



FACULTAD DE POSGRADOS

MAESTRIA EN GERENCIA EN INSTITUCIONES DE SALUD

TITULO DE LA INVESTIGACION

“Implementación de un Sistema de Gestión Calidad, mediante la activación de procesos, a través de un plan de evaluación y capacitación semestral, para el mejoramiento de la atención dentro del área de Imagen y Radiología del Hospital General Enrique Garcés de la ciudad de Quito”

Profesor
Xavier Armando Moya Borja

Autor
Sandra Irene Bueno Suarez

2022

INDICE DEL CONTENIDO

PORTADA

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE FIGURAS

INDICE DE TABLAS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCION

CAPITULO I	1
REVISION DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial.....	1
Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	2
Estructura Administrativa, Financiera y Operativa	3
Oferta y Demanda de Servicios.....	3
Análisis geoespacial y geopolíticos	5
Población atendida y demanda de servicios insatisfecha	5
Planteamiento del Problema	6
Formulación del Problema	7
Justificación y Planteamiento del Problema	7
Objetivo General	8
Objetivos Específicos.....	8
Oportunidades de mejora para la Prestación de Servicios	8
CAPITULO II	11
JUSTIFICACION Y APLICACION DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN ESTRATEGICO DE SERVICIOS.....	11

Diagnóstico del Servicio, Recursos y Capacidades Funcionales en la Unidad de salud	11
METODOLOGIA APLICADA EN LA INVESTIGACION	12
Tipo de Investigación	12
Diseño	12
Método	12
Universo y Muestra.....	13
Recolección de datos	13
Técnica.....	13
Instrumento.....	13
Herramienta.....	13
Resultados.....	14
Análisis de Campo	15
DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD	17
Generalidades de los Sistemas de Calidad.....	17
Gestión estratégica administrativa y del talento Humano	19
Dirección Estratégica	20
Organización.....	21
Dirección.....	21
Objetivos	21
Estructura Organizacional de Procesos dentro del planteamiento de la Gestión administrativa y Talento Humano	22
CAPITULO III	23
PROPUESTA DE SOLUCION.....	23
Formulación del plan estratégico Gerencial.	23

Enfoque desde el estrategia	23
Objetivo del enfoque estrategia.....	24
PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO.....	24
Análisis del Entorno Social.....	24
Enfoque General	24
Enfoque político Legal	24
Enfoque económico.....	26
Enfoque Social y demográfico	26
Conclusiones del Entorno General	27
Análisis de la industria de servicios de Salud (M Porter)	27
Servicios claves de la unidad Financiera dentro de la Gestión	29
Análisis DAFO.....	29
ANALISIS DAFO	30
Cadena de valor de la Institución	31
Introducción.....	31
Planificación Estratégica	33
La Herramienta de planificación dentro del tema de investigación.....	33
Misión.....	34
Visión	34
Valores Institucionales	34
Inclusión.....	34
Vocación	34
Justicia.....	35
Lealtad	35
Principios Éticos.....	35

Políticas de los Establecimientos de Salud MSP	35
Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional	36
PLAN DE GESTION GERENCIAL	36
Procesos para el área de Imagen y Radiología de Hospital general Enrique Garcés	36
Aspectos Generales de la propuesta para el mejoramiento de la Calidad	37
PERSONAL DEL AREA DE IMAGEN Y RADIOLOGIA.....	38
Plan de Gestión en el Área de Imagen y Radiología	40
Gestión administrativa y de Recursos Humanos	41
Indicadores de la Gestión Administrativa	41
Planificación de medidas.....	41
Prestación de servicios, indicadores de gestión	42
CAPITULO IV	43
EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL A NIVEL DE GESTIÓN GERENCIAL	43
Acciones de mejora	43
Evidencias.....	43
Limitaciones	44
Distribución del personal.....	44
Encuestas para Obtención de indicadores	46
Diseño administrativo de la Gestión de Calidad por procesos	46
Requisitos legales y reglamento para la comunicación con el paciente	47
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES	48
ANEXOS.....	49
Referencias.....	54

INDICE DE FIGURAS

Figura Nª 1 Estructura Financiera Operativa.....	3
Figura Nª 2 Dirección administrativa y Talento Humano	20
Figura Nª 3 Enfoque Legal.....	25
Figura Nª4 Proyección del DMQ por grupos de edad y sexo	26
Figura Nª 5 Cadena de Valor	32
Figura Nª6 Evidencias de acciones correctivas y preventivas.....	43
Figura Nª 7 Horarios del área de Imagen y radiología HGEG	45
Figura Nª8 Diseño administrativo de la Gestión	46
Figura Nª9 Comunicación con el paciente	47

INDICE DE TABLAS

Tabla Nª1 Matriz de alternativas de solución	10
Tabla Nª 2 Características del personal de Imagen	15
Tabla Nª 3 Conocimientos y aptitudes	16
Tabla Nª 4 Calidad dentro del área de Imagen y radiología	17
Tabla Nª5 Análisis de la Industria de Salud Publica	28
Tabla Nª 6 Análisis DAFO.....	30
Tabla Nª7 Lcds de Imagen y radiología	38
Tabla Nª8 Médicos Radiólogos de Imagen y radiología	38
Tabla Nª9 Personal administrativo de Imagen y radiología	39
Tabla Nª10 Formulación del Plan de Gestión.....	40
Tabla Nª11 Medidas para la aplicación del proyecto.....	41

RESUMEN EJECUTIVO

Una de las maneras de analizar un proceso de Gestión de Calidad, que permita el mejoramiento de la atención en un área de Salud de una institución Pública, debe ser la priorización de satisfacción en las atenciones a pacientes, esto ayuda a la disminución considerable de sin número de problemas que genera las atenciones a nivel del MSP, actualmente dentro de las áreas anexas de servicios existe inconsistencias desde el personal interno que conlleva a malas atenciones y servicios de salud.

Por ello Evaluar la gestión de Calidad en el área de Imagen y Radiología del hospital general Enrique Garcés ubicado al sur de la ciudad de Quito, es importante para la implementación de mejoras continuas dentro del primer semestre del año siguiente. Utilizando uno de los diseños clave de investigación, no experimental, descriptivo y analítico, permite consolidar la idea de punto de partida para la solución de problemas.

Obteniendo como resultados el nivel de conocimientos con respecto a la Calidad lo que lleva a la conclusión clave, de que los personales a cargo del manejo operativo de estas áreas estén a un número bajo de conocimientos y asignaciones que permitan brindar servicios de calidad y calidez.

Entonces dentro de las Áreas de atenciones a nivel público debe existir la educación con respecto a normas y reglamentos para que el personal intuya una buena atención, y sobre todo las evaluaciones tanto como capacitaciones a cada uno de los miembros que permitan un control de la Gestión dentro de cada servicio.

ABSTRACT

One of the ways to analyze a Quality Management process, which allows the improvement of care in a Health area of a Public institution, must be the prioritization of satisfaction in patients care, this helps to reduce considerably no number of problems generated by care at the MSP level, nowadays within the annexed areas of services there are inconsistencies from the internal staff that leads to poor care and health services.

For this reason, evaluating the Quality management in the Imaging and Radiology area of the Enrique Garcés General Hospital, located south of the city of Quito, is important for the implementation of continuous improvements within the first semester of the following year. Using one of the key research designs, non-experimental, descriptive and analytical, allows to consolidate the starting point idea for problem solving.

Obtaining as a result the level of knowledge regarding Quality, which leads to the key conclusion, that the personnel in charge of the operational management of these areas are at a low number of knowledge and assignments that allow providing quality services and warmth.

Then, within the service areas at the public level, there must be education regarding rules and regulations so that the staff senses good care, and above all, evaluations as well as training for each of the members that allow management control within each service.

INTRODUCCION

Generalmente conocido como Hospital del Sur, es una institución que lleva años formando parte del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, siendo su creación base para las necesidades de la población ya que la comunidad a nivel del sur de la ciudad cada día va en aumento y se requiere una fuente de prestación de servicios de salud y atención sanitaria para satisfacer requerimientos en cuanto a diagnósticos y tratamientos.

Históricamente en 1972 inicia la obra general de la creación del hospital Enrique Garcés siendo una más de las instituciones del Ministerio de Salud Pública de Ecuador, siendo un proyecto con iniciativa para brindar salud al Sur de la Capital.

Una de las primeras áreas de atención pública fue la Consulta Externa derivando especialidades específicas de alta demanda referentes a la salud de la mujer el niño y en general, como la Ginecología Pediatría Cirugía y Medicina Interna así también subespecialidades claves para una salud preventiva como Dermatología Cardiología Odontología Rehabilitación etc. El Hospital General Enrique Garcés cuenta con el apoyo básico de un laboratorio rayos X farmacia, y todo esto guiado por el área de mantenimiento, trabajo social, almacén, estadística, servicios técnicos y talento humano.

En el año 1983 se inaugura la primera área de hospitalización dando puestos operativos en un total de 850 personas en mano de obra y 344 camas abastecimiento dirigido por el Dr. Oswaldo Hurtado, y viendo la necesidad se crea servicios distintos de Nutrición Lavandería UCI y así progresivamente unidades de atención que genera apoyo al Hospital.

Según la página institucional la historia del HEG podemos visualizar varias etapas, “ *la primera comprendida entre los años 1982 – 1985, fueron años de inicio, estaba todo por hacer, pero con la capacidad técnica, motivación, buena voluntad, y, sobre todo, la ilusión de que su nuevo segundo hogar debía empezar con la máxima organización y profesionalismo este hospital tuvo un inicio muy alentador*”, lo que dio pie al desarrollo de una de la idea más motivadora dentro del área de salud al sur de Quito.

(MINISTERIO SALUD, PUBLICA DEL ECUADOR, 2020)

El hospital tubo una etapa que va desde el año 1995 al 2006 donde el hospital obtuvo un máximo prestigio institucional ya que se enrumbo a obtener especialidades diferentes que ayudaron a la comunidad en un nivel superior.

En el Gobierno de Rafael Correa llamada revolución ciudadana priorizo en sus políticas la salud de los ecuatorianos, dando varios apoyos y recursos para la infraestructura, equipos, personal administrativo y talento profesional, lo que apoyo e la cobertura de pacientes externos, desde esa fecha el hospital, adquiere muchas responsabilidades para la nueva tecnología, el espacio debió acoger cientos de pacientes que accedían de la Red general de salud de la ciudadde Quito.

El Ministerio de Salud Publica conjunto con la Vicepresidencia durante el año del 2010, organizo un concurso nacional que trataba de la Atención al público con el mensaje de Calidad y Calidez obteniendo así la cabecera en premiación ya que fue categorizado como un hecho histórico debido a la excelencia con la fue reconocido.

El hospital General Enrique Garcés recibe un premio denominado Águila del Sur, reconociendo su arduo trabajo entregando servicios de calidad a la ciudadanía, la institución cuenta con aproximadamente 335 camas y más de 30 especialidades médicas y quirúrgicas.

CAPITULO I

REVISION DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Análisis de la Situación Actual de Gestión Gerencial

La Gestión Gerencial trata de desarrollar actividades constantes donde cada uno de los colaboradores de esta institución cumplan, metas dispuestas y direccionadas que los guía a la excelencia en la prestación de servicios tanto a los clientes internos como externos, debido a que en la actualidad la situación financiera de la institución es difícil conseguir objetivos propuestos. Tienen como meta primordial que el área Gerencial pueda posicionarse como un departamento que desarrolle tácticas de superación y supervivencia a través del análisis inicial del servidor y el servicio, así como la implementación y mejoramiento de los procesos dentro de la institución, existe un proyecto que hasta la actualidad está en proceso ya que es una realidad que el estado del Ministerio de Salud valla en decreciente, ya que el cambio de gestión financiera afecta radicalmente a la toma de decisiones.

Todas las instituciones que conforman la Red del Ministerio de salud Pública del Ecuador, en la actualidad y durante varios años atrás varios problemas e innumerables daños en la red administrativa, así como cambios que han venido afectando a un sistema gerencial. El Hospital general Enrique Garcés es una institución que brinda servicios de salud a nivel del Sur de la Ciudad así también Distritos anexos, que a pesar de las decadencias de Tecnología abarca una responsabilidad social que precariamente desarrolla, siendo una entidad de segundo nivel, está constituido financieramente con un presupuesto independiente que lo administra la máxima gerencia.

La gestión gerencial del Hospital General Enrique Garcés se encuentra básicamente constituido por subprocesos del presupuesto base, es así que dentro de la descripción del Modelo de optimización y desempeño de servicios del HEG descrito por Altamirano en el año 2014 indica que: *“Administración de Caja, Contabilidad y Archivo Financiero, la administración del SAFI y fundamentalmente la ejecución presupuestaria se la realiza de acuerdo al, Código Orgánico de Planificación y Finanzas, Publicas, Ley Orgánica de Contratación Pública, Ley Orgánica de Servicio Civil y Normas Técnicas que constituyen las disposiciones legales vigentes...se encuentra archivada en un área denominada Archivos Financieros estos documentos se guardan bajo estricto cuidado y no son*

proporcionados cuando se los solicita. Con el análisis y comparación de los procesos que serán útiles para la toma de decisiones” ... (ALTAMIRANO, 2014)

Entonces dentro de la Dirección Financiera de la institución, se realiza el respectivo manual de indicadores de evaluación, con la ética y profesionalismo que radica la creación de documentos para dichos procesos.

Estructura Administrativa, Financiera y Operativa

El Hospital General Enrique Garcés, está constituido de cabecera por

La Gerencia Hospitalaria: a su vez desarrollados por comités de gerencia, donde se desarrolla una gestión estratégica apoyo asesoría y procesos internos en:

Unidad de asesoría jurídica: compromiso legal

Gestión de planificación: realizando un seguimiento y evaluación de la gestión la Unidad de comunicación Unidad de Calidad.

Dirección Administrativa Financiera: El cual desglosa unidades de Talento Humano, Financiero, administrativo, TICS, Atención al usuario y Admisiones.

Dirección asistencial Hospitalaria: conjunto a un comité asistencial manejan:

Unidad de Especialidades Clínicas y Quirúrgicas: Esta está desarrollada básicamente a brindar servicios como Área de hospitalización, consulta Externa, Hospital del Día Emergencias; así como manejar las distintas especialidades a su cargo como:

Especialidades Clínicas: Gastroenterología, cardiología, Hematología, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Pediatría, Nutrición, Dermatología.

Especialidades Clínico Quirúrgico: Cirugía Vascular, Cirugía general, Cirugía Maxilofacial y Oral, Cirugía Traumatológica, cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica, Cirugía Cardiorácica, Urología, Ginecología y Obstetricia, Odontología, Otorrino, Mastologia, Oftalmología, y Oncología.

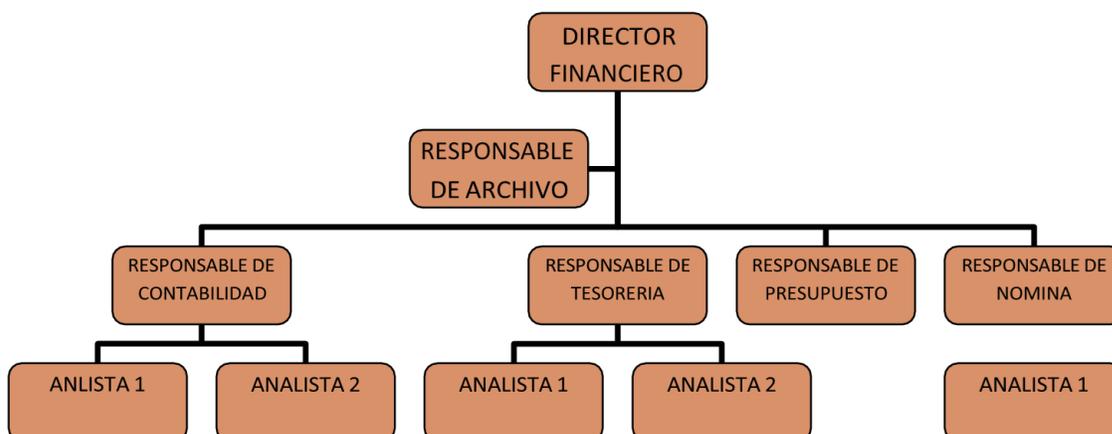
Unidad de Cuidados de Enfermería: Jefatura y distribución de servicios de enfermería.

Unidad de Medicamento e Insumos Médicos: del cual forman parte el Centro Quirúrgico, Unidad de Terapia intensiva UCI Unidad de Neonatología, Imagenología,

Laboratorios, Centrote transfusión, Rehabilitación y terapia física, Salud mental, Nutrición y dietética.

Unidad de docencia e Investigación: Área de investigación y ayuda didáctica en las distintas especialidades que se maneja dentro de la institución.

Estructura Administrativa, Financiera y Operativa



Fuente: Base de datos MSP HEG

Figura N° 1 Estructura Financiera Operativa

Oferta y Demanda de Servicios

La cartera de demanda está guiada en base a los requerimientos de la ciudadanía existe amplia gama de especialidades, subespecialidades, y servicios en general distribuidos de la siguiente manera:

Área Administrativa: Son de vital importancia, la gestión administrativa en las áreas de salud, y dentro de esta se constituye de la siguiente manera:

- Jefatura de servicios
- Jefatura del Área de enfermería
- Oficinas del área de Trabajo social.
- Oficina de seguros, área de accidentes de tránsito

- Subsecretarías de las áreas Operativas
- Áreas de Insumos y materiales de Salud en General
- Estadística

Área de Atención Médica: Espacios con adecuación para la atención de los pacientes que ingresan a la casa de salud.

- Triage en emergencias
- Áreas de signos vitales en cada sección y especialidad
- Consultorios a nivel de la Institución.

Servicios: Especialidades y Subespecialidades

- **Clínicas General:** Gastroenterología, cardiología, Hematología, Medicina Interna, Nefrología, Neumología, Pediatría, Nutrición, Dermatología.
- **Clínico Quirúrgico:** Cirugía Vasculard, Cirugía general, Cirugía Maxilofacial y Oral, Cirugía Traumatológica, cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica, Cirugía Cardiotorácica, Urología, Ginecología y Obstetricia, Odontología, Otorrino, Mastología, Oftalmología, y Oncología.

Áreas anexas de Emergencia como: Sala de yesos, Área quirúrgica, Observación, Sala de procedimientos, Unidad de cuidados Intensivos, Observación, sala de procedimientos, Ginecológicas, Imagen y radiología. Pediatría, Procedimientos Especiales, Pie diabético.

Áreas Físicas de la Institución: El hospital General Enrique Garcés está distribuido de la siguiente manera:

- Áreas de acceso para pacientes ambulatorios
- Área de atención para pacientes críticos Salas de espera en general
- Consultorios de especialidades
- Cuarto de sillas de ruedas y tablas de inmovilización Ropería y Utería

- Área Manejo de desechos
- Área de vestidores y residencias Área de Comedor
- Cuartos de limpieza y desinfección, baños en general.

Análisis geoespacial y geopolíticos

Esta casa de salud brinda atención en general los treientos sesenta y cinco días del año, las veinte y cuatro horas del día, dicho hospital es considerado de referencia en la red sur del Distrito Metropolitano de Quito razón por la cual presenta una saturación de sus servicios y una necesidad continua de insumos médicos y de otros recursos tecnológicos que no están disponibles en esta área geográfica.

El Hospital General Enrique Garcés, se encuentra básicamente en la zona sur de la ciudad de Quito geográficamente, y forma parte de la Área de administración zonal Eloy Alfaro su dirección al sur de Quito en la calle chilibulo y Av. Enrique Garcés, llamada ciudadela 4 de diciembre. Su superficie es de 36000 metros cuadrados y su área hospitalaria es de aproximadamente 3000 metros cuadrados, consta verticalmente de nueve pisos y horizontalmente de cuatro zonas que distribuye áreas de atención y parqueaderos. Está constituido internamente por 340 camas de las cuales 20 son ineficientes. El área de Emergencia esta libremente accesible y con circuitos de ingreso para aproximadamente cuatro ambulancias y varias áreas de parqueamiento para las distintas entidades y profesionales.

El Hospital General Enrique Garcés es una referencia inicial de la Zona Sur del Distrito metropolitano, bajo su área de influencia geográfica están once áreas médicas que pertenecen a la Red del MSP, las misma encabezan noventa y seis unidades operativas de salud.

Población atendida y demanda de servicios insatisfecha

La provisión de servicios, del hospital General Enrique Garcés, ha ido en aumento con el pasar de los años, lamentablemente la falta de recursos tecnológicos e insumos han detenido este trabajo en un 80% la incidencia de atenciones varía entre 100 a 200 atenciones en las áreas críticas y de emergencia, sin contar que las áreas de consulta Externa son limitadas y aun así constituyen entre 10 a 20 pacientes por especialidades,

las falencias son corregibles ya que la provisión de atenciones del HEG, están siendo intervenidas básicamente por “deficientes” a ojo del Ministerio de Salud Pública, delegando así personal de un hospital de tercer nivel de la Capital como es el de especialidades, ellos se encargan de supervisar áreas, falencias, e inclusive falta de recursos que impiden la atención y con ello realizar las correcciones respectivas.

El hospital cubre requerimientos clave es por ello que el MSP cubre que sean eficientes y que produzcan buenas atenciones, es por eso que ahora existen buzones y áreas de quejas y requerimientos que son clave para saber la tasa de insatisfacción que tiene el usuario.

El hospital no ha venido dando respuestas con el pasar del tiempo, por lo que siendo un pilar importante al sur de la ciudad el MSP se vio en la necesidad de intervenir para saber la fuente de las quejas con respecto a la atención brindada.

Según Carmen guerrero Coordinadora zonal 9 indica *“Necesitan un poco reorganizar sus servicios” y en el caso del HEG, por ejemplo, “la emergencia está bastante abarrotada. Puede existir el espacio, pero nos falta personal, las camillas, un espacio más comfortable para atender a la gente”.* (GUERRERO, 2017)

El punto a tratar según esta cita es la delegación de responsabilidad a la Gestión administrativa por ello se realizan cambios que busquen superar las dificultades. En la actualidad se está elaborando gestión con respecto al área de medicamentos que notaba deficiencia, ya que la mala gestión permitía que exista déficit de medicamentos a nivel hospitalarios por ello se trabajó en procesos para tener un almacén de adecuado manejo.

Planteamiento del Problema

Tomando en cuenta la organización del problema dentro del área a tratar, la Gestión de Calidad en el área de salud, implica de manera poco prioritaria la verificación de la satisfacción con respecto a la atención, con respecto a la Salud- Pública del Ecuador la atención de pacientes es precaria ya que su factor “publico” y “gratuito” conlleva al no compromiso del personal que brinda dichos servicios en general, no se visualizan la problemática que hoy en día representa la sociedad, y el aumento de enfermedades y accidentes de toda índole.

Dentro del área de Radiología e Imagen del Hospital General Enrique Garcés, hemos identificado que representa a uno de los servicios de mayor problemática con respecto a

la atención que refiere. Actualmente existe un aumento de flujo pacientes para los distintos servicios anexos que brinda esta casa de Salud como son:

Ecografías, Tomografías Mamografías y Rayos X, en donde se identificó sub procesos que conllevan aun a trabajo más desarrollado, que implica una gran acogida y atención hacia el paciente, tomando en cuenta su estado de salud, que en la actualidad va en aumento y así distintos tipos de casos donde la calidad y calidez deben ir como cabecera organizacional. La misión general del HEG se tiende a ver afectado con el tipo de prestaciones y la precariedad de empatía al usuario. La sobrepoblación de usuarios genera una sobre carga laboral, que conllevan a una mala aplicación de procesos y protocolos de atención.

La demanda de atención de servicios y la ausente capacitación del sector público y sobretodo la falta de procesos y verificación de cumplimiento, tienen como consecuencia en los costos operativos “daños en los equipos”, el trabajo se ve afectado pues la materia prima es ausente, las quejas de mejora en general, da una escasa valoración donde la Dirección Asistencial analiza procesos de ayuda a dicha área, el mejoramiento de la calidad el personal:

Médico Radiólogo, Licenciados en Radiología, Técnicos de Imagen y personal anexo, son la guía de iniciativa para este plan a Implementar.

Formulación del Problema

¿Qué factores contribuyen a la baja calidad de atención al paciente, y a la desgastada aplicación de procesos, dentro del área de Imagen y Radiología del Hospital General Enrique Garcés, que genera una mala gestión de servicios?

Justificación y Planteamiento del Problema

La problemática radica en la mala atención al paciente dentro del área de Imagen y Radiología del Hospital General Enrique Garcés, donde la calidad y calidez descritas en la misión de la institución se ve deteriorada, generando la distintas causas que inciden en la gestión global, la investigación permite desarrollar un plan de gestión de mejoramiento donde implica medidas de evaluación y de capacitación al personal de salud con el

propósito del mejoramiento de la calidad, mediante medidas de solución y activación del personal para brindar buenos servicios, y así evidenciar cambios dentro del área Intervenido.

Objetivo General

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad que permita la mejora continua en la atención y prestación de servicios dentro del área de Imagen y Radiología del hospital General Enrique Garcés, tomando en cuenta el esquema DAFO que permita planificar estratégicamente servicios de calidad y calidez.

Objetivos Específicos

- Conocer de manera específica el cuadro DAFO del Área para la creación de una nueva planificación estratégica.
- Verificar la oferta y demanda del Área de Imagen y Radiología.
- Crear un sistema de gestión de calidad de la atención para optimizar recursos y maximizar las atenciones de buena calidad.
- Fomentar el conocimiento de la calidad de servicios en las instituciones de salud.
- Establecer protocolos de gestión dentro del Área de Imagen y Radiología.
- Elaborar propuestas de mejora continua en la gestión de calidad en el Área.
- Realizar evaluaciones que permita conocer las falencias a pulir.

Oportunidades de mejora para la Prestación de Servicios

Dentro del Área de Salud se prioriza la atención a los usuarios, donde básicamente las personas tienen una calidad de vida limitada o afectada socioeconómica donde debe prevalecer la calidad y calidez en este caso el mejoramiento de la misma permita sobre salir dentro del servicio de Imagen y Radiología, dando una prestación y educación saludable y de calidad tanto al usuario externo como interno. Dentro de las ideas generales contamos con los siguientes puntos.

- a) Las personas deben recibir los servicios de Imagen y radiología adecuados en el momento oportuno.
- b) Las personas embarazadas niños y pacientes críticos deben tener una atención rápida y eficaz.
- c) El área de Imagen y Radiología debe tener un espacio físico adecuado para la atención.
- d) La atención por parte del personal debe responder las necesidades del paciente.
- e) Las atenciones emergentes no deben sufrir retrasos.
- f) El Área de Imagen y Radiología debe tener personal formado y motivado para brindar servicios con calidez y calidad.
- g) El usuario en el área de salud debe tener un historial general que permita conocer las condiciones de salud que permita al personal conocer al mismo

Matriz de Alternativas de Solución

“Implementación de un Sistema de gestión calidad, mediante la activación de procesos, a través de un plan de evaluación y capacitación semestral, para el mejoramiento de la atención dentro del área de Imagen y Radiología del Hospital General Enrique Garcés de la ciudad de Quito”					
PROBLEMA	CAUSA	EFEECTO	DESAFIOS	ALTERNATIVAS DE SOLUCION	UNIDAD DE GESTION RESPONSABLE
Baja Calidad de atención al usuario externo	Alto Índice de pacientes, escasos de equipos.	-Malestar por parte del usuario externo en la atención. -Baja calidad de estudios	-Tiempos de atención por estudio. -Pacientes satisfechos	-Control agendas que permita al profesional solventar las necesidades del paciente -Adquisición de equipos o mantenimientos preventivos	-Gestión de Talento Humano -Área de Calidad -Dirección Asistencial
Equipos en mal estado	Retrasos de atención	-Quejas y reclamos -Llamados de atención sin estudio de eventos -Limitación de cartera de servicios	-Mejoramiento en la tecnología del área - Estudios los eventos adversos dentro de la atención.	-Requerimientos de tecnología -Procesos de mantenimientos correctivos.	- Hospitalaria -Área de Calidad -Dirección asistencial
-Mala disposición del profesional	-Mala calidad de atención -Sobre carga laboral a cierto grupo de trabajo.	-Cambio de la perspectiva de atención Selección de personal operativo	-Capacitaciones -Seguimiento con evaluaciones semestrales - Asignación de funciones	-Gestión de Talento Humano -Dirección Medica	-Gestión de Talento Humano -Área de Calidad -Dirección Asistencial
No hay estudio de campo con respecto al personal	-Sobrecarga laboral -Rechazo a las disposiciones	-Aumento de personal -Estudio de designaciones	-Plan de incentivos al personal -Supervisión	-Jefatura de Área – Calidad -Gestión del Talento Humano	-Área de Calidad -Dirección asistencial -Gestión administrativa

Fuente: Elaboración Propia

Tabla N°1 Matriz de alternativas de solución

CAPITULO II

JUSTIFICACION Y APLICACION DE METODOLOGIA CUALITATIVA PARA LA REALIZACION DEL PLAN ESTRATEGICO DE SERVICIOS

Diagnóstico del Servicio, Recursos y Capacidades Funcionales en la Unidad de salud

Tomando a consideración el tipo de investigación a aplicar durante este proyecto podemos decir que la Metodología Cualitativa de forma observacional y descriptiva viene a ser la indicada. Se basa claramente en el planteamiento científico del problema, orígenes causas y consecuencias.

Según el blog de Gestión de Procesos de la revista "Sinnaps" *"la producción de datos, sirve para solventar una investigación crítica, y para definir la realizar del área a estudiar, con la emisión de la realidad"*, Es así que el tipo de investigación determinada se basa estratégicamente en la toma de muestras, quejas del usuario interno como eterno, desarrollando un buzón de sugerencias ya que este proceso nos permite dar soluciones y desarrollar cambios radicales dentro del área. (IBAÑEZ, 1922)

El punto primordial de esta investigación es la Observación descriptiva, tomando en relevancia de datos del estudio, así como el punto de vista del personal de salud que labora dentro del área a estudio, y sobre todo el valor de la sugerencias y queja diarias que se recibe dentro de la atención, dando como resultados prácticas y conclusiones de manejo del entorno a estudiar, permite de igual manera aclarar situaciones, costumbres, y actitudes, importantes por la descripción de actividades, y procesos, mediante la obtención de datos entre objetos y personas.

Los datos son recolectados en base a una de las teorías que se explican según los problemas planteados, exponiendo y analizando de manera cuidadosa con el fin de recolectar conclusiones significativas que permitan emprender los distintos planes de apoyo al proyecto.

En este tipo de investigación la observación con relación a la experiencia, siendo esto una técnica científica que sirve para llevar a cabo el plan de acción de manera sistemática y definición de resultados con la validez y la verificación correspondiente.

(EDITORIAL ETECE, 2021)

Entonces este tipo de investigación tiene como objeto de manera concreta:

- La realización de la formulación del problema
- Realización de la planificación y observación
- Recolección de datos en la experiencia
- Interpretación de los datos
- Análisis de los datos
- Verificación de resultados

METODOLOGIA APLICADA EN LA INVESTIGACION

Aplicada a la Investigación en el Área de Imagen y Radiología: La investigación realizada dentro del Área a describir es de tipo Cualitativa Descriptiva Observacional y multi metódica ya que necesita varios tipos de métodos para la obtención de datos descriptivos así mismo nos brindara resultados y datos clave para la aplicación de los planes de evaluación a realizar dos veces al año. Aspiramos a utilizar la lógica dentro del manejo de pacientes, sobre todo la calidad y calidez que esto conlleva.

Tipo de Investigación

Realizando los estudios se demuestra que es una investigación de tipo Descriptivo

Diseño

De forma no experimental, esta investigación se basa en Encuestas, y Observación directa de los problemas definidos por parte de pacientes y personal operativo, siendo la encuesta instrumento aplicado a cada muestra de estudio teniendo el propósito de obtener información acerca de la temática en cuestión, siendo de base en preguntas cerradas para el desarrollo de alternativas y proyectos que permitan un mejor desempeño del Área de Radiología del hospital General Enrique Garcés.

Método

En referencia a la lectura “Pensar en Movimiento” Investigación descriptiva podemos indicar que, al efectuar un diseño no experimental descriptivo y analítico transversal, debido a que los hechos de insatisfacción y calidad de estudios precarios son visualizados desde adentro del área operacional. En la aplicación del tipo de investigación iniciaremos se examina las características del problema y lo definiremos,

así se enunciarán los protocolos y procesos de atención, se elegirán los temas y las fuentes apropiados de investigación y consulta, así mismo seleccionaremos técnicas para la recolección de datos que nos permitan cuantificar el problema de investigación, luego se establecerán categorías precisas para la clasificación de datos, que se adecuen al propósito de la presente investigación y permitan poner de manifiesto las semejanzas, diferencias y relaciones significativas del problema estudiado en el Área de Imagen y Radiología ubicada en uno de los hospitales de segundo nivel ubicados en el sur de Quito caso Hospital Enrique Garcés, seguidamente verificaremos la validez de las técnicas empleadas para la recolección de datos, realizando observaciones objetivas y exactas, por último interpretaremos los datos obtenidos, en términos claros y precisos. (BARNET, PEREZ, & GUERRA, 2017)

Universo y Muestra

En esta investigación tomamos en cuenta al personal del área de Imagen y Radiología, entre personal Operativo Administrativo y Medico siendo la muestra de investigación

Recolección de datos

Técnica

Encuesta social

Tomamos en cuenta que el método de obtención de la información se da mediante preguntas y respuestas orales como entrevistas y escritas como el cuestionario de 5 preguntas aplicadas al consumidor externo dentro de este servicio, a un universo total de 8 personas diarias, siendo la muestra N° 2 del Universo ya que la muestra N° 1 llegan a ser el personal de salud que imparte los servicios profesionales, a estos aplicamos un total de 10 preguntas entre orales y escritas siendo una muestra de 10 miembros del área entre Tecnólogos Médicos y Doctores especialistas.

Instrumento

Cuestionario y Entrevista corta

Herramienta

Registro digital e Impreso

Siendo técnicas de investigación primordiales que se realizan sobre las muestras de personas tanto como clientes externos e internos dentro del área de Radiología del

Hospital General Enrique Garcés, con el fin de conseguir mediciones cuantitativas, sobre las distintas características, críticas, y sugerencias objetivas y significativas dentro del ámbito hospitalario donde vamos a determinar las causas de la mala atención y aplicación de protocolos de servicio.

De igual manera la observación es una técnica exacta de información visual esporádica y recurrente que permitirá visualizar los distintos problemas dentro del área de salud.

La Información: El análisis y la Interpretación será de acuerdo a datos reales de convivencia.

Resultados

- a) Se espera de manera satisfactoria obtener la información relevante para emprender las capacitaciones y planes de evaluación correspondiente dentro del personal de salud que labora en esta área.
- b) Mediante la aplicación de las evaluaciones por profesional que nos permita conocer al trabajador en su totalidad tanto profesional como psicológicamente.
- c) Aplicar Capacitaciones relevantes al área de atención siendo esto procedimientos, protocolos y tiempos entre pacientes.
- d) Establecer estándares de calidad y calidez medibles mediante nuevas técnicas de información.
- e) Visualizar y tener en claro las condiciones de área de trabajo para poder entablar nuevos procesos de mejora.

Análisis de Campo

Datos relevantes con respecto al personal del área de Imagen y radiología del Hospital General Enrique Garcés.

Características Generales del personal de Área

Variables	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Edad	TOTAL	22	100.00%
	Menores de 50	2	9.09%
	Entre 30 a 50 años	14	63.63%
	Mayor de cincuenta años	6	27.27%
Sexo	Femenino	16	72.72%
	Masculino	6	27.27%
Titulo	Médico Especialista	4	18.18%
	LcDs en Imagen	16	72.72%
	Enfermera	1	4.55%
	Administración	1	4.55%

Fuente: creación Propia
Tabla Nº 2 Características del personal de Imagen

Donde podemos visualizar como características que las edades mayoritarias comprenden entre los 30-50 años de edad, así como el personal femenino es predominante, y que en calidad operativa los LcDs. de imagen.

Conocimientos y aptitudes

Variables	Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
Conocimientos	Total	22	1 0 0 , 0 0 %
Acreditacion	NO	20	90,90%
	SI	2	9,09%
Satisfaccion	NO	15	68,18%
	SI	7	31.82%
Capacitacion	NO	10	45.46%
	SI	12	54,55%
Desempeño	Buena	9	40,90%
	Muy Buena	13	59,09%
Ambiente Laboral			
	Bueno	7	31.82%
	Malo	8	36,37%
	Muy Bueno	7	31.82%
Desempeño			
	NO	15	1 1 , 7 6 %
	SI	7	

*Fuente creación Propia
Tabla Nº 3 Conocimientos y aptitudes*

Tomando en cuenta los conocimientos del personal y aptitudes observamos que son nulos los datos en cuestión a las aptitudes, sobre los cumplimientos en objetivos y políticas de calidad, en cuanto a la satisfacción de calidad el 68,18% corresponde a la negativa, siendo el detonante de este estudio.

Calidad dentro del Área de Imagen y Radiología

VARIABLES	DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL		22	100,00%
Mantiene un sistema de gestion de calidad intuitivo, o con relacion a las normal ISO	NO	9	40,90%
	SI	13	59,09%
Realizan Procesos de Gestion	NO	18	81,82%
	SI	4	18,18%
Dispone de Recursos e Informacion	NO	2	9,09%
	SI	20	90,90%
Tiene iniciativa de mejora implementando planes de gestion	NO	15	68,18
	SI	7	31,81%

Fuente creación Propia

Tabla Nº 4 Calidad dentro del área de Imagen y radiología

Se logra identificar que existe limitado personal conocimiento de Calidad, al igual del grupo de personas solo el 31,81 % tiene una iniciativa de mejora.

DIAGNÓSTICO DE SERVICIOS, RECURSOS Y CAPACIDADES FUNCIONALES EN LA UNIDAD DE SALUD

Generalidades de los Sistemas de Calidad

Los sistemas de calidad deben corresponder a las necesidades propias de la institución para satisfacer los objetivos de calidad y calidez propuestos en cada área de servicio. Según la lectura de *“Herramientas para la Calidad”* podemos indicar que los propósitos contractuales o prescripciones reglamentarias pueden exigir la implementación de algún elemento específico en el sistema de calidad. (ASOCIACION ESPAÑOLA Para la

Calidad, 2002)

En un sistema de Gestión de una institución de Salud debe existir una relación importante entre el conocimiento de las Normas ISO 9000:2000, donde básicamente se define como un "*Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos*", es así que un sistema de gestión de la calidad sirve de maneja estratégica para "*dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad*", utilizando el enfoque proactivo que apunta hacia las causas de fallas, y al mejoramiento continuo del desempeño mediante evaluaciones y mejoramiento global. (WAMBA, 2020)

En este sistema implementado según la teoría de Deming E. donde se busca "la posibilidad de aumentar la eficacia de las organizaciones, a través del mejoramiento continuo y la eficiencia de los procesos como componentes centrales de los sistemas de gestión", lo que pone en consideración que los sistemas de gestión de la calidad son un instrumento importante de las organizaciones para cumplir la misión y visión tanto como objetivos de calidad previamente establecidos. (DEMING, 1989).

Los sistemas de Gestión se implementan en cualquier área de Salud, son necesarias para evaluar las capacidades y servicios que brindan, lo que permitirá implementar sistemas de gestión de la calidad Según la normativa ISO9000, se identifican ocho principios de gestión de la calidad que al ser usados y aplicados desde la alta gestión pueden mejorar el desempeño de la institución; y son:

- El cliente y su enfoque
- Liderazgo en el área
- Personal Involucrado
- Los procesos y su enfoque principal
- Sistemas de gestión y su enfoque
- Mejoramiento continuo
- Convivencia para la toma de decisiones
- Relaciones con el proveedor (WAMBA, 2020)

Es así que podemos decir que la institución de salud está determinada a dar servicios y atenciones que así vez ayuden al tratamiento y mejora como a satisfacer dichos requerimiento y derechos de los usuarios externos como las obligaciones de los usuarios internos en general.

Gestión estratégica administrativa y del talento Humano

Podemos decir que el termino gestión se desarrolla del latín “gestiō” así lo reconoce la Real Academia Española en siglas RAE, tomada del estudio en campo de estudio desarrollado por Bolet María, en Gestión Estratégica del Talento donde indica entre sus citas también que la Gestión Administrativa como fuente de desarrollo institucional que permite dirigir los recursos de la manera más adecuada para alcanzar los objetivos propuestos. Por ende, varios integrantes de las áreas involucradas los cuales encabezan dichos proyectos está encargado de mejoras los procesos y emitir la socialización para la mejora continua. (BOLET, 2015)

“Se asume como gestión la forma de regulación del comportamiento de una colectividad social, que cuenta con recursos limitados, los cuales deben ser utilizados para el logro de unos objetivos que deben ser compartidos en su finalidad última”

Tomando en cuenta la Gestión que conlleva la práctica y la calidad profesional que genera el trato con pacientes podemos indicar que:

Toda el área médica de la República del Ecuador dentro del Ministerio de Salud, se proclama como uno de los sectores más importantes del desarrollo dentro de una sociedad, desde sus espacios se diseñan y formulan políticas para el bienestar de la sociedad, definiendo estrategias y estableciendo lineamientos para el cuidado, la preservación y la mejora de la salud. Es por tal razón la Gestión dentro del área Profesional y el talento por ello que la selección de las personas para direccionar y administrar este complejo sector requiere de personas con las capacidades, competencias y especialización a nivel gerencial, tanto en niveles estratégicos (Alta Dirección) como en aquellos, en los cuales se encuentran empleados públicos como colaboradores directos y estos a la vez permiten q sus trabajadores impartan calidad y calidez en sus Áreas de atención.

Según Bohlander, 2003, afirma que *“el desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización”*, es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio. Es así, es la capacidad de trabajo que realiza en una institución y que tienen un conjunto de metas que cumplir con responsabilidad, eficiencia. (BENALCAZAR, 2015)

Dirección Estratégica

Tomando en cuenta los términos que se derivan de la RAE el término de la Dirección estratégica proviene de la definición “*el arte o traza para dirigir un asunto*” y surgió ligado a las operaciones militares. En la Actualidad el termino estrategia está presente en muchos ámbitos, y centrándonos en el tema de La Gestión del Talento Humano, se hace mención especial a la estrategia para el mejoramiento de la calidad dentro de una de la Áreas de Hospital General Enrique Garcés, siendo uno de los ejes fundamentales de la dirección institucional.

El termino estrategia se define como el conjunto de decisiones que determinan la coherencia de las iniciativas y reacciones de la institución frente a su sociedad como consumidor.

Según Hax en 1996 “*la estrategia abarca todas las actividades críticas de la empresa, proporcionándole un sentido de unidad, dirección y propósito, así como facilitando los cambios necesarios inducidos por su entorno*”.

En cuanto a la definición de Jericó en el año 2001 “*la organización dentro de las instituciones sobre todo en el pasar de los tiempos el talento humano evoluciona por ello se lo clasifica en varios tipos como: Directivo, comercial, técnico, operativo, innovador y emprendedor*”. Donde porta a cada uno de ellos que es necesario la presencia de tres componentes: las capacidades, el compromiso y la acción. (MARSTON, 1963)

Todas estas características determinadas anteriormente se definen en esta imagen:

Dirección Administrativa y del talento Humano



Fuente Jericó (2008) *La nueva gestión del talento: “Construyendo compromiso”*

Figura Nº 2 Dirección administrativa y Talento Humano

Organización

Podemos indicar que es el diseño de una estructura que se encargue básicamente en la distribución exacta y adecuada de los recursos dentro de un área de salud, que desempeñen actividades, que se encaminen a satisfacer las necesidades de los pacientes.

Dirección

Esta se encarga de establecer diálogos que permitan la constante interacción entre áreas estratégicas, que permitan un desempeño en los mecanismos de las evaluaciones, e incentivos a los profesionales de la salud, así también como los procesos de control, de esta manera optimizaremos la toma de decisiones, desempeño de actividades, correctivos disciplinarios.

Objetivos

Según investigaciones anteriores referentes a la Gestión del Talento Humano *“La GT es un enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos, capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno”*. (BOLET, 2015)

Según Muñoz, 2013 indica que existen cuatro objetivos básicos dentro de la Gestión de la administración y talento humano que son:

- **Objetivos sociales:** Tratar a los empleados bajo unos principios éticos y sociales.
- **Objetivos corporativos:** Reconocer la actividad para que la empresa alcance sus objetivos y metas.
- **Objetivos funcionales:** Mantener las retribuciones en un nivel adecuado.
- **Objetivos personales:** La administración de personal, es un poderoso medio para poder cumplir con los objetivos personales compatibles y que coincidan con los de la organización.

Considerando la aportación de (Chiavenato, 2008), *“el objetivo principal es la correcta integración de la estrategia, la estructura, los sistemas de trabajo y las personas, con la finalidad de que las personas desarrollen al máximo todas sus habilidades y capacidades, para lograr la eficiencia y la competitividad organizacional”*. (DEMING, 1989)

Estructura Organizacional de Procesos dentro del planteamiento de la Gestión administrativa y Talento Humano

Dentro de lo que abarca el Ministerio de Salud Pública del Ecuador los esquemas de salud con respecto a la Gestión Hospitalaria se determinan dentro de la constitución donde el estado propone Implementa y efectúa leyes y reglamentos, es así que cada uno de los hospitales de la Red pública tiene un modelo de gestión donde se emite satisfacer cada una de las necesidades de salud de forma integral donde prevalezca la calidad y sobre todo servicios gratuitos, teniendo esto de base buscamos crear herramientas en forma de procesos obligatorios y rigurosos que permitan tomar decisiones fijas para actuar de forma segura y rápida para cuidar de los intereses de los ecuatorianos en general.

CAPITULO III

PROPUESTA DE SOLUCION

Formulación del plan estratégico Gerencial.

Tomando en cuenta las instalaciones del hospital General Enrique Garcés y en la investigación específica como es el Área de Imagen y Radiología, esta debe afrontar cambios, donde el verdadero desafío debe ser emprendido mediante técnicas de gestión para el mejoramiento, donde la planificación y organización es base fundamental para la manipulación de los recursos tanto humanos como materiales, ejerciendo un liderazgo eficaz, con la aplicación de sistemas de control, para tener una atención con calidad y calidez .

La Gerencia debe desarrollar una integración total entre el cliente externo e interno de tal manera que ejerza una gestión integral donde se debe desarrollar tres puntos importantes que son:

- a) **ESTRATEGIA**
Mejora de la atención al Cliente
- b) **ORGANIZACIÓN**
Capacitaciones y refuerzos de Protocolos
- c) **LIDERAZGO**
Predominio de la coordinación del Área de Imagen y radiología.

Enfoque desde el estratega

Tomando a consideración la organización de los servicios del Área de Imagen y Radiología, se estudia las tendencias y falencias en la atención integral al paciente, los cambios del entorno, dando como alternativas los planes de evaluación semestral, tomando en cuenta las calificaciones del jefe de área. Donde debe existir un trabajo participativo, calidad en la atención, compañerismo, manejo adecuado de equipos y sobretodo la calidez hacia el paciente.

De manera que se facilite los procesos de análisis del entorno, y reducir las quejas de los pacientes, forjando un equipo de trabajo donde la participación de cada uno de los miembros de imagen de como resultado el desarrollo institucional hacia la calidad donde

los productos de servicios tengan valor agregado.

Objetivo del enfoque estratega

Favorecer significativamente la transformación dentro del Área de Imagen y Radiología del Hospital General Enrique Garcés, para afrontar los cambios a desarrollarse dentro de la misma.

PLANTEAMIENTO ESTRATEGICO

Análisis del Entorno Social

Tomando en cuenta en entorno en el que la Institución "Hospital General Enrique Garcés" desarrolla su actividad, es de suma importancia el punto de vista del cual se van a tomar las decisiones ya que el mayor conocimiento permitirá que la respuesta sea eficiente y eficaz, para diferenciar el entorno debemos tomar en cuenta los factores e influencias externas que condicionan el servicio brindado. Según Porter en el año 1982 el análisis de un entorno de una institución se estudia de forma general y específico.

Enfoque General

El Hospital general Enrique Garcés es considerado uno de los Hospitales más importantes del sur de la Ciudad de Quito siendo básicamente catalogado de segundo nivel donde depende de la caracterización de servicios un segundo nivel posee mínimo cuatro especialidades, cuentan con laboratorio químicos y patológicos varios equipos para realizar diferentes tipos de exámenes de Imagen y Radiología, además de poseer camas que permiten atender y hospitalizar a los enfermos así como salas quirúrgicas y cuidados intensivos generales, pediátricos y neonatales.

Enfoque político Legal

En la actualidad al Entorno Político Legal tienen un sinnúmero de restricciones tanto de manipulación operativa como del medio ambiente, sin descartar las políticas nacionales que se aplica al sector Operativo dentro de las casas de Salud. El actual gobierno sigue con las antiguas normas de políticas dentro del área de Salud que se denominaban Plan de desarrollo del Buen vivir donde hubo una mínima inversión en el sector Salud, El sector público ha venido acarreado dificultades presupuestarias los mismos que coexisten entre sí con junto con el sector privado y regularizados por el MSP, quien se encarga de dirigir un buen funcionamiento de la práctica médica, así como el abastecimiento de equipos y tecnología.

A un nivel político uno de los principales problemas en la escasez de presupuesto,

personal especializado y honesto, ya que esto ha venido perjudicando a nivel económico las casas de salud así también el centenar de puestos de trabajo que generan gastos y no mejoras de condiciones a la atención brindada, por otro lado, el presupuesto para la salud, aunque ha subido con el actual gobierno aún es bajo, lo que afecta a la gestión para realizarlas mejoras.

Enfoque Legal

Funciones del Sistema Nacional de Salud				
Rectoría	Coordinación	Provisión de servicios	Aseguramiento	Financiamiento
El Estado garantizará la rectoría del sistema a través de la Autoridad Sanitaria Nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.	Es la función del sistema que coordina el relacionamiento entre las demás funciones y entre los integrantes del Sistema. Su ejercicio es competencia del Ministerio de Salud Pública, en todos sus niveles, como autoridad sanitaria nacional, apoyado por los Consejos de Salud.	La provisión de servicios de salud es plural y con participación coordinada de las instituciones prestadoras. El Sistema establecerá los mecanismos para que las instituciones garanticen su operación en redes y aseguren la calidad, continuidad y complementariedad de la atención.	Es la garantía de acceso universal y equitativo de la población al Plan Integral de Salud en cumplimiento al derecho ciudadano a la protección social en salud. Se promoverá la ampliación de cobertura de salud de todas las entidades prestadoras de servicios y del Seguro General Obligatorio y Seguro Social Campesino, pertenecientes al IESS, de otros seguros públicos, como el ISSFA e ISSPOL.	El financiamiento es la garantía de disponibilidad y sostenibilidad de los recursos financieros necesarios para la cobertura universal en salud de la población. El Consejo Nacional de Salud establecerá mecanismos que permitan la asignación equitativa y solidaria de los recursos financieros entre grupos sociales, provincias y cantones del país, así como su uso eficiente.

Fuente MSP 2021

Figura N° 3 Enfoque Legal

Podemos interpretar las cinco funciones básicas desarrolladas por el MSP en el año 2012, es así que las Ordenanzas del Consejo Metropolitano, mantienen el manejo, adquisición y protocolos de regularización en las casas de salud respectivamente.

Enfoque económico

Con el pasar de los años el monto del presupuesto General del Estado, aumenta sustancialmente, en un mil por ciento, esto se debe al incremento del PIB y a la disposición de los Gobiernos a cabecera, la asignación de dicho presupuesto se establecieron por individuo en un aproximado de 96,66 dólares.

En la Actualidad se gastó aproximadamente el 39% del presupuesto hasta el primer semestre con un valor de 1.295 millones.

Es entonces el 39% se representa asignado para todo el año dentro de toda la institución, el gasto según el diario Primicias Ec. en el año 2022 del presupuesto general del estado llegó a unos 15.29 millones de enero de julio del 2022. Representando el 51% del recurso general.

Enfoque Social y demográfico

Tomando en cuenta la ubicación de la Institución de Salud a Estudiar el Hospital General Enrique Garcés, ubicado en la ciudad de Quito tiene una distribución poblacional citada en el siguiente cuadro:

Proyección poblacional del DMQ por grupos de edad y sexo

Grupos etarios	2025			2014			Variación		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
0-17 años	13,69%	14,17%	27,86%	16,05%	15,55%	31,60%	-2,37%	-1,37%	-3,74%
18-29 años	10,70%	11,69%	22,39%	11,15%	11,53%	22,69%	-0,45%	0,15%	-0,29%
30-44 años	10,37%	12,43%	22,80%	10,38%	11,39%	21,77%	-0,01%	1,03%	1,03%
45-64 años	9,20%	11,21%	20,42%	8,26%	9,32%	17,59%	0,94%	1,89%	2,83%
65 y más años	2,83%	3,70%	6,53%	2,83%	3,53%	6,36%	0,00%	0,17%	0,17%
Total	46,80%	53,20%	100,00%	48,68%	51,32%	100,00%	-1,88%	1,88%	

Fuente: Proyecciones poblacionales Instituto de la Ciudad (CPV 2010).
Elaboración: Somos Consultores (FCT). Año: Diciembre 2013

Fuente: Municipio Metropolitano de Quito. (Quito, s.f.)

Figura N°4 Proyección del DMQ por grupos de edad y sexo

Se estima que para el año 2025 la población quiteña será aproximada a los 3 millones de personas, es decir, que durante diez años la población del Distrito Metropolitano de Quito irá en aumento, siendo así de referencia más de seis puntos de mujeres con

relación a hombres.

Toda la población crece en número ya que el grupo estimado es entre 0 y 17 años de edad será quien no evolucione en su crecimiento poblacional, a diferencia del grupo de 45 y 64 años. Según el diagnóstico estratégico del distrito metropolitano de Quito existe una dinámica poblacional entre los habitantes quiteños siendo uno de los más relevantes pues 1 de cada 10 personas del cantón Quito es menor a 29 años de edad, teniendo esto importantes complicaciones dentro del plano social, siete de cada diez habitantes de la ciudad de Quito son urbanísticos.

Conclusiones del Entorno General

Con la Implantación de Un Plan de Gestión de Calidad dentro del Área de Imagen y Radiología para el mejoramiento continuo de la Calidad de atención a pacientes del hospital General Enrique Garcés, podemos visualizar que las características, de la población que acuden a esta casa de salud son de recursos limitados, donde la atención por ser gratuita viene de la mano con la desmejora del servicio, la tasa de pacientes en aglomeraciones influyen básicamente en el colapso de dichas Instituciones de salud que jugando con el limitado presupuesto y la administración precaria conllevan a los distintos problemas que se causan a la baja calidad de estudios y atención.

Con el pasar de los años el aumento de población generan daños a los bienes del estado, este hospital ubicado en una zona estratégica de Quito abarca emergencias y consulta Externa en una sobre extensión del cantón Mejía hasta Calderón, por falta de recursos esta casa de salud ha brindado servicios con sus limitaciones existentes sin distinción alguna.

El sector de la salud va creciendo con mucho auge ya que se incrementa a buen ritmo, esto da como resultado que existe más usuarios donde por la afluencia y los escasos recursos de tecnología no permiten a un factor general realizar un buen trabajo socio emocional.

Análisis de la industria de servicios de Salud (M Porter)

Siendo el método M. Porter creado en el año de 1989 viene a ser uno de los primordiales para la identificación y creación de estrategias donde cada fuerza influye sobre la institución de salud en este caso el área a analizar evidenciando la competencia.

Es así que según el cuadro citado podemos concluir que la afectación básica dentro del área de Imagen y radiología gira en torno al clima laboral, el compañerismo y sobre

todo la precaria condición donde se desarrollan estas actividades siendo uno de los tantos factores para la mala atención dentro del servicio de Imagen y Radiología.



Fuente Creación Propia
Tabla N°5 Análisis de la Industria de Salud Pública

El análisis sectorial en el ámbito de salud determina que existe una alta probabilidad de obtener resultados a mediano plazo ya que existen requerimiento de nueva tecnología así también con el manejo del talento humano en el área de Imagen y radiología Del Hospital General Enrique Garcés, ya que tiene fuerzas favorables a la rentabilidad, como son: Talento humano profesional Nuevos requerimientos de tecnología, requerimientos de apoyo administrativo, y la predisposición del coordinador de área por general servicios de calidad.

Los planes de mejoramiento y evolución van de la mano con la predisposición de que debe existir un cambio brusco a nivel de correctivo e incentivos con el personal, el cual no lleva un ámbito armonioso en conjunto con su labor en el área de la Salud.

Es así que mediante el estudio de casos entre profesionales sería uno de los puntos clave para mejorar la atención a pacientes.

Servicios claves de la unidad Financiera dentro de la Gestión

Todo tipo de procesos establecidos dentro de las áreas de trabajo de la Instituciones controlan bajo cumplimientos de estándares establecidos, y procurando una mejora continua en los procesos y trámites ha permitido atender oportunamente a los clientes tanto internos como externos sus necesidades o requerimientos tales como:

- Financiamiento para la ejecución de planes de gestión.
- Nómina acreditada mensualmente a los profesionales.
- Tributos Declarados a puntualidad (SRI).
- Proyectos anuales de inversión.
- Pagos a los proveedores de la institución.
- Formularios de funcionamiento anuales.
- Obligaciones Patronales al día.

Análisis DAFO

El análisis DAFO es una abreviatura que se refiere a una herramienta analítica que le permitirá trabajar y ser guía fundamental con toda la información referencial que posea esta casa de Salud siendo muy útil para examinar las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la misma.

El tipo de análisis que se realiza representa el punto del esfuerzo para examinar y determinar la interacción y relación entre las características de la institución y el entorno dentro del cual el HGEG se desenvuelve.

Este análisis tiene diversas aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles y subniveles dentro de la institución y sobre todo en las diferentes unidades, donde el análisis ayuda a brindar un producto de apoyo y satisfacción al cliente externo, cliente interno, servicios, división administrativa y estratégica.

Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado de este análisis, podrán serle de gran utilidad a la institución para proyectar en las estrategias de planificación que se diseñara para que exista el mejoramiento de atención dentro del área de Imagen y Radiología del Hospital General Enrique Garcés.

ANALISIS DAFO



*Fuente creación propia
Tabla Nº 6 Análisis DAFO*

Cadena de valor de la Institución

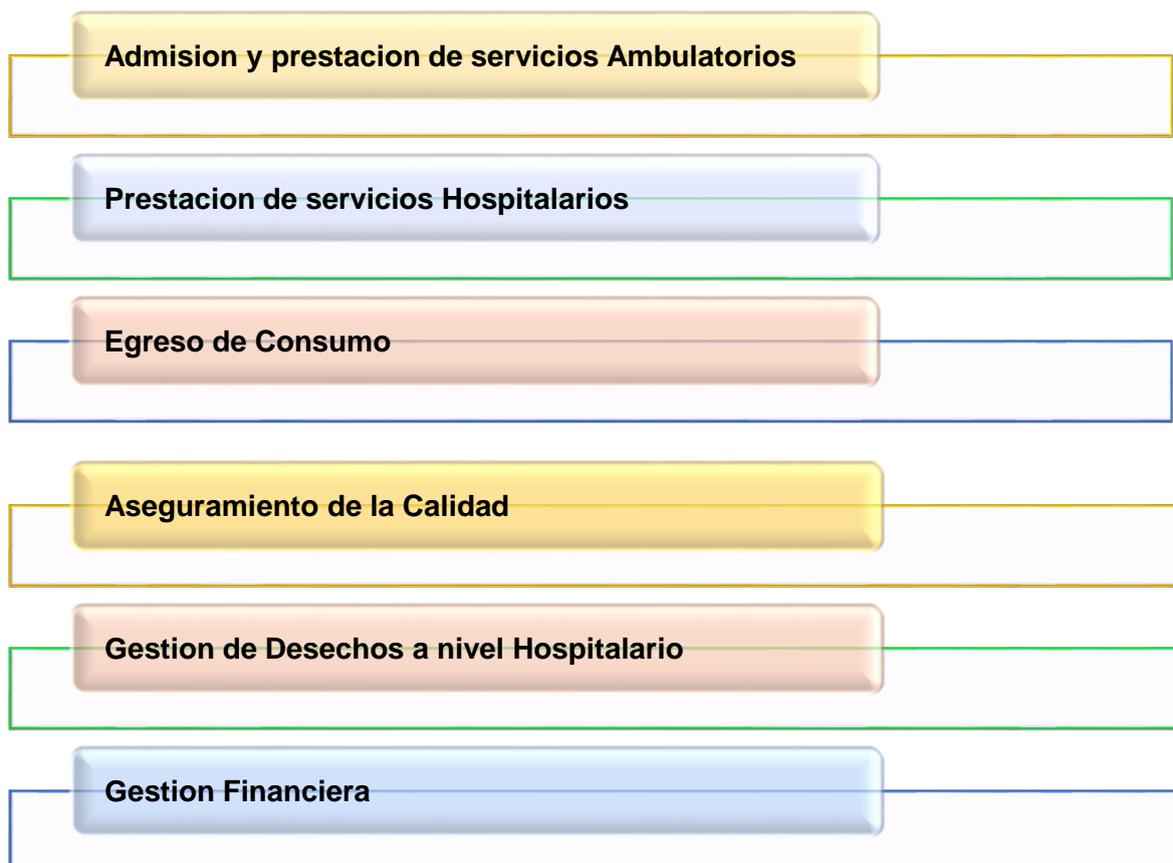
Introducción

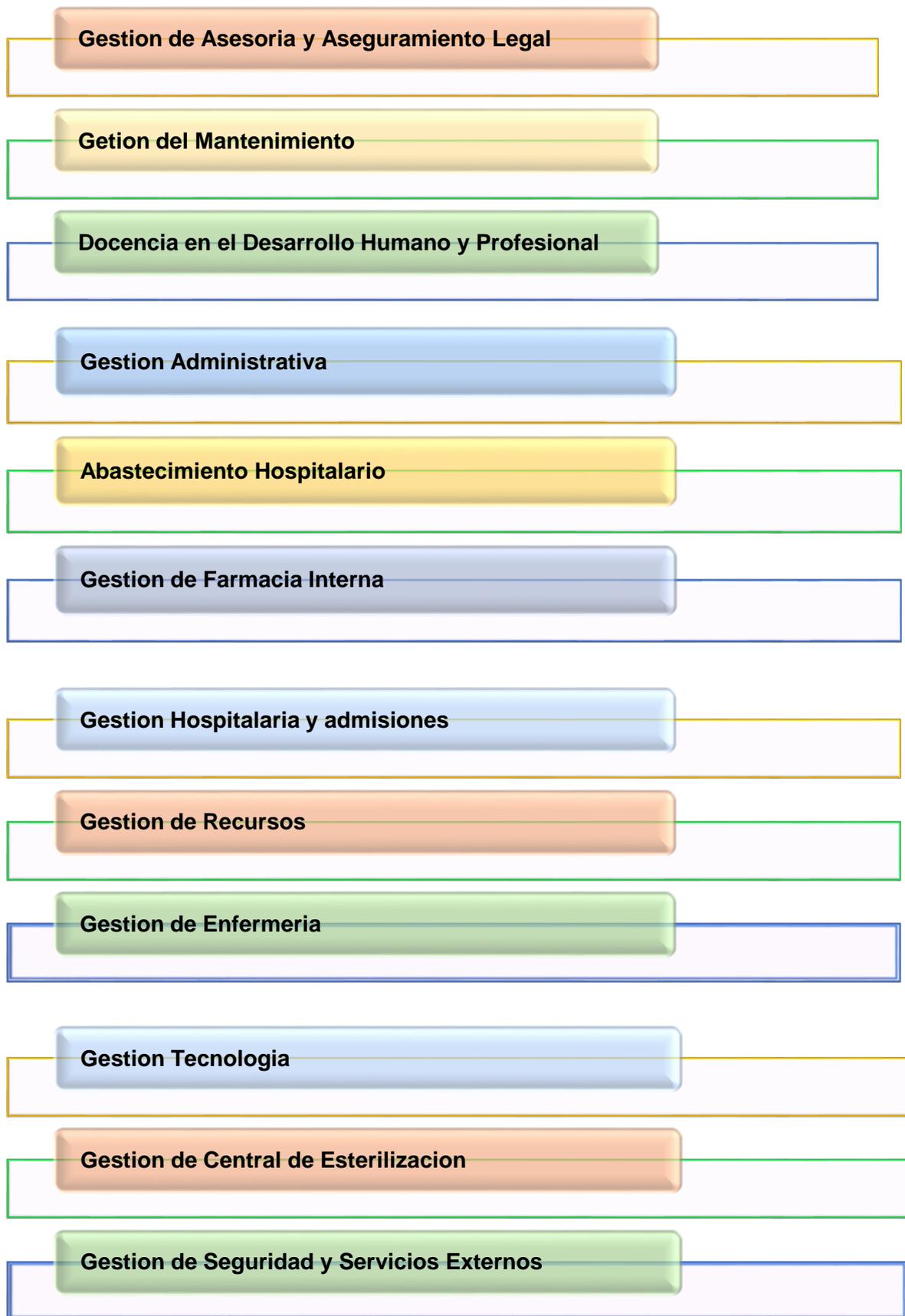
Durante el año 1985 el Profesor Michael E. Porter miembro de la Escuela de Negocios de Harvard, introdujo el concepto del análisis de la cadena de valor al presentar sus ideas, dando énfasis a las innovaciones con respecto al desarrollo institucional. Siendo el inicio de la década de los 80's sobre el concepto de los "sistemas empresariales".

Tomando en cuenta la perspectiva de McKinsey se considera que la serie de funciones como en este caso lo es la Institución de salud de segundo nivel "Hospital General Enrique Garcés" es así que su análisis de servicio y desempeño de cada una de las funciones que esta casa de salud desempeña.

Dentro de la Institución Hospital General Enrique Garcés existe una cadena de valor donde podemos observar de manera primaria y sus distintas actividades de apoyo:

CADENA DE VALOR





Fuente: presentación del proyecto de vinculación académica ESPE- MSP (CADENA, s.f.)

Figura Nº 5 Cadena de Valor

Planificación Estratégica

La Herramienta de planificación dentro del tema de investigación

“Implementación de un Sistema de gestión calidad, mediante la activación de procesos, a través de un plan de evaluación y capacitación semestral, para el mejoramiento de la atención dentro del área de Imagen y Radiología del Hospital General Enrique Garcés de la ciudad de Quito”.

La planificación evoluciona en función a los cambios del sistema dentro del área hospitalaria, debido a la alta permeabilidad, han tenido que afrontar la escases dentro del sistema hospitalario lo que conlleva a la baja calidad de atención, como lo indica dentro del tema se plantea la aplicación de métodos para la mejora de procesos y protocolos, ya que esto desencadena en la mala aplicación de atención por ello el malestar dentro del área esto a través de un plan de evaluación y capacitación semestral, para el permitirá el mejoramiento en su totalidad, aplicando un plan de Gestión En Talento Humano.

Tenemos distintos factores que aportan a la evaluación como:

- Demografía como ya explicados con anterioridad la afluencia extrema de pacientes que acuden a esta casa de salud es el factor determinante para las aglomeraciones en cada área de atención.
- Contexto socio económico del tipo de pacientes que requieren este servicio son de bajos recursos y esto conlleva a la irresponsabilidad personal como social y el entorno.
- Tecnología determinan ajustes en las técnicas y servicios de salud.

Como experiencias de planificación dentro de las áreas de salud tenemos a continuación:

- Planes de salud a nivel comunitario
- Diagnósticos de salud
- Mapas sanitarios del área
- Protocolos de atención
- Evaluaciones y capacitaciones

- Planes estratégicos
- Presupuestos institucionales para consumos internos.

Misión

Proveer servicios de salud con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada a través de su cartera de servicios, cumpliendo con la responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia en investigación pública y en el trabajo en red, en el marco de la justicia y equidad social.

Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como un hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de una forma eficiente. (MINISTERIO SALUD, PÚBLICA DEL ECUADOR, 2020).

Valores Institucionales

Los valores orientados sobre los que se sustentan las interrelaciones, decisiones y prácticas de los/las servidoras del Ministerio de Salud pública son:

Respeto

Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.

Inclusión

Reconocemos que todos los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.

Vocación

Nuestra labor diaria la hacemos con pasión.

Compromiso

Nos comprometemos a que nuestras capacidades cumplan con todo aquello que se nos ha confiado.

Justicia

Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.

Lealtad

Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos.

Principios Éticos

El Ministerio de Salud Pública es el ente rector de la salud de nuestro país, como refiere su misión es el encargado de garantizar el derecho a la salud del pueblo ecuatoriano por medio de la promoción y protección de la salud, seguridad alimentaria, de la salud ambiental y del acceso permanente e ininterrumpido a los servicios de salud conforme con los principios éticos de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia. Partiendo de esta premisa el Hospital General Enrique Garcés, brinda sus servicios apegados al marco constitucional y legal. (MINISTERIO SALUD, PUBLICA DEL ECUADOR, 2020)

Políticas de los Establecimientos de Salud MSP

- Se debe proceder tomando en cuenta las normativas de regularización que establece el MSP dentro del mecanismo gerencial del Hospital general Enrique Garcés, tomando en cuenta al usuario y su trato dentro del Modelo de Salud Integral, y sobre todo enfocándose en el respeto a la comunidad.
- Trabajar en armonía, y en colaboración con toda la Red de asistencia de los distintos servicios de Salud de MSP.
- Realizar una mejora continua y sobre todo eficientemente en la operación de los procesos dentro de la institución, optimizando recursos.
- Realizar Auditorías Internas donde tenga como prioridad la supervisión y

cumplimiento de cada una de las Normas Clínicas, Técnicas y sobre todo gerenciales que permita el buen uso del recurso del Estado.

Políticas de Seguridad y Salud Ocupacional

El hospital General Enrique Garcés es uno de los hospitales centinela del sur de la ciudad donde su asistencia es fundamental en la zona Emergente, los objetivos institucionales se resumen en la calidad y calidez que debe impartirse en la atención. Dentro de dichas políticas generales en la red de salud podemos referirnos a las más importantes para la Salud y Seguridad del usuario interno:

- Acatar con dispersiones legales y decretos, como reglamentos vigentes en el campo de Seguridad y Salud del trabajo, así implementar y actualizar sistemas de gestión mediante controles de procesos y actividades, para definir evaluaciones de riesgos
- Incentivar la participación de los colaboradores dentro de la institución para el bienestar conjunto a través de formaciones y capacitaciones de las responsabilidades y obligaciones en el cargo a desempeñar.
- Brindar recursos al personal tanto materiales como de talento humano para el desarrollo de sus actividades. (MINISTERIO SALUD, PUBLICA DEL ECUADOR, 2020)

PLAN DE GESTION GERENCIAL

Procesos para el área de Imagen y Radiología de Hospital general Enrique Garcés

Una vez concluida la identificación de las estructuras que conforman en Hospital General Enrique Garcés, se llegó a determinar que será la Gestión de Talento Humano quien dirigirá las evaluaciones semestrales tomando en cuenta la aplicación de los estándares señalados por el MSP el cual debe retomar la calificación por actitudes y aptitudes quien dará apoyo a las estructuras dentro del área para el mejoramiento en cuanto al profesional de salud, de igual manera la gestión dentro de la rea de procesos se realizan con la dirección del jefe del área operativa, en las que se centrara el tema

de estudio ya que tienen relación directa con el paciente, y se procederá a realizar el levantamiento de procesos de atención en las salas de Ecografía, Rayos X, Tomografía y procedimientos dentro del sistema de Imagen en general, utilizando la técnica del encuesta ya que nos permitirá obtener y registrar toda la información acerca de las tareas que se realizan y de las condiciones que pueden influir en la mala ejecución del trabajo y la atención la misma que nos ayudan en la recopilación de los tiempos por actividades.

Aspectos Generales de la propuesta para el mejoramiento de la Calidad

La clave para implementar la calidad y calidez dentro del ámbito de la Salud pública, corresponde al excelente grupo de trabajadores donde predomine la importancia de la ética de servicio y la empatía con relación al trato a las personas de bajos recursos.

Por ello determinamos el mejoramiento dentro de los distintos puntos:

- Conformación de un grupo de trabajo con sus respectivas delegaciones en el área respectiva.
- Capacitaciones para creas líderes de procesos dentro de las sub áreas tanto como en Radiólogos Especialistas para Ecosonografia, Lcnds de Imagen para Rx y Tomografías.
- Equipos de Gestión que responsabilicen de los cambios de procesos.
- Creación de un comité de Calidad.
- Representantes de médicos y Licenciados Radiólogos
- Auditorías internas realizadas por el Dr. Alex Maldonado Jefe del área de Imagen y radiología.

Contamos con una línea de Profesionales aptos para las distintas delegaciones para el mejoramiento

PERSONAL DEL AREA DE IMAGEN Y RADIOLOGIA

Licenciados y tecnólogos del área de Imagen y Radiología

Identificación	Nombre del profesional
17097880 28	TMD. MONICA VELASQUEZ
17192355 64	LCDA. CARLA POZO
17087542 60	TMD. MARIO AGUIRRE
17235164 70	LCDA. PATRICIA PAUCAR
05032424 48	LCDA. JOHANNA NAVARRO
17224030 50	LCDO. ANDRES HERRERA
17207932 47	LCDA. MAYRA CARVAJAL
17222744 52	LCDO. KLEBER ALBAN
17202485 56	LCDA. IRENE BUENO
17194157 45	LCDA. GABRIELA BEJARANO
17216147 56	LCDO. DAVID MOLINA
17193219 50	LCDA. LIZETH BECERRA
13095376 68	LCDA. SONIA LOPEZ
13074735 10	LCDA. SUNNY MONTESDEOCA
17132721 67	LCDO. GALO SAMPEDRO

Fuente creación Propia

Tabla N°7 Lcads de Imagen y radiología

Así también el grupo de médicos tratantes, siendo este grupo mínimo constituido por dos tratantes y dos devengantes reduce la calidad de atención en forma de minimizar la atención por falta de mano de obra:

Médicos Tratantes y Devengantes del área de Imagen y Radiología

DRA. PAULINA ARELLANO ARREGUI Médico tratante
DR. ALEX OMAR MALDONADO VERA Médico Tratante
DRA. PAMELA ORTIZ CAMPOVERDE Medico Devengante
DRA. MARIA JOSE VITERI CORONEL Medico Devengante

Fuente creación Propia

Tabla N°8 Médicos Radiólogos de Imagen y radiología

Personal administrativo

1706806682	TGLA. JENNY ORQUERA
------------	---------------------

Fuente creación Propia

Tabla N°9 Personal administrativo de Imagen y radiología

Por lo tanto, todos los profesionales a cargo de esta área en general Formaran parte de los Comités de mejoramiento continuo de manera aleatoria por periodos semestrales donde se visualice el trabajo en equipo y la Gestión con las distintas casas comerciales que apoyan al sistema del área de radiología del Hospital general Enrique Garcés para las capacitaciones con relación a sus Carreras.

- a) Manejo de equipos
- b) Manejo y generalidades de insumos
- c) Capacitaciones de estudios Especiales

Entonces:

- El equipo de calidad se encargará del seguimiento y control así también como de los informes para la sanción e incentivos a los colaboradores Internos que no cooperen con la mejora de procesos.
- El equipo de Calidad deberá idear los mecanismos de evaluación dentro del área de Imagen y radiología, como es FORMALIZANDO en el área de Gestión de Talento Humano los respectivos Quipux que permitan la obligatoriedad de aplicación de los procesos.
- El Comité de Calidad deberá emitir informe al Jefe de área de manera periódica sobre la situación del área en general y sus componentes de la Calidad.

En conclusión, los Comités de gestión de Calidad creados de manera periódica deberán estar conformados por un equipo multidisciplinario del área de talento humano, con experiencia, estando involucrados en los procesos de asistencia y tener la noción técnica y estratégica como administrativa.

Plan de Gestión en el Área de Imagen y Radiología

Formulación del plan de Gestión

OBJETIVOS DE LA PLANIFICACION	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLES DE LA DELEGACION	TIEMPO ESTIMADO
Implementar los procesos de administración con relación al cliente	Revisar los mapas de los procesos de las áreas de Ecografía RX y Tomografía, así como el órgano funcional del área de imagen y Radiología	El nuevo comité de Calidad implementado semestralmente Jefe y coordinadores de áreas	Inicio del plan semestral enero 2023 Junio 2023
Identificar la Cartera de Servicios del área de Imagen y Radiología del Hospital GER	Elaborar Documentación pública donde los usuarios tengan en cuenta los servicios que se cuenta y así también los procesos a seguir para la obtención de los mismos. Compromiso profesional.	Publicidad y Comunicación entre profesionales y usuarios	Septiembre 2022 Octubre 2022
Formación del primer comité de Calidad	Establecer los profesionales al comité mediante Actas Directas de la Dirección asistencial y talento Humano por Quipux para establecer Fusiones y responsabilidades.	Gestión de Talento Humano conjunto a La dirección asistencial y jefes del área de imagen y Radiología.	Noviembre 2022
Fomentar estrategias de compromiso	Crear un plan de desarrollo y entrenamiento profesional con la aplicación de evaluaciones semestrales.	Gerencia de Talento Humano Departamento de docencia	Diciembre 2022

Fuente creación Propia
Tabla Nº10 Formulación del Plan de Gestión

Gestión administrativa y de Recursos Humanos

Indicadores de la Gestión Administrativa

Ramírez L en el año 2004 refiere básicamente que los indicadores se establecen por los líderes de proyecto en este caso área Gestión RRHH o la Gerencia en general ya que posteriormente son analizados lo largo del tiempo para evaluar los resultados.

Son medidas que se utilizan para determinar el éxito del Proyecto.

Dentro del Área de Imagen y Radiología se establece Coordinadores como Jefe de Área y líderes de LcDs y Médicos Radiólogos.

Planificación de medidas

Medidas para la aplicación del proyecto

PLANIFICACION	INDICADORES	MEDIDAS
Medidas de contingencia	Cambios y rotaciones del personal	Registro de actividades Planificación eEvaluaciones Documentos y registros de atenciones
Capacitaciones y Evaluaciones	No existe conocimientos de los lineamientos ISO y su importancia dentro de la calidad de atención	Adiestramiento semestral de las obligaciones como parte del comité de Calidad
Control y seguimiento de Procesos	No existe control de personal en áreas tanto de actitudes como aptitudes.	Compromiso con el área con grado de obligatoriedad.

*Fuente creación Propia
Tabla N°11 Medidas para la aplicación del proyecto*

Prestación de servicios, indicadores de gestión

Según la alternativa de solución se espera a largo plazo puesta en práctica “Implementación de un Sistema de gestión calidad, mediante la mejora de procesos y protocolos, a través de un plan de evaluación y capacitación semestral, para el mejoramiento de la atención de pacientes dentro del área de Imagen y Radiología del Hospital General Enrique Garcés de la ciudad de Quito”. Se espera conseguir como una prueba hasta el primer semestre del año 2023 los siguientes resultados.

- Cambio general en la cultura de la organización del área de Imagen y Radiología del HGEG dentro de los servicios orientados a los usuarios que se favorecen en esta área, así como también los profesionales q imparten el servicio interno. Logrando mediante nuevas encuestas niveles elevados de satisfacción.
- Mejorar la eficiencia de la Institución como área de Imagen Diagnostica, con las evaluaciones de eficiencia de cada uno de los procesos, como consecuencia de los grupos de los comités de calidad.

CAPITULO IV

EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL A NIVEL DE GESTIÓN GERENCIAL

Acciones de mejora

- Capacitaciones sobre la suma importancia de las Normas a nivel mundial ISO9001 para la concientización del mejoramiento de la calidad.
- Publicación de cuadros de cronogramas para las capacitaciones por grupos y horarios de trabajo.
- Realizar seguimientos y controles mensuales de los procesos de atención y mejora continua.
- Realizar un plan de contingencia en el caso de que el personal de los comités se encuentren en ausencias del área de servicio.

Evidencias

Resultados de las evidencias de acciones preventivas y la toma de decisiones

Variable	Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
	TOTAL	22	100,00%
Evidencia de la toma de decisiones para la mejora del sistema de carácter correctivo y preventivo			
	NO	14	63,64%
	SI	8	36,36%
Evidencia de la Toma de decisiones para el mejoramiento de la calidad			
	NO	12	54,55%
	SI	10	45,45%

Fuente creación Propia

Figura N°6 Evidencias de acciones correctivas y preventivas

Limitaciones

Dentro de la Investigación se observaron la no apertura de los altos mandos ya que uno de los puntos clave es la precariedad de las áreas de trabajo, donde básicamente en conjunto formamos parte de la Institución, como es de conocimiento el sistema del MSP tiene varios problemas que han acarreado las malas administraciones con el pasar del tiempo.

Distribución del personal

A continuación, se establece la distribución del personal por Horarios tomando en cuenta que tres de los mismos son personal con restricciones médicas.

Nombre del profesional

- TMD. MONICA VELASQUEZ
- LCDA. CARLA POZO
- TMD. MARIO AGUIRRE
- LCDA. PATRICIA PAUCAR
- LCDA. JOHANNA NAVARRO
- LCDO. ANDRES HERRERA
- LCDA. MAYRA CARVAJAL
- LCDO. KLEBER ALBAN
- LCDA. IRENE BUENO
- LCDA. GABRIELA BEJARANO
- LCDO. DAVID MOLINA
- LCDA. LIZETH BECERRA
- LCDA. SONIA LOPEZ
- LCDA. SUNNY MONTESDEOCA
- LCDO. GALO SAMPEDRO

Horarios Del área de Imagen y Radiología del HGEG

####	CEDULA	NOMINA	HORARIO	MES: SEPTIEMBRE AÑO: 2022.																														D I A S	P R E G U A R D I A	H O R A S	T O T A L				
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30								
				J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V								
1	1709788028	TMD. MONICA VELASQUEZ	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	VACACIONES																														0	0	0	0				
2	1719235564	LCDA. CARLA POZO	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	M37	N3	SV	L	M6	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L								
3	1708754260	TMD. MARIO AGUIRRE	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	SV	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV								
4	1723516470	LCDA. PATRICIA PAUCAR	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L									
5	0503242448	LCDA. JOHANNA NAVARRO	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	M6	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV									
6	1722403050	LCDO. ANDRES HERRERA	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	L	M37	N3	SV	L	M6	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV									
7	1720793247	LCDA. MAYRA CARVAJAL	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	VACACIONES																M11	L	L	M11	M11	M11	M11	M11	M11	L	L	L	M11	M11	M11	M11						
8	1722274452	LCDO. KLEBER ALBAN	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	L	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	L	L	M6	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3								
9	1720248556	LCDA. IRENE BUENO	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M6	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV							
10	1719415745	LCDA. GABRIELA BEJARANO	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	SV	L	L	M37	N3	SV	L	M6	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3								
11	1721614756	LCDO. DAVID MOLINA	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	M6	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37								
12	1719321950	LCDA. LIZETH BECERRA	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M6	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L	M37	N3	SV	L	L							
13	1309537668	LCDA. SONIA LOPEZ	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	VACACIONES				M37	M37	L	L	L	M37	M37	L	L	L	M37	M37	L	L	L	M37	M37	L	L	M6	M37	M37	L	L	L	M37	M37							
14	1307473510	LCDA. SUNNY MONTESDEOCA	M37 (7H00-20H00) N (19H00-8H00)	M11	M11	L	L	M11	M11	M11	M11	L	L	L	M11	M11	M11	M11	M11	L	L	L	M11	M11	M11	M11	L	L	L	M11	M11	M11	M11								
15	1713272167	Lic. GALO SAMPEDRO	M13 (7H00-19H00) M10 (7H00-15H00)	M11	M11	L	L	M11	M11	M11	M11	M11	L	L	M11	M11	M11	M11	L	L	L	M11	M11	M11	M11	L	L	L	M11	M11	M11	M11									
16	1102052618	Msc. INES ARIAS	M2 06H00 A 14H30	M2	M2	L	L	M2	M2	M2	M2	M2	L	L	M2	M2	M2	M2	M2	L	L	VACACIONES																12	0	8	96
OBSERVACIONES:																																									
Elaborado por: Imagenología H.G.E.G				Coordinador Servicio										FERIADO: N/A										LCDA. SUNNY MONTESDEOCA ASIGNACION A VENTANILLA																	
	M37	7H00-20H00	M6	7H00-11H00																																					
	M11	7H00-15H30	M2	6H00-14H30																																					
	M21	8H00-16H30	M13	7H00-19H00																																					
	N3	19H00-8H00	N1	19H00-7H00																																					
	R	RAYOS X	SV	SALE VELADA																																					
	Q	QUIROFANO	L	LIBRE																																					
	P	PORTATILES	M	MAMOGRAFIA																																					
	PG	7H00-11H00	T	TOMOGRAFIA																																					

Fuente creación Coordinador de Área de Imagen y Radiología HGEG

Figura Nº 7 Horarios del área de Imagen y radiología HGEG

Encuestas para Obtención de indicadores

Diseño administrativo de la Gestión de Calidad por procesos

Variable	Descripcion	Frecuencia	Porcentaje
	TOTAL	22	100,00%
Hay planificaciones para el desarrollo del planes de mejoramiento			
	No	8	36,36%
	Si	14	63,64%
Hay lineamientos entre los procesos			
	No	9	40,90%
	Si	13	59,09%
Hay evidencia del seguimiento de procesos realizados en esta area			
	No	12	54,55%

Fuente creación Propia

Figura N°8 Diseño administrativo de la Gestión

Requisitos legales y reglamento para la comunicación con el paciente

Variable	Descripcion	Frecuencia	Porcentajes
	TOTAL	22	100,00%
Los requisitos son analizados antes de comprometer a los pacientes			
	NO	8	36,36%
	SI	14	63,64%
Tiene todos los requisitos aplicables al sector Salud			
	NO	2	9,09%
	SI	20	90,90%
Se notifica las preguntas y respuestas de los pacientes			
	NO	15	68,18%
	SI	7	31,82%
Existe algun responsable de las quejas			
	NO	17	72,27%
	SI	5	22,72%

Fuente creación Propia

Figura N°9 Comunicación con el paciente

CONCLUSIONES

- El desarrollo de la calidad de cada institución, tiene como base cualquier sistema de gestión dirigido a la mejora continua de la atención a pacientes.
- El eje principal del buen funcionamiento es la capacidad de integración, entre los lineamientos de cada servicio tanto humano como técnico para obtener una cultura de calidad en la prestación de servicios en este caso en el área de Imagen y radiología del HGEG.
- El mejoramiento de la calidad es la base primordial de cualquier servicio e institución, de igual manera la identificación y manejo de los factores que alteran esta armonía entre el profesional y el paciente, las capacitaciones continuas aportan el buen manejo, la asignación de responsabilidades, la medición de la satisfacción de atención de los pacientes, son la manivela del buen funcionamiento del servicio.
- El establecimiento de los lineamientos de las normas de Calidad dentro del Hospital General Enrique Garcés, de igual manera es oportuno los cuestionamientos con el fin de garantizar de forma efectiva la calidad y calidez de la atención hacia el usuario.

RECOMENDACIONES

La Humanización, concientización y empatía es fundamental dentro de los servicios de salud, deberían existir exigencias rigurosas Y evaluaciones del tipo en cuestión a las aptitudes de cada miembro del área de Imagen y Radiología por especificar dentro de los distintos tipos de atención, deben enfocarse en el buen trato al paciente, la organización del establecimiento, y su comunidad deben estar en armonía mediante la incorporación de elementos y facilidades generales que aseguren la calidad y calidez en la atención al paciente de igual manera la oferta de cartera y tecnología donde su papel corresponde al presupuesto y dirección que maneja el Ministerio de Salud Pública, que conociendo la realidad del país es de difícil acceso. La Fomentación la capacitación continua es la clave de un sistema de salud exitoso donde la Gestión de calidad involucra los sectores y áreas del Hospital General Enrique Garcés.

ANEXOS

Nº1 Preguntas de Gestión de la Calidad

Área de aplicación: Imagen y Radiología Hospital General Enrique Garcés

Edad	
Sexo	

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Cuál es su Cargo dentro del Área?	
¿Cuántos años de experiencia tiene?	
¿Cuántos años labora en esta área?	
¿Conoce usted si el Hospital Cuenta con acreditaciones? SI NO	
¿Está de acuerdo con que el área de Imagen cumple con los objetivos y políticas de Calidad en la satisfacción al paciente?	
¿Recibe capacitaciones con relación a la Calidad en el trabajo?	
¿Del 1 al diez califique el desempeño como área Operativa?	
¿Calcule del 1 al 10 el desempeño en el área administrativa?	
¿Qué opina del ambiente del trabajo?	
¿Cree usted que su aporte como profesional aporta a los objetivos planteados de Calidad?	

Nº2 Preguntas de Calidad en la atención

Área de aplicación: Pacientes aleatorios del Área de Imagen

Edad	
Sexo	

PREGUNTA	RESPUESTA
¿Qué tipo de examen se va a realizar?	
¿Sabe usted la profesión del personal que le atendió?	
¿Califique del 1 al 10 La forma de llamarlo a la sala?	
¿Califique del 1 al 10 la manera de recibirlo?	
¿Puede identificar el aseo de la sala?	
¿Qué tiempo se demoró su atención?	
¿Del uno al diez califique al profesional?	
Fue de su agrado la atención?	
¿Se respetó su turno?	
¿Cuánto tiempo espero usted para recibir un turno?	

Nº3 Evaluación anual al personal del área del distrito General

Institución:	HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCÉS MSP	Unidad/Proceso:	IMAGENOLOGIA
Apellidos y Nombres del Servidor Público:	ALBAN CLAVIJO KLEBER ALEXANDER	Puesto Institucional:	TECNOLOGO MEDICO DE IMAGENOLOGIA 3
Número de Cédula:	1722274451	Grupo Ocupacional:	SERVIDOR PUBLICO 5
Apellidos y Nombres del Jefe Inmediato:	HERNANDEZ ACOSTA LAZARO	Rol de Puesto:	EJECUCIÓN DE PROCESOS
Fecha Evaluación:	10/12/2021	Número de Cédula del Jefe Inmediato:	1755043427

Asignación de Responsabilidades			
Producto Intermedio	Calidad	Oportunidad	Comentarios
NUMERO DE PROCEDIMIENTOS DE IMAGENOLOGIA REALIZADOS	Buena	En el tiempo previsto	200 caracteres faltantes.
NUMERO DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	Buena	En el tiempo previsto	200 caracteres faltantes.
REPORTES DE PRODUCTIVIDAD POR TURNO	Buena	En el tiempo previsto	200 caracteres faltantes.

Perfil del Puesto		
Conocimientos Específicos	Puntaje Evaluación	Comentarios
Radioterapia, Mamografía, Ecografía, Radiología	B R I	200 caracteres faltantes.

COMPETENCIAS TÉCNICAS				
Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	Puntaje Evaluación	Comentarios
Desarrollo estratégico del Talento Humano	Bajo	Aplica las herramientas de desarrollo disponibles. Define acciones para el desarrollo de las competencias críticas. Esporádicamente hace un seguimiento de las mismas.	D MD ND	200 caracteres faltantes.

Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	Puntaje Evaluación	Comentarios
Pensamiento Estratégico	Bajo	Puede adecuarse a los cambios y participa en el desarrollo de planes y programas de mejoramiento continuo.	D MD ND	200 caracteres faltantes.
Pensamiento Crítico	Bajo	Discrimina y prioriza entre las actividades asignadas aplicando la lógica.	D MD ND	200 caracteres faltantes.

COMPETENCIAS CONDUCTUALES

Competencia	Nivel	Comportamiento Observable	Puntaje Evaluación	Comentarios
Trabajo en Equipo	Bajo	Coopera, participa activamente en el equipo, apoya a las decisiones. Realiza la parte del trabajo que le corresponde. Como miembro de un equipo, mantiene informados a los demás. Comparte información.	S F N	200 caracteres faltantes.
Orientación de Servicio	Bajo	Actúa a partir de los requerimientos de los clientes, ofreciendo propuestas estandarizadas a sus demandas.	S F N	200 caracteres faltantes.
Iniciativa	Bajo	Reconoce las oportunidades o problemas del momento. Cuestiona las formas convencionales de trabajar.	S F N	200 caracteres faltantes.

RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

A. NIVELES DE EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL

CALIDAD Y OPORTUNIDAD DE LOS PRODUCTOS/SERVICIOS ENTREGADOS	43,75
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS	30,00
COMPETENCIAS TÉCNICAS	10,00
COMPETENCIAS CONDUCTUALES	9,17
TOTAL	92,92

B. CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNAS

SANCIONES ADMINISTRATIVAS (-) (Detalle las sanciones impuestas durante el periodo de evaluación)	%	%
N/A	0	0
TOTAL	0,00	

RESULTADOS TOTAL DE LA EVALUACIÓN

FACTORES	EVALUACIÓN CUANTITATIVA	EVALUACIÓN CUALITATIVA
NIVEL DE EFICIENCIA DEL DESEMPEÑO INDIVIDUAL	92,92	MUY BUENO

Nº4 Autorización para manejo dentro del área de Imagen y Radiología

Quito, 4 de julio 2022

Doctor

Alex Maldonado

JEFE DEL AREA DE IMAGEN Y RADIOLOGIA

HOSPITAL GENERAL ENRIQUE GARCES

De mi consideración

Yo, Lcda. Sandra Irene Bueno Suarez con CI 1720248556 y estudiante de la Universidad de las Américas, en la Maestría en Administración y Gerencia en Instituciones de Salud, por motivo de la realización de mi plan de titulación, cuyo tema es:

“Implementación de un sistema de gestión de calidad, mediante la mejora de procesos a través de un plan de evaluación y capacitación semestral, para el mejoramiento de la atención de pacientes dentro del área de Imagen y Radiología del Hospital General Enrique Garcés”, solicito a usted comedidamente el respectivo permiso para desarrollar dicha investigación dentro del área.

Cabe recalcar que el desarrollo de este trabajo, es académico, y se respeta de forma exhaustiva las identificaciones del personal involucrado con ética y profesionalismo.

Lcda. Irene Bueno S.

Radiología

C.I.: 1720248556

Atentamente

Lcda. Sandra Bueno S.

CI 1720248556



DR. ALEX MALDONADO
171132766-6

Referencias

- ALTAMIRANO, C. (2014). *Optimización de desempeño de servicios HEG*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6324/1/UPS-ST001069.pdf>
- ASOCIACION ESPAÑOLA Para la Calidad. (2002). *Herramientas para la Calidad*. Madrid: AEC.
- BARNET, S., PEREZ, S., & GUERRA, M. (2017). *Pensar en Movimiento INVESTIGACION DESCRIPTIVA*. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/pem/v15n2/1409-0724-pem-15-02-e2733.pdf>
- BENALCAZAR, C. (2015). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalcazar-Relacion.pdf>
- BOLET, M. d. (2015). *Gestión Estratégica del Talento*. Obtenido de <https://repositorio.upct.es/xmlui/bitstream/handle/10317/5797/tfg-bol-ges.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20palabra%20gesti%C3%B3n%20proviene%20del,para%20alcanzar%20los%20objetivos%20propuestos>
- DEMING, E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad*. Madrid: Diaz Santos.
- EDITORIAL ETECE. (16 de 07 de 2021). *Metodo Cualitativo*. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-cualitativo/>
- GUERRERO, C. (2017). Intervención del Enrique Garces. *Edición Medica*, <https://www.edicionmedica.ec/secciones/salud-publica/intervencion-del-enrique-garces-resolver-gestion-resolutiva-89593#:~:text=Para%20corregir%20algunas%20falencias%20en,Eugenio%20Espejo%2C%20supervise%20las%20correcciones>.
- IBAÑEZ, j. (1922). *SINNAPS*. Obtenido de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20de%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20es%20la%20recogida%20de%20informaci%C3%B3n,la%20posterior%20interpretaci%C3%B3n%20de%20significados>
- MARSTON, J. (1963). *Las etapas de la planificación estratégica y el modelo RACE*. Obtenido de The Nature of Public Relations: https://reader.digitalbooks.pro/content/preview/books/112355/book/OEBPS/06_9788491800569_C2.html
- MINISTERIO SALUD, PUBLICA DEL ECUADOR. (2020). *Hospital General Enrique Garces, Imagen y Prensa*. Obtenido de Dirección Nacional de Comunicaciones: <http://www.heg.gob.ec/>
- WAMBA, D. (2020). Normas ISO en el ámbito sanitario. *Electronica de portales medicos*, Vol. XV; nº 16; 867.