundial que garanticen la seguridad del paciente.

3.5. GESTIÓN FINANCIERA Y ECONÓMICA.

Sin duda alguna para el verdadero fortalecimiento de la institución que se vea reflejados en la calidad de atención, dependerá de que la parte financiera en cada año aumente el presupuesto anual de compras, y que de manera oportuna se brinde prioridad a los insumos o medicamentos de mayor demanda, con la planificación debida y acorde a los protocolos ya establecidos.

De la misma manera genere comisiones que brinden y aseguren la calidad de atención en el paciente que acude a la institución.

3.5. GESTIÓN TÉCNICA Y TECNOLÓGICA.

Se implemente fichas técnicas que evalúen periódicamente al personal de salud y administrativo sobre su desempeño en calidad, de acuerdo a la atención que se brinda y tenga un reflejo significativo en la evaluación anual que se exige por parte del Ministerio de Trabajo, herramienta válida con el propósito de mejorar cada día.

Es tanto así que el Ministerio de Salud siempre busca mejorar la calidad a través de cursos virtuales con objetivos claros de buscar siempre lo mejor en la atención del paciente que acude a los diversos establecimientos de salud.

Por eso la implementación de un sistema que permita a los usuarios poder calificar vía on line, al personal de salud, que te permita tomar las correcciones debidas.

3.5. GESTIÓN POLÍTICA Y SOCIAL.

La calidad de atención dentro de la institución posee un espacio significativo tal es el caso que al momento se tiene el comité de calidad quien es responsable de velar por los procesos tanto en el área médica como observaciones en el área administrativa.

Por lo que en un futuro no muy lejano seria de vital importancia contar con un personal de planta que se encargue solamente calidad, para que las mejoras que se deban hacer tengan un sustento médico-técnico.

Tabla 4 Matriz Análisis DAFO

DAFO		
C.C.Q.H.D.IESS- JIPIJAPA	Positivos Fortalezas	Negativo Debilidades
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digitalización de servicios (Telemedicina). 2. Personal médico altamente capacitado. 3. Infraestructura apropiada para atención. 4. Utilización óptica de los recursos de acuerdo a la demanda. 5. Alta confianza en los diagnósticos médicos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ausencia de marketing Online. 2. Falta de direccionamiento estratégico. 3. Falta de especialidades médicas. 4. Inadecuada guía de consultorios. 5. Falta de insumos médicos y reactivos de laboratorio.
C.C.Q.H.D.IESS- JIPIJAPA	Oportunidades	Amenazas
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Digitalización marketing online. 2. Confianza en los pasantes. 3. Formación y mentorías. 4. Referencias familiares. 5. Falta de especializaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Monopolio de sistemas de salud privada. 2. Falta de gestión para compra de insumos. 3. Elevación de costos, impacto recesión económica. 4. Recursos mal utilizados del PCA.

CAPITULO IV

ELABORACIÓN DEL PLAN GERENCIAL

4.1. Calidad de Atención en la Salud

La calidad es un fenómeno de interés que se mantiene vigente en el campo de la investigación (Masuet, 2010). Su análisis en el tiempo se ha abordado desde diferentes contextos y perspectivas. Según Aguirre (2004) la calidad de la atención médica consiste en otorgar atención médica al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas. Para Masuet (2010) la calidad en un servicio de salud abarca diferentes factores físicos, técnicos y científicos, administrativos, de comunicación y relaciones humanas entre otros, la calidad obliga a mejorar todos los agentes que contribuyen a una satisfactoria atención y a su vez permite que el personal no tenga alteraciones emocionales por privación de alguna necesidad para el normal desenvolvimiento del ofertante.

Aterrizando el concepto a la realidad del presente estudio, la calidad de la atención en salud para Revilla (2012) puede ser fácil de comprender, pero difícil de definir debido a las diferentes percepciones que se pueden tener, ya sea desde el punto de vista del paciente, del médico o de la parte administrativa de una institución de salud. Según Llinás (2010), la calidad en la atención debe estar enmarcada en el desarrollo de acciones dirigidas a obtener una mejor calidad de vida para la población, y esto se logra ubicando al ser humano en el centro del proceso como prioridad básica, en nuestro caso, al usuario.

La calidad de un servicio se juzga como un todo, sin dissociar sus componentes. Para (Guzmán , 2018) al asegurar la calidad se permite que las actividades que se realiza sean adecuadas para el momento en que se están realizando, donde la unidad de todos los ofertantes se traduce en compromiso de todos, lo que hace aflorar una profunda amistad entre los componentes de la organización que lo lleva a un ambiente armonioso en la institución.

Para Londoño (2009), las cualidades más importantes del aseguramiento de la calidad son:

- Un medio para hacer las cosas bien la primera ocasión.
- Representa un sentido común administrativo.
- Es la responsabilidad de todos.
- Desencadena la unión entre los trabajadores y el afecto por la institución.
- Es una óptima ayuda para la productividad, lo que permite que la oferta que se intenta presentar traiga un producto que beneficie al usuario.

Para Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2007) la calidad es una cualidad de la atención sanitaria, esencial para la consecución de los objetivos nacionales en salud, la mejora de la salud de la población y el futuro sostenible del sistema de atención en salud. La atención sanitaria sin calidad impone una carga negativa muy significativa a la sociedad y a los sistemas sanitarios en general (Cronin, 2017)

4.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.2.1 Satisfacción del usuario

La satisfacción es, un sentimiento subjetivo del cliente que tiene un gran valor para la gestión, ya que permite evaluar la aceptabilidad de los servicios (Del Cid Aldana, 2007). Se refiere a la complacencia del usuario, en función de sus expectativas, por el servicio y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. Puede ser:

- Satisfacción completa: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- Satisfacción intermedia: Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.

- Insatisfacción: Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas. (Castro Prieto, 2003).

La satisfacción depende de expectativas de los pacientes como el tiempo que tiene el paciente para exponer sus necesidades y entre en confianza con el médico, es así como trabajos de investigación como el de la consulta externa del Esmil, exponen al médico frente al usuario y encuentran que este le da poco tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas en un 81% (Castillo, 2011).

(Bogda, 2010) La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud. El usuario de las instituciones de salud se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar; por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario. (Universidad del País Vasco / España, 2018).

La satisfacción del paciente depende del desempeño que se percibe del servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del cliente. Si el desempeño del servicio no alcanza las expectativas, el paciente quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el paciente quedará satisfecho. La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente (Zorrilla , 2018)

Tabla 5 ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL PLAN DE GESTION

HUMANOS	Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el conjunto de personas de distintas profesiones y ocupaciones que se forman y trabajan para mejorar la salud de la población, por lo cual uno de nuestros propósitos es brindar una atención con calidad y calidez por lo cual necesitamos contar con una buena cartera de profesionales que nos permitan estar dentro de la competencia por lo que se designara un presupuesto para aumentar y dar una mejor cobertura a la C.C.Q. Hospital del Día less-Jipijapa, basándonos en las estadísticas.
FINANCIEROS	Financiación de la atención de la salud es la función de un sistema de la salud que se centra en la movilización, la acumulación y la asignación de recursos para cubrir las necesidades de la salud de la población, ya sea individualmente o colectivamente, en el sistema de la salud. Los sistemas de financiación deben diseñarse específicamente para proporcionar a toda la población el acceso a servicios sanitarios necesarios (incluida la prevención, la promoción, el tratamiento y la rehabilitación) de calidad suficiente para que sean eficaces; y para garantizar que el uso de estos servicios no exponga al usuario a dificultades financieras. Por lo tanto un imperativo ético el asegurarse de que los recursos financieros para la cobertura de salud se gasten en forma adecuada y transparente; lo que permite ofrecer más servicios, de mejor calidad a toda la población y en particular a los grupos en condiciones de vulnerabilidad a la consulta externa del C.C.Q. Hospital del Día less-Jipijapa.
INFORMATICOS	La informática médica nos aportará un sistema de conocimientos y habilidades para mejorar las capacidades científicas, investigativas y operativas de los profesionales de la salud, se debe plantear como un elemento que se integra a éste, aportando a los objetivos de las demás disciplinas y recibiendo a la vez sus influencias, de esta forma llevando a cabo la

	<p>interdisciplinariedad, nuestros profesionales, pueden explotar las posibilidades que le ofrece estos programas en desarrollo.</p> <p>Se ha fundamentado mediante este trabajo la importancia que tiene el dominio de la informática como un recurso esencial no sólo para realizar investigaciones de avanzada, sino para prestar una asistencia médica de calidad, también nos ayudará optimizando el tiempo de los profesionales mediante la implementación de un programa que facilite la creación de la historia clínica, descargos, pedidos de farmacia por lo tanto daremos una atención eficiente a nuestros pacientes de C.C.Q. Hospital del Día less-Jipijapa</p>
TECNOLÓGICOS	<p>Mediante la implementación de recurso tecnológico nos basamos en la precisión en el diagnóstico y en los resultados, menor intervención e invasión en el cuerpo, mayor acceso a los servicios y crecimiento de la telemedicina son algunos de los aspectos positivos que nos dejará el uso de este recurso.</p> <p>Debemos tomar en cuenta que la tecnología ha permeado diversos campos, con un impacto positivo no solo en la rapidez de los procesos, sino también en el bienestar del ser humano. La salud no ha sido ajena a esta influencia y hoy son numerosos los procedimientos a los que ha sido aplicada la tecnología médica: en el diagnóstico, seguimiento o tratamiento de enfermedades o condiciones médicas; también registros médicos en línea, dispositivos móviles para el tratamiento de dolencias, equipos de diagnóstico, procesos automatizados y hasta Invasivas, mejor acceso a los servicios al poder masificarlos y la disminución de desplazamiento a áreas de atención por la telemedicina y entrega de resultados en línea.</p> <p>Evaluación del personal de salud mediante un link para cada afiliado con el objetivo de mejorar la consulta externa.</p>

CAPITULO V

EVALUACION DEL PLAN DE GESTION

5.1 Monitoreo del Plan

El plan se maneja de manera que se cumpla a futuro y con ellos valorizar el manejo adecuado de recursos que mejoren la calidad de atención a los pacientes.

5.2 Evaluación del Plan

5.2.1. Modelos de evaluación de la calidad del servicio

Existen en la literatura numerosos modelos para evaluar la calidad de un servicio. Entre estos modelos, los que se basan en la percepción del usuario y los que han sido más utilizados en diversos estudios destacan:

5.2.2. El modelo de calidad de la atención médica de Donabedian de 1966.

El médico Avedis Donabedian, en 1966 establece dimensiones de estructura, proceso y resultado, además de sus respectivos indicadores. Estas dimensiones desde el punto de Torres (2005) los servicios de salud involucran:

- Estructura: Recursos físicos, humanos, materiales, financieros.
- Proceso: Actividades que involucran a los profesionales de la salud. y a los usuarios, tales como diagnóstico, tratamiento y aspectos éticos.
- Resultado: Producto final de la asistencia sanitaria.

5.2.3. El modelo nórdico de Grönroos de 1984.

Christian Grönroos, propone en 1984 un modelo denominado “Modelo de la calidad percibida del servicio” (PSQM, por sus siglas en inglés), que determina la calidad del servicio en base a tres (03) (Pesántes , Zurita , & Erazo, 2020):

- La calidad técnica, referida al “qué”, representa el servicio recibido por los usuarios (Torres, 2005; Grönroos, 2004), llamada también

diseño de servicio, evalúa básicamente lo que el cliente quiere (Contreras, 2011).

- La calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio (Torres, 2005; Grönroos, 2004); conocida también como el proceso de la calidad del servicio, señala como se prestará el servicio (Zorrilla, 2018)
- La imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa a través del servicio que presta (Torres, 2005; Grönroos, 2004), es el resultado del impacto de la de la calidad funcional sobre la calidad técnica, de tal forma que toda experiencia involucrada en la prestación del servicio repercutirá en resultado final de su evaluación (Contreras, 2011).

5.2.4 El modelo americano Service Quality (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml y Berry de 1988.

Este modelo se basa en la en la diferencia entre expectativas y percepciones del cliente, es decir la brecha del cliente (Donabedian, 1989). Al igual que el modelo nórdico de Grönroos, este modelo americano utiliza el paradigma de la disconformación para la medición de la calidad de atención percibida, además parten del planteamiento de la existencia vacíos o gaps que influyen en la percepción del usuario de servicios y que están determinados por todas aquellas discrepancias en relación con la calidad del servicio de los directivos y las tareas asociadas con el servicio prestado al cliente (Chong, 2020)

Dichos gaps se resumen de la siguiente manera (Parasuraman, 1978; Duque, 2005):

- Gap 1: Diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.
- Gap 2: Diferencia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad.

- Gap 3: Diferencia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio.
- Gap 4: Diferencia entre la prestación del servicio y la comunicación externa.
- Gap 5: Diferencia entre las expectativas del usuario sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio.

La escala multidimensional SERVQUAL es una herramienta para la medición de la calidad del servicio, desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988 (Oliver 1997, Parasuraman, 1978).

5.3. Evaluación de la Satisfacción

Existen diferentes enfoques para valorar la satisfacción de los usuarios de servicios, entre ellos podemos mencionar:

- **Enfoque Cognitivo.** Coherente con la valoración de ciertos componentes tales como: los atributos del servicio, confirmación de expectativas y juicios de inquietud, es decir relacionados con el procesamiento consciente de la información, en concordancia con determinados marcos de referencia o comparación. El ser humano es considerado a partir de sus facultades para procesar información y valorar atributos funcionales (Civera, 2008). Se asume entonces que la satisfacción resultaría a partir del procesamiento cognitivo de la información (Velandia, 2007).
- **Enfoque Afectivo.** Referido a una serie de fenómenos mentales que se relacionan con sentimientos subjetivos, los cuales se asocian a emociones y estados de ánimo. El ser humano es percibido como un ser que busca y experimenta emociones (Velandia, 2007). Bagozzi et al. citado por Andreu definen afecto como “expresión que abarca un conjunto de procesos mentales específicos, incluyendo emociones, estados de ánimos y posiblemente actitudes” (Andreu, 2001). Comprender las respuestas afectivas de los usuarios es

esencial para analizar la satisfacción. Al recibir un servicio se originan ciertas situaciones que generan emociones de diferente intensidad en el usuario, ya sean dependientes de su interacción con el proveedor del servicio y/o de su interacción con los factores ambientales, y todas estas emociones experimentadas influyen en la satisfacción del usuario, y de forma particular en su evaluación del servicio (Andreu, 2001).

Para Kother, la satisfacción es “el nivel del estado de una persona, que resulta de comparar el rendimiento o resultado que se percibe de un producto con sus expectativas”, siendo el nivel de satisfacción “una función de la diferencia entre rendimiento percibido y las expectativas” (Kotler, 2006). Partiendo desde el punto de vista del usuario externo, la opinión que manifieste de satisfacción o insatisfacción con el servicio que recibe, deriva directamente de la calidad del servicio, de sus características o de la información que se le proporciona, y constituye un indicador muy importante para medir la cobertura de sus expectativas (Rey, 2011).

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Con relación a medir la calidad de atención, se evidenció que existen parámetros fundamentales que inciden en toma de decisión que repercuten de manera directa al paciente lo cual crea una problemática considerable.
- En cuanto al nivel de satisfacción, se quiere demostrar que tanto el afiliado como el profesional de salud, poseen rangos bajos lo cual hace la consulta en ocasiones no sea optima, sin embargo, es ahí donde se debemos enfocar nuestra mayor atención.

6.2 RECOMENDACIONES

- Solicitar a la Comisión de la Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS-JIPIJAPA realizar evaluaciones periódicas en la calidad de la atención y satisfacción al usuario con la finalidad de plantear mejoras concisas y reales a la situación actual que vive la institución.
- Optimizar los procesos de atención con la finalidad de la reducción de tiempos espera tanto en los servicios como en las salas de espera del Centro Clínico Quirúrgico Hospital del Día IESS-JIPIJAPA, mejorando así la capacidad de respuestas y a su vez mejorar la percepción de la Satisfacción al Usuario a través de la aplicación de estrategias gerenciales como lo serian: la gestión orientada a la efectividad, gestión orientada a la productividad y gestión orientada al cliente.

REFERENCIAS

Bibliografía

- Bogda, T. (2010). Metodologías de la Investigación. *Diseños metodológicos*, 25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Chong , I. R. (2020). Consultas externas del Centro-Hospitalario del Día IESS Jipijapa. *Magister en Administración Empresarial*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabi , Ecuador . Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1810/3626>
- Cronin. (2017). Técnicas de evaluación .
- Donabedian, A. (1989). *La calidad de la Atención Pública*. D.F: Mexico. Obtenido de https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/08/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
- Flores , L., & Villacreces , C. (2019). PLAN MEDICO FUNCIONAL CENTRO CLÍNICO-QUIRÚRGICO-HOSPITAL DEL DÍA JIPIJAPA. *Maestría en Gerencia Hospitalaria*. IESS JIPIJAPA, Jipijapa, Manabí , Ecuador . Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321617/PMF+JIPIJAPA.pdf>
- Guzmán , H. (2018). Atención al cliente . En Guzman.
- Leguía, J. A. (27 de ENERO de 2019). Consulta externa del paciente. *Scielo*, págs. 20-39. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4061256>
- Marmol , M. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas. *Scielo*, 24. doi:<http://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i32.23807>
- Ministerio de Salud Publico. (2017). *Atención Primaria*. Santo Domingo: Manabí. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321617/PMF+JIPIJAPA.pdf>
- Morán, M. M. (2019). Consulta externa Eficiencia para el Paciente no para el Hospital. *Magister en Gerencia de Administración Hospitalaria*. Universidad Espiritu Santo- Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/6089/1/AC-AGH-ESPE-034354.pdf>
- Pesántes , B. L., Zurita , C. I., & Erazo, E. J. (2020). *Percepción de la Satisfacción del Cliente Externo: Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Azogues*. Quito: Cuenca. doi:DOI 10.35381/cm.v7i12.440

- Toala , Y. L. (2018). *Dirección del Centro Clínico Quirúrgico del Día Jipijapa*. Jipijapa: Manabi. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3818001/INFORME+DE+GESTION>
- Universidad del País Vasco / España. (2018). Introducción a la metodología cualitativa. *Psicodidáctica*, 30. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Villacreces , R., & Pilay , L. (2018). Auditoria de manejo de atención al Usuario IESS JIPIJAPA. *Dominio de las Ciencias* , 20-23. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1810/3626>
- Zorrilla , E. D. (2018). *Análisis de Situación de Salud del Hospital IESS Jipijapa*. Jipijapa: Manabi. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1810/3626>

ANEXOS

CONSULTA EXTERNA IESS JIPIJAPA



GEO-REFERENCIA DEL IESS JIPIJAPA

