



**UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS**

**DIRECCIÓN DE POSGRADOS**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE INSTITUCIONES DE SALUD**

**PROYECTO DE TITULACIÓN**

**TEMA:**

**PLAN DE GESTIÓN PARA MEJORAS EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL  
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL ÁREA OBSTÉTRICA DEL HOSPITAL  
GENERAL ENRIQUE GARCÉS**

**AUTORA:**

Liliana Sandoval Guevara

**TUTOR:**

Dr. Ricardo Heriberto Andrade Pineiros

**AÑO:**

2022

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	ii
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	vi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	viii
ABSTRACT .....	ix
CAPITULO I REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1. Análisis ambiental situacional .....	10
1.1 Introducción.....	10
1.2 Análisis de la situación gerencial actual.....	11
1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa de la institución .....	11
1.2.2 Oferta y Demanda de servicios .....	12
1.3 Planteamiento del problema .....	13
1.4 Justificación del planteamiento del problema .....	14
1.5 Objetivos .....	16
1.5.1 Objetivo General .....	16
1.5.2 Objetivos Específicos .....	16
1.6 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios .....	16
1.7 Propuesta y justificación de alternativas de solución .....	17
CAPITULO II JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS .....	18
2.1 Metodología.....	18
2.1.1 Población.....	18
2.1.2 Criterios de inclusión y exclusión .....	19
2.1.3 Procesamiento de los datos .....	19

2.1.4 Características de la atención de calidad.....	19
2.1.5 Técnicas e instrumentos de estudio.....	20
2.2 Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales en la unidad de salud.....	20
2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección.....	20
2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing.....	21
2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos.....	21
2.2.4 Gestión operativa, abastecimiento y logística.....	21
2.2.5 Gestión financiera.....	23
2.2.6 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización.....	23
<b>CAPITULO III PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL.....</b>	<b>24</b>
3.1 Planeamiento estratégico.....	24
3.1.1 Análisis de entorno social.....	24
3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter).....	24
3.1.3 Análisis FODA.....	26
3.1.4 Estrategias FODA.....	27
3.1.5 Cadena de Valor de la organización.....	28
3.1.6 Organigrama del área.....	29
3.1.7 Servicios.....	29
3.1.8 Planificación Estratégica.....	30
3.2 Plan de gestión gerencial.....	31
3.2.1 Objetivos del plan.....	31
3.3 Diagnostico situacional del proceso de atención al usuario de hospitalización en el área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés.....	31
3.4 Identificar los procesos inherentes susceptibles a mejoras en la atención al usuario.....	32

3.5 Plantear estrategias para mejorar el proceso de atención al usuario en la hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés .....	33
3.5.1 Actividades de la propuesta de solución .....	33
3.5.2 Gestión Gerencial de la Dirección .....	34
3.5.3 Gestión Administrativa y de recursos humanos .....	36
3.5.4 Gestión financiera .....	40
3.5.5 Gestión operativa, abastecimiento y logística .....	41
3.5.6 Gestión de los servicios de clínica y/o hospitalización .....	43
3.6 Mejorar la dotación de recursos humanos, tecnológicos e insumos médicos al servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés .....	45
<b>CAPÍTULO IV EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL .....</b>	<b>46</b>
4.1 Análisis de los resultados .....	48
4.1.1 Análisis cualitativo .....	49
4.1.2 Análisis cuantitativo .....	50
4.2 Limitaciones y/o restricciones en la Gestión Gerencial .....	51
4.3 Conclusiones y Recomendaciones .....	51
4.3.1 Conclusiones .....	51
4.3.2 Recomendaciones .....	52
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>53</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal del área de hospitalización obstétrica del HGEG .....	12
Tabla 2 Población del Sur de Quito.....	13
Tabla 3 Matriz de evaluación de alternativas en el servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garces.....	17
Tabla 4 Distribución por turno del personal del área de hospitalización obstétrica del HGEG.....	22
Tabla 5 Matriz FODA .....	26
Tabla 6 Estrategias FODA.....	27
Tabla 7 Procesos y responsables de la atención al usuario de hospitalización en el área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés.....	31
Tabla 8 Puntos críticos en la atención al usuario .....	32
Tabla 9 Fortalecimiento de protocolos de atención al cliente .....	34
Tabla 10 Reestructuración de la metodología de asignación y traslado del paciente.....	35
Tabla 11 Mantener talento humano idóneo para evitar sobrecarga laboral.....	37
Tabla 12 Medir el rendimiento y la calidad del talento humano contrato.....	38
Tabla 13 Medir el rendimiento y la calidad de la atención del personal médico residente y administrativo .....	39
Tabla 14 Establecer un presupuesto asignado a la hospitalización de obstétrica.....	41
Tabla 15 Establecer un plan de mantenimiento de señalética .....	42
Tabla 16 Proporcionar información al paciente y familiares de los procesos, cuidados y controles .....	44
Tabla 17 Presupuesto.....	45
Tabla 18 Evaluación integral de gestión gerencial .....	46

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Hospital General Enrique Garcés .....	10
Ilustración 2 Organigrama del HGEG .....	11
Ilustración 3 Inventario de procesos del Hospital General Enrique Garcés .....	11
Ilustración 4 Las cinco fuerzas competitivas que moldean la estrategia .....	25
Ilustración 5 Organigrama del área obstétrica del HGEG .....	29
Ilustración 6 ¿Quién contesta la encuesta? .....	60
Ilustración 7 Distribución según sexo .....	60
Ilustración 8 Rango de edad de las personas encuestadas .....	60
Ilustración 9 Tiempo de demora en la asignación de una cama .....	61
Ilustración 10 Calificación del trato recibido del personal del área .....	61
Ilustración 11 Información de la sección 5 de la encuesta .....	61
Ilustración 12 Calificación de los servicios generales .....	62
Ilustración 13 Clasificación general de la atención recibida .....	62
Ilustración 14 Proceso de admisión al área de hospitalización obstétrica del HGEG ....	63

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Prestación de servicio por parte del personal de enfermería.....	56
Anexo 2 Área de documentación.....	56
Anexo 3 Espacio físico.....	57
Anexo 4 Encuesta de satisfacción .....	58
Anexo 5 Aplicación de encuestas.....	59
Anexo 6 Resultado de las encuestas .....	60
Anexo 7 Proceso de admisión al área de hospitalización obstétrica del HGEG .....	63

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación con metodología cualitativa va encaminado a proponer estrategias para mejorar la calidad de la atención con énfasis en la satisfacción de los usuarios de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés de la ciudad de Quito, Ecuador. El universo de estudio está determinado por los 4700 pacientes que requirieron de los servicios de hospitalización en el periodo enero-septiembre del 2022. Para determinar la calidad de atención percibida por el paciente y/o familiar se aplica un total de 356 encuestas. A través del estudio y resultado de los datos, se identifica los procesos inherentes susceptibles a mejoras como tiempos de espera, el riesgo que presentan las pacientes que son internadas en dicho servicio, valoración oportuna y disminución de la mortalidad materno infantil. Los indicadores de calidad son herramientas de medición que utilizan las organizaciones para evaluar la calidad de sus productos y servicios. Son una herramienta importante para mantener los estándares de calidad en todos los procesos. Satisfacer los deseos de los clientes es la tarea básica del desarrollo de la empresa. Los gerentes de calidad pueden lograr la satisfacción general del usuario al monitorear estas métricas en todos los procesos. El servicio de hospitalización del área obstétrica brinda atención a mujeres en el proceso de embarazo, parto y puerperio; por ello, es primordial que la calidad de la atención se entrelace con la capacidad resolutiva que presenta esta casa de salud en cuanto a infraestructura y seguridad.

**Palabras claves:** plan de gestión, gestión estratégica, calidad en atención

## **ABSTRACT**

The present research work with qualitative methodology is aimed at proposing strategies to improve the quality of care with emphasis on the satisfaction of hospitalization users in the obstetric area of the Enrique Garcés General Hospital in the city of Quito, Ecuador. The study universe is determined by the 4700 patients who required hospitalization services in the period January- September 2022. To determine the quality of care perceived by the patient and/or family member, a total of 356 surveys are applied. Through the study and result of the data, the inherent processes susceptible to improvements are identified, such as waiting times, the risk presented by patients who are hospitalized in this service, timely assessment and reduction of maternal and infant mortality. Quality indicators are measurement tools that organizations use to evaluate the quality of their products and services. They are an important tool to maintain quality standards in all processes. Satisfying the wishes of customers is the basic task of the development of the company. Quality managers can achieve overall user satisfaction by monitoring these metrics across all processes. The obstetric area hospitalization service provides care to women in the process of pregnancy, childbirth and puerperium; Therefore, it is essential that the quality of care is intertwined with the resolution capacity that this health house presents in terms of infrastructure and security.

**Keywords:** management plan, strategic management, quality of care

# CAPITULO I

## REVISIÓN DEL ESTADO DEL ARTE Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1. Análisis ambiental situacional

#### 1.1 Introducción

El Hospital General Enrique Garcés (HGEG) ubicado al suroccidente de la ciudad de Quito, comienza su construcción en 1972 por una iniciativa del Gobierno del Gral. Guillermo Rodríguez Lara y el Ministerio de Salud Pública, buscando atender de mejor manera la salud de los habitantes de los barrios aledaños. En 1982 se inaugura el área de consulta externa, dando atención al público en las especialidades de medicina interna, gineco obstetricia, pediatría y cirugía; y subespecialidades en dermatología, cardiología, neumología, odontología, Servicio de Medicina Física y Rehabilitación y con el apoyo de laboratorio clínico, rayos x, farmacia, mantenimiento, trabajo social, almacén, estadística, enfermería, servicios técnicos y recursos humanos. (MSP, HISTORIA DEL HOSPITAL ENRIQUE GARCÉS, 2022) Al poco tiempo, un 27 de diciembre de 1983 con la presencia del presidente de la república el Dr. Oswaldo Hurtado el HGEG comienza a dar atención completa incluyendo las áreas de hospitalización.

En la actualidad, esta casa de salud encargada de brindar atención médica a los ciudadanos ganadora del premio Águila del Sur en reconocimiento por los servicios relevantes a la ciudadanía, cuenta con 329 camas y 33 especialidades entre quirúrgicas y médicas.

*Ilustración 1 Hospital General Enrique Garcés*



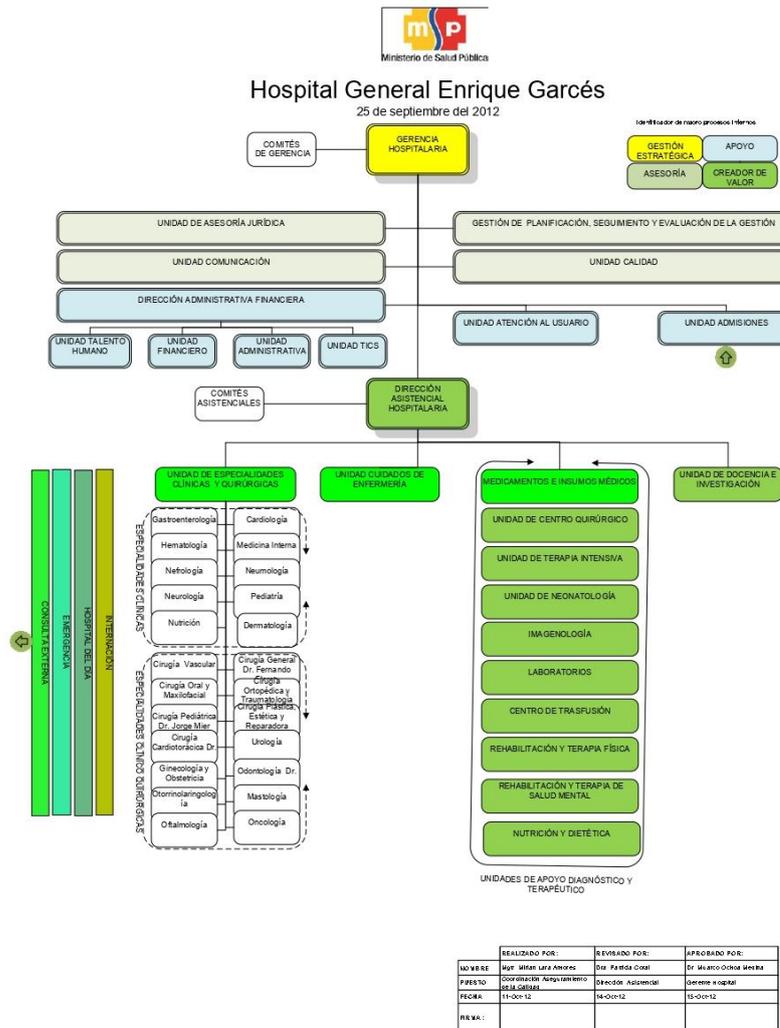
Fuente: Ministerio de Salud Pública

## 1.2 Análisis de la situación gerencial actual

El plan de gestión es un conjunto de manuales de procedimientos que busca medir el control interno de una institución, minimizando los errores para una correcta toma de decisiones. (EUROINNOVA, s.f.)

### 1.2.1 Estructura Administrativa, Financiera y Operativa de la institución

Ilustración 2 Organigrama del HGEG



Fuente: Aseguramiento de la calidad HGEG

Ilustración 3 Inventario de procesos del Hospital General Enrique Garcés



Fuente: Análisis Situacional del departamento Financiero del Hospital General Enrique Garcés

### 1.2.2 Oferta y Demanda de servicios

Personal de salud que trabaja en el área de hospitalización obstétrica del Hospital General

Enrique Garcés:

*Tabla 1 Personal del área de hospitalización obstétrica del HGEG*

Cargo	Cantidad
Médico especialista	10
Médico residente	15
Médico de posgrado	8
Médico Interno	8
Enfermeras/os	16
Auxiliares	15
Camillero	1

Elaborado por: Liliانا Sandoval

#### 1.2.2.1 Análisis geoespacial y geopolítico

El Hospital General Enrique Garcés se encuentra en la provincia de Pichincha, pertenece al Cantón Quito. Ubicado en el sector de Chilibulo al suroeste del área urbana tiene como área de influencia 8 parroquias de la ciudad: Guamaní, Chillogallo, Las Cuadras, El Beaterio, Villa Flora, Eloy Alfaro, La Magdalena y Chimbacalle, además fue asignado como referencia de los hospitales cantonales de Sangolquí y Machachi.

#### 1.2.2.2 Horario de atención

El horario de atención de la hospitalización obstétrica es de 24 horas, los 365 días de año.

#### 1.2.2.3 Oferta de servicios

Para la atención a los pacientes, el área de hospitalización obstétrica del Hospital General Enrique Garcés cuenta con el siguiente portafolio de servicios:

- Obstetricia por hospitalización
- Hipertensión gestacional(preclampsia)
- Eclampsia
- Diabetes gestacional
- Infecciones de vías urinarias en mujeres embarazadas
- Riesgos de aborto
- Partos prematuros
- Partos normales y cesárea

- Atención a enfermedades infectocontagiosas relacionadas al embarazo
- Síndrome HELLP

#### 1.2.2.4 Población atendida

De acuerdo con la información estadística del INEC en sus proyecciones con los datos del censo 2010, le corresponde la siguiente información para su cobertura:

*Tabla 2 Población del Sur de Quito*

Habitantes	772.886
Mujeres	394.171
Mujeres en edad reproductiva	261.363

Fuente: INEC censo 2010, estimaciones 2022

El Hospital General Enrique Garces, presento desde enero hasta septiembre del presente año alrededor de 17000 atenciones en consulta externa de las cuales aproximadamente 7500 correspondieron al área obstétrica, de esta cifra 4700 requirieron atención de hospitalización en el área mencionada.

#### 1.2.2.5 Demanda de servicios insatisfecha

El servicio de hospitalización obstétrica ubicado en el tercer piso está constituido por médicos tratantes, médicos residentes, enfermeras/os y auxiliares que de manera coordinada aseguran la atención de todos los pacientes, ver tabla 1. Actualmente, reciben alrededor de 36 pacientes por día, que acuden solicitando atención, mientras que, el área de cuidados trabaja las 24 horas del día de manera ininterrumpida. Esta demanda, produce una sobre carga laboral del profesional de la salud ocasionando errores en la calidad de atención al usuario externo.

Con la implementación del presente trabajo se procurará que los beneficiarios directos sean los pobladores del sur de Quito y sus alrededores, quienes acuden a esta casa de salud.

### **1.3 Planteamiento del problema**

El estado, así como las instituciones que brindan servicios de salud deben garantizar prestaciones de calidad satisfaciendo las necesidades del usuario. En este sentido, se debe dar un énfasis especial en la salud de la mujer vinculada a la maternidad, para ello, es necesario mantener servicios adecuados y de calidad para asegurar que el embarazo y el parto tengan el menor riesgo posible.

Satisfacer las necesidades del paciente es una ardua labor que cumple el profesional de la salud, sin embargo, siempre es importante evaluar los sistemas de atención desde la perspectiva del usuario.

Los antecedentes mencionados muestran la relación de la importancia de la salud y la atención de calidad que se debe brindar a la mujer embarazada, por ello, surge la necesidad de plantear como problema:

¿Cómo mejorar la calidad de la atención que reciben los usuarios del servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés de la ciudad de Quito, Ecuador?

Para responder al objetivo principal de esta investigación se diagnostica el proceso de atención que actualmente maneja el área y la percepción por parte del usuario, a fin de identificar los procesos inherentes susceptibles a mejoras, y, proponer estrategias para mejorar la calidad y la satisfacción de los usuarios que se hospitalizan por diversos tratamientos o procedimientos.

Los problemas específicos establecidos son:

- ¿Cuál es la situación actual de la experiencia del paciente en la atención brindada por la hospitalización del área de obstétrica del Hospital General Enrique Garcés?
- ¿Los procesos actuales cubren las expectativas del usuario?
- ¿Los recursos humanos, tecnológicos e insumos médicos son suficientes para cubrir la demanda del área?

Los problemas específicos buscan conocer las oportunidades de la calidad de atención al usuario como mejora de tiempos ante respuestas, el nivel de relación del médico–paciente, etc.

#### **1.4 Justificación del planteamiento del problema**

De acuerdo con la constitución política del Ecuador en su artículo 32 se dispone que “la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional” (Ecuador, 2008).

Por otra parte, el Art. 362, enfatiza que “los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la

confidencialidad de la información de los pacientes. De igual manera el Art. 363, menciona que el estado será responsable de universalizar la atención en salud, mejorar permanentemente la calidad y ampliar la cobertura, y, garantizar la disponibilidad y acceso a medicamentos de calidad” (Ecuador, 2008).

La ley de Maternidad gratuita y atención a la infancia con última modificación el 12 de septiembre del 2014 menciona:

Art. 1. Toda mujer tiene derecho a la atención de salud gratuita y de calidad durante su embarazo, parto y post-parto, así como al acceso a programas de salud sexual y reproductiva. De igual manera se otorgará sin costo la atención de salud a los recién nacidos-nacidas y niños-niñas menores de cinco años, como una acción de salud pública, responsabilidad del Estado. (HCN, 2014)

Por tanto, la calidad en la atención y cuidados de enfermería y personal médico se ve reflejada en la satisfacción de los pacientes, en muchos servicios los pacientes no siempre se encuentran satisfechos, siendo la sobre demanda de servicios el principal problema, ante ello, surge la inquietud de conocer si la atención en el servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés es eficaz y oportuno para los pacientes.

El presente trabajo de investigación de tipo descriptivo y explicativo tiene como objetivo proponer un plan de gestión para el mejoramiento de la calidad de la atención del servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital Enrique Garces, para lo cual, es necesario conocer los factores internos y externos que interviene en la atención a las pacientes que acuden a esta casa de salud.

Las organizaciones actuales de salud trabajan con indicadores, mismos que son útiles para la toma de decisiones, la mejora, la calidad de atención. (Malagón Londoño & Pontón Laverde, 2016)

Bravo Iralda y Guzmán Hilda en su trabajo de investigación previo a la obtención de título de licencias en enfermería recalcan que el profesional de enfermería es capaz de prestar cuidados efectivos con calidad y calidez tomando al ser humano como un ser biopsicosocial. La satisfacción del paciente depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas

personas y para la misma persona en circunstancias diferentes. (Bravo Yanez & Guzmán Jácome, 2016)

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Proponer un plan de gestión para mejorar la calidad de atención del servicio de hospitalización en el área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés de la ciudad de Quito, Ecuador.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un diagnóstico situacional del proceso de atención al usuario de hospitalización en el área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés
- Identificar los procesos inherentes susceptibles a mejoras en la atención al usuario
- Plantear estrategias para mejorar el proceso de atención al usuario en la hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés
- Mejorar la dotación de recursos humanos, tecnológicos e insumos médicos al servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés

## **1.6 Oportunidades de mejora para la prestación de servicios**

- Mejorar el proceso en la asignación de una habitación o cama en la hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés.
- Incrementar la satisfacción del usuario, mediante el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos por el área.
- Fortalecer la relación entre el profesional y el usuario, entregando de manera oportuna información clara y precisa de diagnóstico y procedimientos realizados.
- Fortalecer profesionalmente al personal operativo de la unidad, mediante capacitaciones y talleres.
- Mantener talento humano idóneo para evitar sobrecarga laboral.

## 1.7 Propuesta y justificación de alternativas de solución

Tabla 3 Matriz de evaluación de alternativas en el servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garces

<b>Plan de Gestión Gerencial para la prestación de servicios de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garces</b>					
<b>MATRIZ DE EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN</b>					
<b>Problema</b>	<b>Causa</b>	<b>Efecto</b>	<b>Desafío</b>	<b>Alternativa de soluciones</b>	<b>Unidad de Gestion Responsable</b>
Tiempos prolongados en la atención de pacientes	Metodología actual de asignación	Insatisfacción del paciente	Asignar una habitación o cama en menos de 30 minutos	Creación de una nueva metodología de recepción	Jefe de servicio Jefe de enfermería
Descontento en los usuarios de los servicios ofrecidos	Falta de calidad en los servicios	Insatisfacción del paciente	Implementar fichas técnicas de evaluación para medir la calidad de los servicios ofrecidos	Modificar las metodologías de los servicios	Jefe de servicio Jefe de enfermería
Falta de comunicación entre el profesional y el usuario/familiar	Falta de información sobre procesos, diagnósticos y recomendaciones por parte del área	Insatisfacción del paciente/familiar	Proporcionar información de manera adecuada y oportuna	Involucrar al personal sanitario en el proceso	Jefe de servicio Jefe de enfermería
Falta de capacitación del personal médico activo	Falta de compromiso del personal	Insatisfacción del paciente	Promover un plan de capacitación continua de calidad	Cambio en la formación de los profesionales	Jefe de servicio Departamento financiero
Sobre carga laboral	Escases de personal	Mal trato al paciente	contratación del personal que se requiere	Distribución interna de personal con área distintas al servicio	Gestión Gerencial Talento humano

Elaborado por: Liliana Sandoval

## **CAPITULO II**

### **JUSTIFICACIÓN Y APLICACIÓN DE METODOLOGÍA CUALITATIVA PARA LA REALIZACIÓN DEL PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

#### **2.1 Metodología**

El presente trabajo de investigación considera una metodología cualitativa para la recolección de información, que, por su rango de científicidad, implica gran rigurosidad descriptiva en el registro mediante técnicas como la observación (Anguera Argilaga, 1986). Los investigadores cualitativos hacen uso de registros narrativos de los fenómenos que son estudiados (Grove, Gray, & Burns, 2016).

Para el desarrollo del plan gerencial se realiza un estudio de investigación acción-observacional, donde, el investigador estará limitado solo a observar cómo se producen los hechos, y, analíticamente evaluar la satisfacción del usuario a partir de sus propias opiniones empleando encuestas como herramienta (Encalada, 2012). Respecto al universo, se considera al personal activo, familiares y pacientes que son atendidos en el área de hospitalización del hospital general Enrique Garces.

Como parte del proceso empleado para conocer el estado actual de los procesos y la calidad de la atención que reciben los usuarios por parte del servicio de hospitalización del área obstétrica del HGEG, se pretende acceder a manuales, diagramas de flujo, informes de reclamo y quejas específicamente por mal trato y tiempo prolongados de atención, documentos oficiales y demás.

##### **2.1.1 Población**

Para el empleo de las encuestas se considera como población a todos los usuarios y familiares que acuden al área de hospitalización obstétrica del Hospital General Enrique Garcés de la ciudad de Quito, Ecuador durante el 10 de octubre al 8 de noviembre del 2022.

El cálculo de la muestra se realizó en base a la fórmula de estudios descriptivos: las encuestas fueron realizadas en un intervalo de 30 días a 356 personas. La encuesta aplicada es de carácter confidencial (ver anexo 4)

$$n = (de)^2 \times \frac{[p(1-p)]}{(e)^2}$$

Descripción de la fórmula:

$n$  = tamaño de la muestra requerido

$de$  = nivel de fiabilidad de 95 % (valor estándar de 1.96)

$p$  = prevalencia estimada

$e$  = margen de error de 5 % (valor estándar de 0.05)

Desarrollo de la fórmula:

$$n = (1,96)^2 \times \frac{[126 (1 - 126)]}{(0,05)^2}$$

$$n = 350 \text{ usuarios}$$

### 2.1.2 Criterios de inclusión y exclusión

#### 1. Criterios de inclusión

Pacientes y familiares, masculinos y femeninos mayores de 15 años que acuden al área de hospitalización obstétrica del Hospital General Enrique Garces.

#### 2. Criterios de exclusión

Pacientes con trastornos cognitivos severos.

### 2.1.3 Procesamiento de los datos

Para consolidar la información de las encuestas se emplea matrices para la tabulación y elaboración de los gráficos correspondientes. Se mide aspectos de calidad y satisfacción de los servicios prestados en la hospitalización del área obstétrica por parte del área médica especializada y área de enfermería.

### 2.1.4 Características de la atención de calidad

Para poder medir la satisfacción del usuario es necesario conocer las dimensiones que abarca la calidad:

- Efectividad: Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto, a fin de, lograr el cumplimiento de un objetivo determinado (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018)
- Eficiencia: Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018)
- Aceptabilidad: Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención.

- Competencia profesional: Capacidad del profesional para la mejor utilización de sus conocimientos a fin de proporcionar cuidados y satisfacción a los usuarios. (Larrea Cabrera, 2018)

#### 2.1.5 Técnicas e instrumentos de estudio

**Encuesta de satisfacción al usuario:** se aplica la encuesta al personal de la muestra con el fin de obtener sus respuestas en relación con el nivel de satisfacción y calidad de atención de la hospitalización del área obstétrica del HGEG.

**Observación y registro en campo:** mediante entrevistas cortas al personal de salud y pacientes se determina información de expectativas y percepción de la satisfacción y calidad de los servicios.

**Observación de las actividades de evaluación:** se aplica para observar el proceso actual de atención que mantiene el área.

**Revisión documental bibliográfica:** se utiliza para evaluar la relevancia de la información tomada de fuentes confiables respecto a la satisfacción y calidad de atención al usuario de los centros de salud de la ciudad de Quito.

### 2.2 Diagnóstico de servicios, recursos y capacidades funcionales en la unidad de salud

En este apartado se realizará el diagnóstico de cada área vinculada directamente al objetivo del trabajo.

#### 2.2.1 Gestión Gerencial de la Dirección

La estructura organizacional del Hospital Enrique Garces está enfocada a cumplir las estrategias del Ministerio de Salud Pública. El gerente es el ente encargado en la toma de decisiones, está enfocado en cumplir y hacer cumplir los lineamientos designados por el ministerio de salud pública. Además, se encarga de aprobar todos los protocolos de cada uno de los procesos que son establecidos y coordinar traslados de pacientes con las casas de salud aledañas a esta.

Se observa que existe una estructura rígida, con objetivos y metas medibles que se socializan de manera eficiente, con la finalidad de que sean congruentes para cada área.

Con relación al área de investigación no se conocen ni se precisan objetivos y metas, lo que significa que no se han implementado indicadores de calificación y que los que actualmente utilizan son los generales del hospital.

Finalmente, se observa un nivel alto de rotación del personal, y desgaste de los mismos, debido a que tienen que cubrir turnos más seguidos por contar con personal limitado, demostrando que no se cumplen con los tiempos y el nivel de eficiencia medianamente aceptable.

#### 2.2.2 Gestión Estratégica de Marketing

La gestión estratégica de Marketing se limita al tratarse de un centro de atención médica pública, el manejo de información está a cargo del ministerio de salud pública (MSP) y esta promociona los servicios a través de páginas web y redes sociales. En este sentido la oferta de servicios no podrá ser directamente reforzada.

Adicional, en los pasillos de la institución se evidencia afiches que promocionan la salud gratuita por parte del estado y los servicios ofrecidos por la institución.

#### 2.2.3 Gestión Administrativa y de Recursos Humanos

En lo que concierne a recursos humanos la modalidad de contrato es bajo LOSEP y código de trabajo, el presupuesto de este sale netamente desde planta central los mismos que distribuyen presupuesto a esta casa de salud para que sean ellos los que se encarguen de su pago. Puntualmente en la hospitalización del área obstétrica, la gestión administrativa se encarga de establecer y difundir al personal activo los lineamientos de atención al usuario.

El reclutamiento y selección del personal, se realiza a través del área de recursos humanos, el mismo debe cumplir con un perfil específico solicitado por el jefe médico y jefe de enfermería del área de hospitalización obstétrica. Así mismo es la encargada de organizar las capacitaciones al personal activo. Actualmente, la mayor parte de capacitaciones son generales para las áreas, y pocas específicas para cada área. Se evidencia la carencia de una planificación de habilidades blandas y de actualización profesional con temas referentes a la calidad de atención al usuario.

#### 2.2.4 Gestión operativa, abastecimiento y logística

El área de hospitalización obstétrica cuenta con 73 profesionales de la salud (ver tabla 4), en cada turno se distribuyen de acuerdo con la tabla:

*Tabla 4 Distribución por turno del personal del área de hospitalización obstétrica del HGEG*

Turno	Médico especial ista	Médico de posgrado	Médico interno/ Médico residente	Enfermeras /os	Auxiliares	Camillero
07:00 a 19:30				2		
07:00 a 13:00					1	
08:00 a 17:00	2					1
13:00 a 19:00					1	
19:00 a 07:00					1	
19:00 a 07:30				2		
24 horas		2	7			

Elaborado por: Liliana Sandoval

Cada día trabajan aproximadamente 19 profesionales de la salud para brindar un servicio de calidad al usuario que necesita de atención, sin embargo, se observa un déficit del personal auxiliar y camillero dado que no se cuentan con sus servicios las 24 horas del día. El proceso comienza con la recepción del paciente y asignación de la habitación correspondiente, en el caso de ser necesario se solicita la intervención del camillero caso contrario será la enfermera quien acompañe al paciente. Paralelamente, el auxiliar de enfermería prepara la habitación y cama para el huésped, controla que tenga lo necesario. Después, el personal de enfermería realizara cada actividad dispuesta por el médico tratante, como, curaciones, tratamientos, medicación, etc, cabe recordar que dichas actividades son realizadas durante las 24 horas, el intervalo de tiempo fijado para cada actividad será dispuesto por el médico.

a) Recursos físicos

El área de hospitalización obstétrica del Hospital General Enrique Garcés está conformada por una estación de enfermería, área de limpieza, caseta de desechos y

cuartos de hospitalización. Para brindar atención al usuario cuentan con los siguientes elementos:

- 3 tensiómetros
- 3 saturadores
- 1 balanza digital
- 2 termómetros digitales
- 2 hemoglucotest

#### 2.2.5 Gestión financiera

Al ser una casa de salud pública su ente gestor es el ministerio de salud pública el mismo que bajo presupuesto designado se delega para esta casa de salud.

El presupuesto con el que cuenta el hospital Enrique Garces con fecha 31 de Diciembre del 2021 es de 35,366,833.56 dólares destinados para: Gastos del Personal que labora en esta casa de salud , gastos de servicios básicos, servicios generales, instalación de la casa de salud, mantenimiento y reparación de máquinas obsoletas, contratación de personal y gestión investigativa, gastos en programas informáticos, bienes que son usados en las diferentes áreas, etc (LOTAIP, 2021). Para la contratación de nuevo personal el área financiera recepta el pedido de recursos humanos, procede al análisis de la disponibilidad presupuestaria y emite la documentación correspondiente que deberá ser analizada y aprobada por el área gerencial.

#### 2.2.6 Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

La atención que puede recibir un paciente genera gran expectativa en el usuario de los servicios de salud, pues acuden en busca de satisfacer sus necesidades esperando que la atención brindada sea de calidad, oportuna, rápida, sin maltratos, personalizada y entendible; tomando la pluri diversidad de nuestro país.

Actualmente el tiempo de asignación de una cama tarda 25 minutos aproximadamente lo que representa malestar e insatisfacción del usuario, quien debido a su situación de salud necesita a la brevedad de una habitación. Por otro lado, de evidenciarse una alta demanda de servicios y concurrido movimiento del personal activo. La falta de personal y la alta demanda detona malestar y cansancio en el personal de salud, y esto, se ve reflejado en la calidad de su atención.

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA DE SOLUCIÓN: FORMULACIÓN PLAN DE GESTIÓN GERENCIAL**

Los resultados obtenidos en el presente estudio han evidenciado que el servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés cuenta con varios problemas, los mismos que requieren una intervención para obtener mejoras en la calidad y satisfacción de atención al usuario. Existen problemas como demora en la atención de salud relacionada con el tiempo de asignación de una cama o habitación, problemas de satisfacción relacionado con el trato recibido del personal de área y la calidad de los servicios de administración y señalización. Estos problemas pueden estar relacionados con la demanda de pacientes y la cantidad de personal que el área mantiene.

En general, la atención que recibe el paciente hospitalizado por parte del área obstétrica es muy bueno, sin embargo, las encuestas manifiestan una desconformidad en el 20.83% de los usuarios encuestados. Por tanto, se propone los siguientes correctivos:

#### **3.1 Planeamiento estratégico**

##### **3.1.1 Análisis de entorno social**

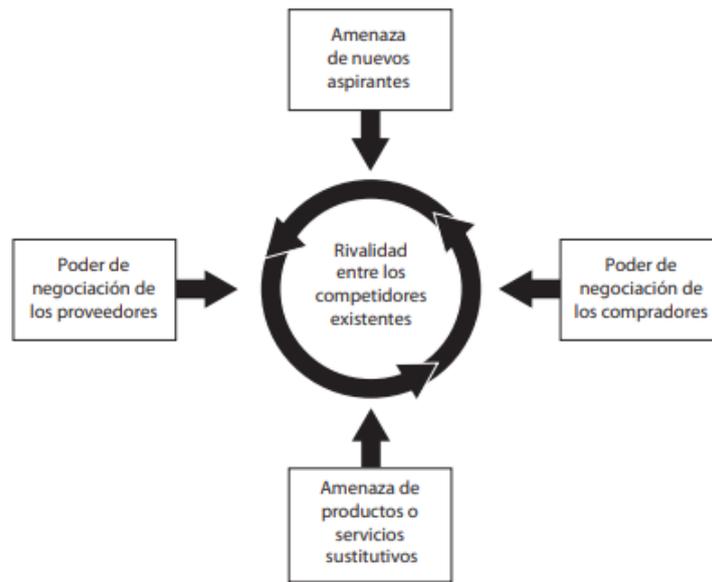
El perfil socio cultural de las pacientes embarazadas que requieren servicios de hospitalización es diverso (clase alta, media y baja), donde predominan grupos de bajos recursos provenientes de los barrios más alejados del sur de Quito, que no cuentan con afiliación al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o carecen de posibilidades de cubrir una hospitalización privada.

##### **3.1.2 Análisis de la Industria de Servicios de Salud (M. Porter)**

De acuerdo con Porter en su libro *Ser Competitivo* existen cinco fuerzas competitivas que moldean la estrategia (Porter, 2017). Su objetivo es analizar la posición competitiva y los retos estratégicos de una industria (ver ilustración 4).

La configuración de las cinco fuerzas difiere según la industria en particular. Para ello, es importante comprender los mecanismos internos de la competitividad, a fin de caracterizar la rentabilidad mediante un análisis sectorial. (Porter, 2017)

Ilustración 4 Las cinco fuerzas competitivas que moldean la estrategia



Fuente: (Porter, 2017)

### 3.1.2.1 Amenaza de nuevos aspirantes

Los nuevos aspirantes que entran en una industria aportan una nueva capacidad y un deseo de obtener una cuota de mercado que ejerce presión en los precios, los costes y el índice de inversión necesario para competir. (Porter, 2017)

El sur de la ciudad de Quito cuenta con pocas casas de salud que ofrecen servicios públicos de hospitalización en el área obstétrica, entendiendo, al Hospital Gineco Obstétrico Nueva Aurora como su competidor directo, al tener el mismo alcance geográfico. Sin embargo, dado que su presupuesto proviene de un ente gestor los miembros se limitan a reducir los precios o incrementar la inversión.

### 3.1.2.2 Poder de negociación de los compradores

Los clientes influyentes pueden acaparar más valor al forzar los precios a la baja, exigiendo mejor calidad o más prestaciones (Porter, 2017)

Los usuarios que se acogen a los servicios de hospitalización del área obstétrica del HGEG gozan de ventajas en la calidad de su atención.

### 3.1.2.3 Amenaza de productos o servicios sustitutos

Un sustitutivo realiza una función idéntica o similar a la del producto de una industria, pero de distinta manera. (Porter, 2017)

Para este caso, el sustitutivo de la hospitalización pública es la hospitalización privada, siendo esta, una alternativa limitada por su costo

#### 3.1.2.4 Poder de negociación de los proveedores

Los proveedores pueden ejercer poder de negociación sobre las empresas que hacen parte de una industria mediante amenazas en el incremento de los precios de sus productos o de la reducción de su calidad. (Porter, 2017)

Los proveedores es un factor clave en el área de hospitalización obstétrica, contribuyen a que los servicios de hospitalización sean competitivos. Actualmente, la cadena de abastecimiento no es uniforme, depende del tipo de producto o servicio que requieren.

#### 3.1.2.5 Rivalidad entre competidores existentes

La rivalidad ocurre porque uno o más competidores sienten la presión o ven la oportunidad de mejorar su posición con descuentos en los precios, nuevas mejoras en los productos, campañas publicitarias, promociones, etc. (Porter, 2017)

#### 3.1.3 Análisis FODA

El análisis situacional conocido como FODA es una herramienta de planificación estratégica diseñada para el análisis de las características internas (fortalezas y debilidades) y externas (oportunidades y amenazas) de una empresa. (Leiva, 2019) Desde esta perspectiva, la palabra FODA es un acrónimo de las palabras Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (Leiva, 2019).

Tabla 5 Matriz FODA

<b>ANÁLISIS INTERNO</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
F1. Ubicación estratégica del Hospital con facilidades de acceso	D1. Protocolos de atención no estandarizados
F2. Atención permanente	D2. Personal trabaja bajo presión y en horario rotativo
F3. Personal profesional altamente capacitado en conocimiento y vocación	D3. Talento humano incompleto (Auxiliares)
F4. Liderazgo efectivo y trabajo en equipo	D4. Falta de un plan de mantenimiento en señalética
F5. Planta física adecuada para atender la demanda de pacientes.	D5. Trabajo en base a la oferta y demanda
F6. Tecnología adecuada al presupuesto	D6. Tiempo de atención al cliente (tiempo

	de espera desde que llega el paciente hasta que es atendido)
<b>ANÁLISIS EXTERNO</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
O1. Mejorar la calidad y atención al paciente O2. Satisfacer al personal de servicio O3. Convenio con universidades para la formación de especialistas en cuidado hospitalario	A1. Falta de incentivación A2. Falta de insumos debido a la demanda A3. Sobrecarga laboral A4. Falta de capacitación permanente al personal sobre calidad de atención A5. Quejas y reclamos de los familiares

### 3.1.4 Estrategias FODA

Tabla 6 Estrategias FODA

<b>Variab</b>	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<b>Oportunidades</b>	FO Estrategia Ofensiva - Estandarizar lo protocolos de atención al cliente - Dar seguimiento a los problemas de satisfacción en la calidad de atención a los usuarios - Reestructuración de la metodología de asignación y traslado del paciente	DO Estrategia de reorientación - Mantener talento humano idóneo para evitar sobrecarga laboral - Medir la calidad del talento humano contratado
<b>Amenazas</b>	FA Estrategia Defensiva - El personal médico proporciona información al paciente y familiares de	DA Estrategia de supervivencia - Elaborar un plan de monitoreo de

	los procesos, cuidados y controles - Cumplir con los requerimientos de los pacientes	indicadores y estrategias -Difundir el resultado de las intervenciones en la calidad de los servicios ofrecidos
--	---	--

Elaborado por: Lilibian Sandoval

### 3.1.5 Cadena de Valor de la organización

#### 3.1.5.1 Fundamentación

Para mejorar la calidad se requiere a nivel de estándares de estructura cumplir con las siguientes consideraciones en:

#### 3.1.5.2 Estructura

Se debe definir una estructura orientada al bienestar del paciente ofreciendo un ambiente e instalaciones adecuadas donde la ubicación y la accesibilidad sean factores primordiales. (Miño Veloz & Mora Campoverde, 2019)

#### 3.1.5.3 Ubicación

Lugar central que no implique largos desplazamientos y costos, con tranquilidad en el entorno sin tantas aglomeraciones, fácil de ubicarse.

El área de hospitalización obstétrica forma parte del Hospital General Enrique Garcés, al sur de la ciudad de Quito, Ecuador.

#### 3.1.5.4 Talento Humano

Médicos especialistas (10), médicos residentes (15), médicos de posgrado (8), médicos internos (8), enfermeras (16), auxiliares (15), camillero (1)

#### 3.1.5.5 Política de calidad

El área de hospitalización obstétrica del Hospital General Enrique Garcés proporciona una atención sanitaria de máxima calidad con un proceso asistencial integral entendido desde las necesidades del usuario. Su principal activo son sus profesionales quienes mediante sus conocimientos y responsabilidad consiguen una atención efectiva, eficaz y eficiente.

### 3.1.5.6 Factibilidad y viabilidad

El modelo sugerido puede ser factible y viable, basado en el presupuesto asignado, para mejorar la satisfacción y calidad de atención brindada por el área de hospitalización obstétrica del Hospital General Enrique Garces.

### 3.1.5.7 Referencias normativas.

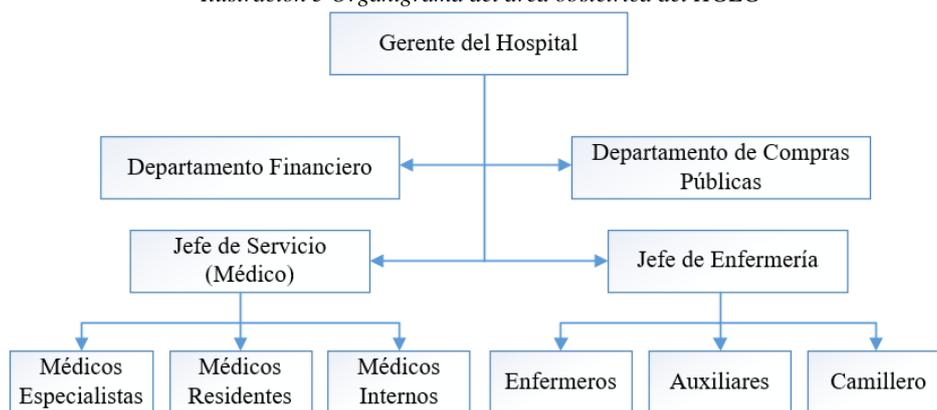
Norma Técnica para la elaboración de instrumentos normativos del Ministerio de Salud Pública.

Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad Requisitos.

### 3.1.6 Organigrama del área

Representa la estructura funcional-jerárquica de la organización para cumplir su misión. Las relaciones de dependencias, autoridad y responsabilidad se representan a continuación:

*Ilustración 5 Organigrama del área obstétrica del HGEG*



Elaborado por: Liliana Sandoval

El jefe del servicio es el médico responsable de los médicos especialistas, médicos residentes y médicos internos, a su vez son los encargados de diagnosticar las patologías de los usuarios.

Jefe de enfermería responsable de los enfermeros, auxiliares y camilleros, a su vez responsables de la atención y servicios ofrecidos al usuario.

### 3.1.7 Servicios

El área de hospitalización obstétrica del Hospital General Enrique Garcés representa una contribución significativa para las mujeres del sur de la provincia de Pichincha, brinda atención a mujeres gestantes que presentan alguna complicación en el embarazo, tales como, infecciones de vías urinarias, sangrados, preeclampsia, eclampsia, diabetes

gestacional, síndrome de help, enfermedades de transmisión sexual y a mujeres puérperas (post cesárea o post parto)

### 3.1.8 Planificación Estratégica

#### 3.1.8.1 Misión

Proveer servicios de hospitalización con eficiencia, eficacia, calidad y calidez en el ámbito obstétrico a través de nuestra 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.

#### 3.1.8.2 Visión

Ser reconocidos por la ciudadanía como la mejor opción para hospitalización en el área obstétrica, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de las mujeres embarazadas bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de una forma eficiente. Siendo líderes en el servicio de salud de calidad.

#### 3.1.8.3 Valores institucionales

**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 los grupos sociales son distintos y valoramos sus diferencias.

**Vocación.** - Nuestra labor diaria lo 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.

### 3.2 Plan de gestión gerencial

#### 3.2.1 Objetivos del plan

a) Proponer un plan de gestión para mejorar la calidad de atención del servicio de hospitalización en el área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés de la ciudad de Quito, Ecuador.

b) Objetivos Específicos:

Realizar un diagnóstico situacional del proceso de atención al usuario de hospitalización en el área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés

Identificar los procesos inherentes susceptibles a mejoras en la atención al usuario

Plantear estrategias para mejorar el proceso de atención al usuario en la hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés

Mejorar la dotación de recursos humanos, tecnológicos e insumos médicos al servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés

A continuación, se procede a responder los objetivos específicos del presente documento:

### 3.3 Diagnostico situacional del proceso de atención al usuario de hospitalización en el área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés

La hospitalización del área obstétrica del HGEG es responsable de brindar atención médica a mujeres en estado de gestación. En ese sentido, el área garantiza atención oportuna de calidad.

Como parte de la observación se presenta el siguiente proceso:

*Tabla 7 Procesos y responsables de la atención al usuario de hospitalización en el área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés*

Proceso	Responsable
Recepción del paciente, verificación de información y solicitud de ingreso a la habitación	Enfermera en turno
Movilización del paciente a la habitación y cama asignada	Camillero
Preparación de habitación y elementos necesarios para el paciente	Auxiliar de enfermería

Realización de curaciones, tratamientos, colocación de medicamento	Enfermeras/os
Visita médica, prescripción de nueva medicación, prescripción del tratamiento, comunicación de información	Médico tratante
Ayuda en la limpieza y requerimientos del paciente durante su hospitalización	Auxiliar de enfermería
Alta médica y prescripción de medicamentos y cuidados	Médico tratante
Salida y cierre de ficha medica en el sistema	Enfermera en turno

Fuente: Hospital General Enrique Garces

Con base a los procesos evidenciados, se puede apreciar que no existe un protocolo a seguir para una oportuna asignación de habitación.

### **3.4 Identificar los procesos inherentes susceptibles a mejoras en la atención al usuario**

Con base a los procesos descritos anteriormente y al análisis de la situación actual, se puede evidencia los siguientes puntos críticos:

*Tabla 8 Puntos críticos en la atención al usuario*

<b>Punto crítico</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Solución</b>
Tiempos de espera prolongados en la atención de pacientes	Alto	Reestructurar la metodología de asignación y traslado del paciente hasta su habitación
Falta de comunicación entre el profesional y el usuario/familiar	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar información al paciente y familiar de los derechos y deberes que deben cumplir durante el tiempo a permanecer en la casa de salud</li> <li>- Poner en conocimiento del paciente y familiares las medidas y pasos a</li> </ul>

		seguir durante y posterior a la atención medica
Falta de capacitación del personal médico activo	Medio	- Capacitación mensual en donde se promueva la educación continua con énfasis en la atención al usuario
Sobre carga laboral	Alto	- Revisar el promedio de atenciones mensuales para determinar si los recursos humanos, tecnológicos e insumos médicos son suficientes para cubrir la demanda
Descontento en los usuarios de los servicios ofrecidos	Alto	- Implementar fichas técnicas de evaluación para medir la calidad de los servicios ofrecidos

Elaborado por: Liliانا Sandoval

### **3.5 Plantear estrategias para mejorar el proceso de atención al usuario en la hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés**

Para optimizar los procesos se plantean las siguientes actividades en cada área de gestión:

#### **3.5.1 Actividades de la propuesta de solución**

La ejecución de las acciones estudiadas debe involucrar cada ítem de la formulación del plan de gestión, estos son:

- Gestión Gerencial de la Dirección
- Gestión Administrativa y de Recursos Humanos
- Gestión Financiera
- Gestión Operativa, Abastecimiento y Logística
- Gestión de las Tecnologías de la Información y comunicaciones
- Gestión de los Servicios de Clínica y/u Hospitalización

### 3.5.2 Gestión Gerencial de la Dirección

#### **Estrategia 1**

Estandarizar lo protocolos de atención al cliente

#### **Actividad**

Actualización de protocolos

Actualizar protocolos médicos asociados a la calidad de atención al cliente

#### **Tablero de tareas:**

*Tabla 9 Fortalecimiento de protocolos de atención al cliente*

Estrategia institucional	Actividad	Tarea	Indicador de cumplimiento	Urgencia	Tiempo para cumplir	Resultado a obtener
Fortalecimiento de protocolos de atención al cliente	Actualizar protocolos médicos asociados a la calidad de atención al cliente	Elaboración de protocolos	Protocolos elaborados/Protocolos planteados	10	6 meses	Protocolo elaborado e implementado

	Socializar los protocolos	Realización de charlas	Charlas realizadas/charlas planificadas	10	1 mes	Protocolo socializado con el área
--	---------------------------	------------------------	---	----	-------	-----------------------------------

Elaborado por: Liliana Sandoval

## Estrategia 2

Reestructuración de la metodología de asignación y traslado del paciente

### Actividad

Diseñar un proceso de admisión a la hospitalización del área obstétrica del HGEG

Difusión del proceso al personal médico del área

### Tablero de tareas:

*Tabla 10 Reestructuración de la metodología de asignación y traslado del paciente*

Estrategia institucional	Actividad	Tarea	Indicador de cumplimiento	Urgencia	Tiempo para cumplir	Resultado a obtener
Reestructuración de la metodología de	Diseñar un proceso de admisión a la	Elaboración del proceso (ver anexo 6)	Proceso elaborado/proceso planteado	10	3 meses	Reducción del tiempo de

asignación y traslado del paciente	hospitalización del área obstétrica del HGEG	Entregables físicos y digitales	Entregables físicos y digitales realizadas/ Entregables físicos y digitales planificadas	10	1 mes	asignación de cama  Entregables aprobados por la máxima autoridad
------------------------------------	--	---------------------------------	--	----	-------	---

Elaborado por: Lilibian Sandoval

### 3.5.3 Gestión Administrativa y de recursos humanos

#### **Estrategia 3**

Mantener talento humano idóneo para evitar sobrecarga laboral

#### **Actividad**

Abastecer con profesionales necesarios al área de hospitalización obstétrica

**Tablero de tareas:**

*Tabla 11 Mantener talento humano idóneo para evitar sobrecarga laboral*

Estrategia institucional	Actividad	Tarea	Indicador de cumplimiento	Urgencia	Tiempo para cumplir	Resultado a obtener
Mantener talento humano idóneo para evitar sobrecarga laboral	Abastecer con profesionales necesarios al área de hospitalización obstétrica	Dialogo directo con el departamento de recursos humanos del hospital para justificación de la necesidad	Reuniones realizadas/reuniones convocadas	10	6 meses	Análisis aprobado para la contratación de nuevo personal
		Cálculo de las necesidades actuales del área	Talento humano disponible/talento humano requerido	10	3 meses	Llamado a concurso
		Cálculo de presupuesto	Presupuesto disponible/presupuesto requerido	10	1 mes	Contratación aprobada

Elaborado por: Liliana Sandoval

#### Estrategia 4

Medir el rendimiento y la calidad del talento humano contrato

#### Actividad

Evaluación a todo el personal

Implementar un plan de capacitaciones semestral

#### Tablero de tareas:

*Tabla 12 Medir el rendimiento y la calidad del talento humano contrato*

Estrategia institucional	Actividad	Tarea	Indicador de cumplimiento	Urgencia	Tiempo para cumplir	Resultado a obtener
Medir el rendimiento y la calidad del talento humano contrato	Evaluación a todo el personal	Implementar fichas técnicas de evaluación para medir el rendimiento y calidad del personal contratado	Fichas técnicas realizadas/fichas técnicas evaluadas	10	3 meses	Fichas técnicas aprobadas
	Implementar un plan de			8	1 mes	

	capacitaciones semestral	Promover un plan de capacitación continua de calidad	Capacitación realizada/conocimiento adquirido			Personal con nuevo conocimiento
--	-----------------------------	--	---	--	--	---------------------------------------

Elaborado por: Liliana Sandoval

## Estrategia 5

Medir el rendimiento y la calidad de la atención del personal médico residente y administrativo

### Actividad

Evaluación de desempeño del personal médico residente y personal administrativo

Notificar los resultados de evaluación

### Tablero de tareas:

*Tabla 13 Medir el rendimiento y la calidad de la atención del personal médico residente y administrativo*

Estrategia institucional	Actividad	Tarea	Indicador de cumplimiento	Urgencia	Tiempo para cumplir	Resultado a obtener
Medir el rendimiento y la calidad de la atención del personal	Evaluación de desempeño del personal médico	Implementar fichas técnicas de evaluación para medir el	Fichas técnicas realizadas/fichas técnicas evaluadas	10	3 meses	Fichas técnicas aprobadas

médico residente y administrativo	residente y personal administrativo	rendimiento y calidad del médico residente y administrativo				
	Notificar los resultados de evaluación	Promover un plan de capacitación continua de calidad	Capacitación realizada/conocimiento adquirido	10	1 mes	Personal con nuevo conocimiento

Elaborado por: Liliana Sandoval

### 3.5.4 Gestión financiera

#### **Estrategia 6**

Establecer un presupuesto asignado a la hospitalización de obstétrica

#### **Actividad**

Asignar presupuesto para capacitaciones del personal

Asignar presupuesto para la contratación de recursos humanos

## Tablero de tareas:

Tabla 14 Establecer un presupuesto asignado a la hospitalización de obstétrica

Estrategia institucional	Actividad	Tarea	Indicador de cumplimiento	Urgencia	Tiempo para cumplir	Resultado a obtener
Establecer un presupuesto asignado a la hospitalización de obstétrica	Asignar presupuesto para capacitaciones del personal	Definir el personal que se capacitara	Presupuesto asignado para capacitaciones/Presupuesto total asignado	8	3 meses	Presupuesto asignado por el hospital
	Asignar presupuesto para la contratación de recursos humanos	Definir los agentes que se requieren contratar	Presupuesto asignado para contrataciones/presupuesto total asignado	8	3 meses	Llamado a concurso

Elaborado por: Lilibian Sandoval

### 3.5.5 Gestión operativa, abastecimiento y logística

Al revisar los resultados de las encuestas la calificación general de la calidad de los servicios del área de hospitalización obstétrica del HGEG es muy buena, sin embargo, es importante destacar el desacuerdo de 29 correspondientes al 30,20% usuarios con la calidad de los servicios de administración y señalización.

## Estrategia 7

Establecer un plan de mantenimiento de señalética

### Actividad

Asignar presupuesto para adquisición de señalética

Solicitar 2 revisiones anuales al área encargada

### Tablero de tareas:

*Tabla 15 Establecer un plan de mantenimiento de señalética*

Estrategia institucional	Actividad	Tarea	Indicador de cumplimiento	Urgencia	Tiempo para cumplir	Resultado a obtener
Establecer un plan de mantenimiento de señalética	Asignar presupuesto para adquisición de señalética	Definir la cantidad de señalética que se requiere	Presupuesto asignado para señalética/Presupuesto total asignado	8	3 meses	Plan aprobado por la máxima autoridad
	Solicitar 2 revisiones	Promover un plan de mantenimiento	Mantenimiento preventivo o correctivo realizado/	8	1 mes	

	anuales al área encargada	preventivo correctivo	y	Mantenimiento preventivo o correctivo requerido			Mantenimiento preventivo ejecutado
--	------------------------------	--------------------------	---	--	--	--	--

Elaborado por: Liliana Sandoval

### 3.5.6 Gestión de los servicios de clínica y/o hospitalización

#### **Estrategia 8**

Proporcionar información al paciente y familiares de los procesos, cuidados y controles

#### **Actividad**

Brindar información al paciente

Brindar información a los familiares

**Tablero de tareas:**

*Tabla 16 Proporcionar información al paciente y familiares de los procesos, cuidados y controles*

Estrategia institucional	Actividad	Tarea	Indicador de cumplimiento	Urgencia	Tiempo para cumplir	Resultado a obtener
Proporcionar información al paciente y familiares de los procesos, cuidados y controles	Brindar información al paciente	Comunicación eficaz diaria	Información brindada/información planificada	10	1 mes	Clientes satisfechos
	Brindar información a los familiares	Comunicación eficaz diaria	Información brindada/información planificada	10	1 mes	Clientes satisfechos
		Brinda indicaciones de cuidados cuando el paciente recibe el alta	Indicaciones elaboradas/indicaciones planificadas	10	1 mes	Indicadores obtenidos

### 3.6 Mejorar la dotación de recursos humanos, tecnológicos e insumos médicos al servicio de hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garcés

Para solventar las necesidades actuales del área, se requiere la contratación de personal auxiliar y de enfermería.

A continuación, se detalla el presupuesto requerido para 5 años:

*Tabla 17 Presupuesto*

Cantidad	Puesto	Remuneración mensual (dólares)	Remuneración anual (dólares)	Proyección a 5 años (dólares)
2	Auxiliares	980	11 760	58 800
1	Enfermera/o	1 200	14 400	72 00

Elaborado por: Liliana Sandoval

Para la contratación de 2 auxiliares y 1 enfermero se requiere un presupuesto para 5 años de 130 800 dólares.

Para el plan de capacitaciones y gestión de calidad se requiere una inversión de 3 500 dólares.

Para el plan de mejoramiento de señalética se requiere una inversión de 500 dólares.

Para la ejecución del plan se requiere una inversión total durante los 5 años de 130 500 dólares.

## CAPÍTULO IV

### EVALUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE GESTIÓN GERENCIAL

**Monitoreo:** Conjunto de procedimientos que miden el grado de cumplimiento de los objetivos

**Evaluar:** acción de comparar lo alcanzado con lo programado, determinando el grado de obtención de las metas propuestas.

**Controlar:** acción de comparar con normas preestablecidas.

*Tabla 18 Evaluación integral de gestión gerencial*

Área de gestión	Indicador	Monitoreo	Plazo	Impacto	Responsable
Gestión Gerencial de la Dirección	Indicadores de calificación de protocolos	Anual	Permanente	10	Gerencia Dirección administrativa Jefe médico
	Aprobación de reformas en los procesos actuales	Trimestral	Permanente	10	Jefe de enfermeras
Gestión Administrativa y de recursos humanos	Evaluación de la oferta y demanda de la hospitalización del área obstétrica	Semestral	Permanente	10	Gerencia Área financiera Área de recursos humanos Jefe médico

	Evaluación de la ficha técnica de contratación	Semestral	Permanente	10	Jefe de enfermeros
Gestión financiera	Reuniones para la necesidad de contratación de talento humano	Semestral	Permanente	8	Gerencia Área financiera Jefe médico Jefe de enfermeras
	Informes técnicos de contratación de talento humano	Semestral	Permanente	10	
	Evaluación de los perfiles necesarios para cada vacante	Semestral	1 mes	10	
Gestión operativa, abastecimiento y logística	Mantenimiento preventivo de señalética	Semestral	Permanente	10	Jefe de mantenimiento Jefe médico Jefe de enfermeros

	Mantenimiento correctivo de señalética	Anual	Permanente	10	
Gestión de los servicios de clínica y/o hospitalización	Encuestas realizadas a los pacientes y familiares	Mensual	Permanente	10	Jefe médico Jefe de enfermeros
	Discusión de casos	Semanal	Permanente	10	Personal del área
	Discusión de quejas	Semanal	Permanente	10	

Elaborado por: Liliana Sandoval

Las actividades propuestas se ejecutarán en un trayecto de 5 años, a partir del año 2022 hasta el año 2027, dando prioridad a resolver los problemas encontrados en la investigación. El cumplimiento de estas genera un porcentaje el cual debe ser medido e interpretado:

- 86% a 100%, define el cumplimiento de la actividad con un nivel de aceptación alto.
- 51% a 85%, define el cumplimiento insuficiente de la actividad con un nivel de aceptación medio.
- 0 a 50%, define el no cumplimiento de la actividad sin nivel de aceptación.

#### 4.1 Análisis de los resultados

El análisis cualitativo y cuantitativo respecto a la satisfacción del usuario da un claro indicio de la necesidad de intervenir oportunamente. El proceso de registro y traslado de un paciente, la falta de personal para cubrir con todos los turnos y actividades, una comunicación deficiente médico-paciente, la carencia de capacitaciones en habilidades blandas y sociales, son claramente, procesos inherentes al cambio. El 81,40% de los usuarios calificaron los servicios y atenciones recibidas por la hospitalización del área

obstétrica como muy buena, considerando que, para el 18,60% si bien fue de agrado pasaron situaciones puntuales que cuestionan la calidad. Para el paciente el trato otorgado por el camillero y los auxiliares de enfermería son los más relevantes con un 94,10% y 91,29% respectivamente. El trato que recibieron por la parte medica es fuertemente cuestionado, la carencia de comunicar deberes y derechos, solventar inquietudes son factores que ocasionaron que la perspectiva de la calidad de atención como muy buena sea captada solo por el 79,49%.

En conclusión, si bien, la atención brindada por el área de hospitalización obstétrica del HGEG es muy bueno y los pacientes concuerdan que es una casa de salud a recomendar, los aspectos anteriormente mencionados, reflejan la necesidad de intervenir a la brevedad para elevar la calidad y satisfacción del usuario frente a la atención

A continuación, se presenta los resultados del análisis cualitativo y cuantitativo.

#### 4.1.1 Análisis cualitativo

Las entrevistas realizadas al personal activo proporciono mayor visión y claridad en cuanto a las fallas de la hospitalización del área obstétrica, siendo, identificada desde su perspectiva la sobre carga laboral debido a la falta de personal. Continuamente se sienten expuestos a un gran estrés laboral al asumir actividades para cumplir las necesidades del usuario. Manifiestan que las capacitaciones otorgadas por el hospital son generales y no centradas a mejor en habilidades blandas y sociales. Enfatizan su necesidad de contar con un plan de capacitación y un plan de incentivación pues sienten que su esfuerzo no es valorado.

Con relación al área de investigación al revisar la documentación proporcionada, no se conocen ni se precisan objetivos y metas, lo que significa que no se han implementado indicadores de calificación propios del área, y que actualmente, deben utilizar los indicadores generales de calificación del Hospital.

Al recorrer pasillos y habitaciones, se evidencio desgaste en indicaciones y señalética, que repercuten en la necesidad del usuario de ubicar cualquier sitio a la brevedad. Al abordar a médicos, enfermeros/as, auxiliares, camillero durante sus funciones para entender la realidad y su opinión sobre los procesos que actualmente implementan, se observó que sus procedimientos son profesionalmente adecuados, pero mantienen tensión por el ritmo de trabajo.

#### 4.1.2 Análisis cuantitativo

El área de hospitalización obstétrica del Hospital General Enrique Garces cuenta con un total de 73 profesionales de la salud, de ellos, 10 son médicos especialistas (13,69%), 15 son médicos residentes (20,54%), 8 son médicos posgradistas (10,95%), 8 son médicos internos (10,95%), 16 son enfermeras/os (21,91%), 15 son auxiliares de enfermería (20,54%) y 1 es camillero (1,36%).

Para conocer la calidad de atención percibida por el usuario, se aplicaron 356 encuestas (Anexo 4) a pacientes y familiares que acudieron durante el 10 de octubre al 8 de noviembre del 2022. Respecto a quien contestó la encuesta (ver ilustración 6), 291 fueron pacientes (82%) y 65 fueron familiares (18%). En cuanto al género (ver ilustración 7), 333 personas fueron de género femenino (94%) y 23 personas fueron de género masculino (6%). El rango de edad (ver ilustración 8) que predominó en el estudio fue de 31 a 40 años (23,03%), seguido de 41 a 50 años (21,91%), de 20 a 30 años (17,97%), de 51 a 60 años (17,97%), menores a 20 años (12,35%) y personas con edades superiores a 60 años (6,74%). En cuanto al tiempo de demora en la asignación de una cama (ver ilustración 9), 309 personas (86,79%) manifestaron una demora menor a 30 minutos, 39 personas (10,95%) tuvieron una demora de 30 a 60 minutos y 8 personas (2,24%) un tiempo superior a 60 minutos. En cuanto a la calificación de los servicios ofrecidos por el área (ver ilustración 12), la administración fue calificada como muy buena por 300 personas (84,26%), como bueno por 37 personas (10,39%) y regular por 19 personas (5,33%); la alimentación y limpieza tuvieron la misma calificación como muy buena por 340 personas (95,50%) y como bueno por 16 personas (4,49%); la señalización fue muy buena para 299 personas (83,98%), como buena por 33 personas (9,83%) y regular para 22 personas (6,17%), por último, la iluminación fue muy buena para todos los encuestados. Con respecto a la calificación de la atención entregada por los profesionales del área (ver ilustración 10) da como resultado que para el médico especialista 287 personas (80,61%) calificaron como muy bueno, 49 personas (13,76%) calificaron como bueno y 20 personas (5,61%) calificaron como regular; para el médico residente 279 personas (78,37%) calificaron como muy bueno, 66 personas (18,53%) calificaron como bueno y 11 personas (3,08%) calificaron como regular; para las/os enfermeras/os 319 personas (89,60%) calificaron como muy bueno, 24 personas (6,74%) calificaron como bueno y 13 personas (3,65%) calificaron como regular; para los auxiliares de enfermería 325 personas (91,29%) calificaron como muy bueno y 31 personas (8,70%) calificaron como bueno;

para el camillero 335 personas (94,10%) calificaron como muy bueno y 21 personas (5,89%) calificaron como bueno. Finalmente, respecto a la calificación general de la atención recibida por el usuario (ver ilustración 13), 290 persona (81,40%) calificaron de muy buena, 51 personas (14,32%) calificaron de bueno y 15 personas (4,21%) calificaron de regular.

## **4.2 Limitaciones y/o restricciones en la Gestion Gerencial**

Durante el desarrollo de esta investigación, se tuvo restricción con el tiempo para la toma de datos, al ser una institución pública de salud es necesario no solo contar con la aprobación del área, sino también, de la gerencia general. Debido a la situación del paciente y priorizando su comodidad, se opta aplicar encuestas físicas lo que represento demoras en la transcripción, procesamiento y tabulación de la información. Varios pacientes por razones personales decidieron no colaborar con el estudio.

Finalmente, ese modelo puede ser factible y viable si las autoridades pertinentes, basados en el presupuesto asignado, tomaran la decisión de aplicarlo, a fin de mejorar la calidad de atención del usuario de hospitalización del área obstétrica del hospital General Enrique Garces de la ciudad de Quito, Ecuador.

## **4.3 Conclusiones y Recomendaciones**

### **4.3.1 Conclusiones**

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de mejorar la calidad de atención del servicio de hospitalización en el área obstétrica del Hospital General Enrique Garces, proponiendo un plan de gestión mediante estrategias.

El nivel de satisfacción actual de los pacientes en la hospitalización del área obstétrica del Hospital General Enrique Garces es muy bueno, sin embargo, se identificó que las inconformidades se dan en la asignación de la cama o habitación, el trato recibido por el medio residente y falencias en la administración.

Como parte de las mejoras y del plan de gestión se establece rediseñar la metodología de asignación de la habitación o cama para el paciente, capacitar al personal en temas de atención de calidad, habilidades blandas y sociales, contratar personal, entregar información oportuna sobre los procesos, tratamientos y cuidados al paciente y familiares.

Con relación a mejorar la dotación de recursos humanos, se identificó falta de personal de enfermería y auxiliares, provocando que el personal actual trabaje en dobles jornadas

o asuma responsabilidades que no le corresponda, se propuso estrategias para el llamado a concurso, selección y evaluación continua de los profesionales contratados.

Finalmente, las estrategias planteadas son de ayuda para mejorar continuamente el desempeño del personal de salud y la atención al usuario con calidad y calidez.

#### 4.3.2 Recomendaciones

- Se recomienda implementar el presente plan de gestión en la institución para corregir los procesos inherentes susceptibles a cambios que se encontraron en la investigación realizada.
- Diseñar un plan de capacitación general que abarque a todas las áreas y departamentos del hospital.
- Solicitar una reunión para aprobar la implementación del proyecto
- Analizar la posibilidad de incorporar metodologías de incentivo para el personal del área.
- Socializar al personal de salud del área los resultados obtenidos en el presente trabajo.

## BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano Díaz, C. N. (2014). *Modelo de optimización en el desempeño del área de limpieza de servicios generales de hospitales de segundo nivel ubicado en el sector de Quito caso Hospital Enrique Garcés*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Bravo Yanez, I. A., & Guzmán Jácome, H. I. (2016). *Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés-Servicio de emergencias pediátricas noviembre-febrero 2016*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- DNIS. (2022). *Banco de fichas y especificaciones técnicas de acabados y materiales, Julio 2022*. Quito: Dirección Nacional de Infraestructura Sanitaria.
- Echeverri Herrera, M., Moreno Gómez, J., & Quintero Bula, J. (2007). *Análisis de las características actuales de competitividad en las instituciones prestadoras de servicios de salud de alta complejidad en Cartagena de indias*. Cartagena: Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Encalada, S. (2012). *Mejoramiento de la calidad de atención con énfasis en la satisfacción de usuarios del servicio de odontología del centro de salud No. 8 Cotocollao MSP en los grupos abiertos por la ley de maternidad gratuita y atención a la infancia en el marco del plan*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Gordillo Recalde, S. D. (2014). *Construcción de diseño de sistema de gestión de calidad y control estratégico, para el área de Química Clínica del Hospital Enrique Garcés*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- HCN. (2014). *Ley de maternidad gratuita y atención a la infancia*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Larrea Cabrera, S. J. (2018). *Estudio del nivel de satisfacción y de calidad que tienen los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital San Francisco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el periodo 2016*. Quito: UDLA.
- Leiva, M. (2019). *Matriz o Análisis FODA*. Obtenido de Matriz o Análisis FODA: <https://www.analisisfoda.com/>

- LOTAIP. (2021). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*.  
Obtenido de Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública:  
<http://www.heg.gob.ec/wp-content/uploads/2021/12/gPresupuesto-de-la-institucion-mayo.pdf>
- Lozano Caicedo, J. E., & Criollo Ortega, F. P. (2019). *Proyecto para mejorar la calidad de atención en el servicio de Emergencia del Hospital General José María Velasco Ibarra de la ciudad de Tena, en el período junio-diciembre 2019*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Malagón Londoño, G., & Pontón Laverde, G. (2016). *Gerencia Hospitalaria*. México: Editorial médica .
- Marchán Moncayo, M. R. (2011). *“Propuesta de gestión por procesos en el servicio de Pediatría que ofrece el Hospital General Dr. Enrique Garcés (Hospital del Sur) de la Ciudad de Quito*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Miño Veloz, L. G., & Mora Campoverde, P. J. (2019). *Proyecto para la mejora de la calidad de atención e infraestructura, de los programas de adulto mayor, administrados por el IESS, en la provincia de Pichincha*. Sangolquí: Escuela Superior Politécnica del Ecuador.
- MSP. (10 de Julio de 2012). *Ecuador Saludable, Voy por tí – Base Legal*. Recuperado el 3 de Octubre de 2022, de <https://www.salud.gob.ec/base-legal/#:~:text=Art.,que%20sustentan%20el%20buen%20vivir>.
- MSP. (2012). *Manual del modelo de atención integral de salud - MAIS*. Quito: MSP.
- MSP. (2013). *Guía de acabados de interiores para hospitales*. Quito: MSP.
- MSP. (2021). *Informe Ejecutivo de Rendición de Cuentas 2021*. Quito: Ministerio de Salud Pública.
- MSP. (Enero de 2022). *HISTORIA DEL HOSPITAL ENRIQUE GARCÉS*. Recuperado el 2 de octubre de 2022, de <http://www.heg.gob.ec/historia/#:~:text=HISTORIA%20DEL%20HOSPITAL%20ENRIQUE%20GARC%C3%89S,del%20Ministerio%20de%20Salud%20P%C3%ABlica>.

- MSP. (Enero de 2022). *MISIÓN Y VISIÓN*. Recuperado el 2 de octubre de 2022, de <http://www.heg.gob.ec/mision-y-vision/>
- Porter, M. (2017). *Ser competitivo* (9 ed.). Barcelona: Grupo Planeta. Obtenido de [https://www.planetadelibros.com/libros\\_contenido\\_extra/35/34984\\_Ser\\_competitivo.pdf](https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/35/34984_Ser_competitivo.pdf)
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 11-26.
- Salazar Aguilar, F. E. (2008). *Modelo de gerencia por procesos para el servicio de infectología del Hospital de niños "Baca Ortiz" de la ciudad de Quito*. Quito: Escuela Politécnica Nacional.

## ANEXOS

### Anexo 1 Prestación de servicio por parte del personal de enfermería



### Anexo 2 Área de documentación



### Anexo 3 Espacio físico



## Anexo 4 Encuesta de satisfacción

### Encuesta de satisfacción de atención al paciente

Objetivo:

Estimado(a) paciente, su opinión es muy importante y nos ayudara a mejorar la atención en el área de hospitalización obstétrica, de antemano le agradecemos por llenar la encuesta.

1. Quien contesta 

Paciente	( )	Familiar	( )
----------	-----	----------	-----

2. Datos del paciente 

Edad		Sexo	M( )	F( )
------	--	------	------	------

3. El tiempo que tuvo que esperar hasta que le asignen una cama fue:

Menos de 30 m.	( )	De 30 a 60 m.	( )	Más de 60 m.	( )
----------------	-----	---------------	-----	--------------	-----

4. Como califica el trato que recibe del personal del área

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Médico especialista				
Médico residente				
Enfermeras/os				
Auxiliares				
Camillero				

5. ¿Recibo información de los siguientes ítems?

	SI	NO
Le comunicaron sobre sus derechos y deberes como paciente		
Conoce el nombre de su médico tratante		
Le dieron información clara sobre los procedimientos realizados		
Su médico pudo resolver sus inquietudes		
Hubo respuesta oportuna cuando requirió de ayuda		
Le informaron sobre los cuidados a seguir en casa		
Le informaron cuando realizar el control		
Recomendaría esta casa de salud		

6. ¿En general como califica la calidad de los servicios generales?

SERVICIO	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Administración				
Alimentación				
Iluminación				
Limpieza				
Señalización				

7. Como califica en general la atención recibida

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Atención				

8. Tiene alguna observación o recomendación que necesite informarnos

.....  
 .....

## Anexo 5 Aplicación de encuestas



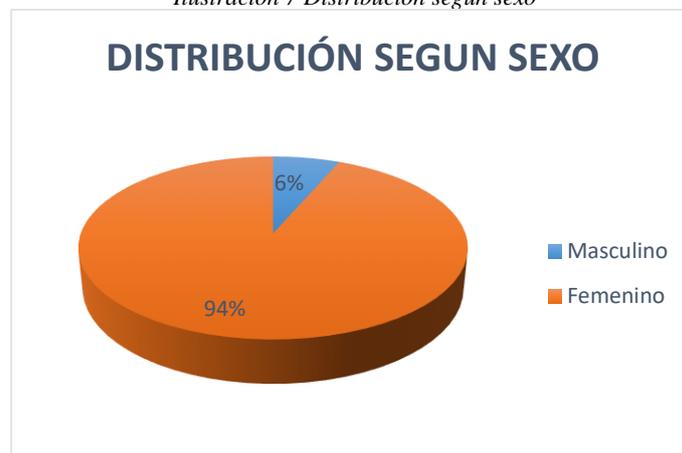
## Anexo 6 Resultado de las encuestas

*Ilustración 6: ¿Quién contesta la encuesta?*



Elaborado por: Liliana Sandoval

*Ilustración 7 Distribución según sexo*



Elaborado por: Liliana Sandoval

*Ilustración 8 Rango de edad de las personas encuestadas*



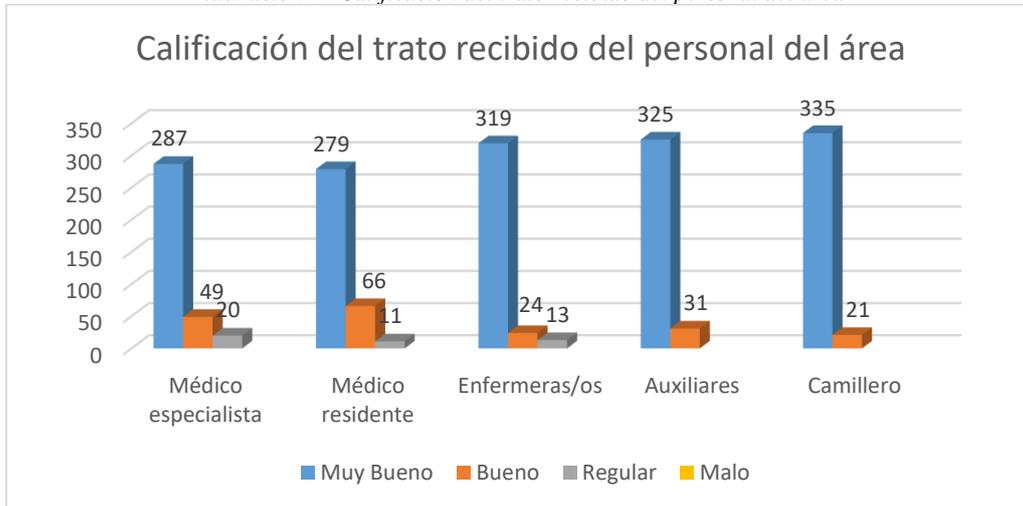
Elaborado por: Liliana Sandoval

Ilustración 9 Tiempo de demora en la asignación de una cama



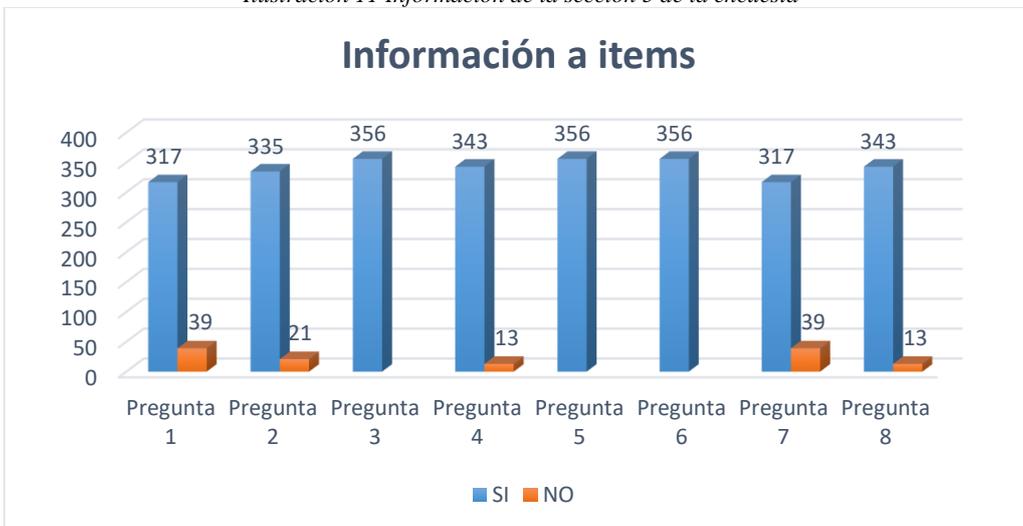
Elaborado por: Liliana Sandoval

Ilustración 10 Calificación del trato recibido del personal del área



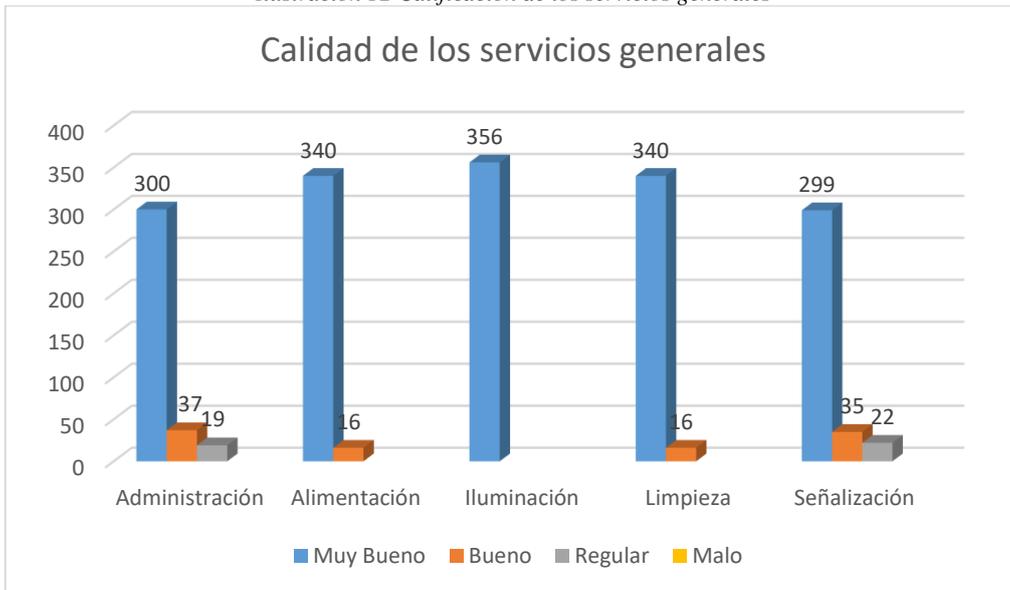
Elaborado por: Liliana Sandoval

Ilustración 11 Información de la sección 5 de la encuesta



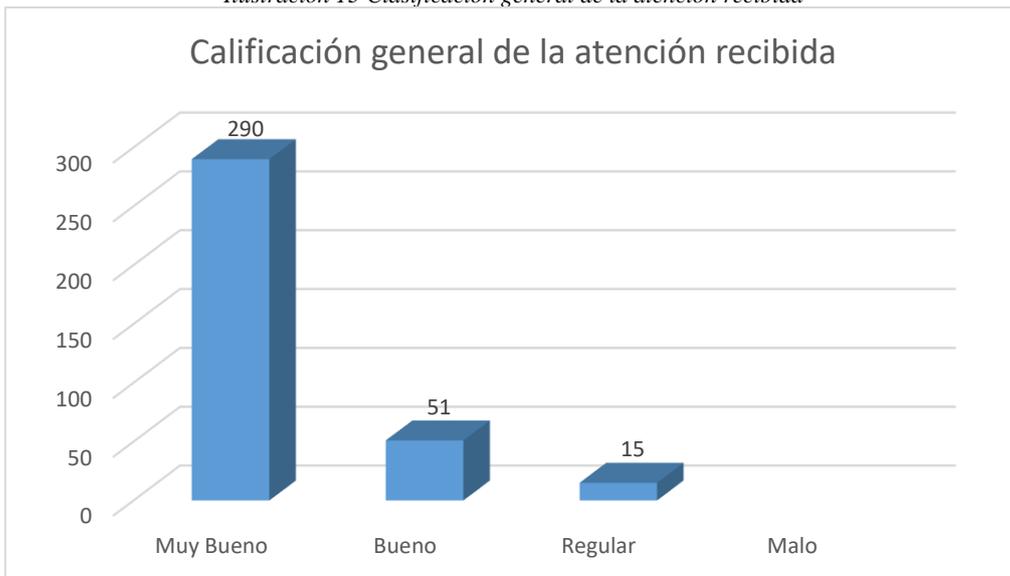
Elaborado por: Liliana Sandoval

Ilustración 12 Calificación de los servicios generales



Elaborado por: Liliana Sandoval

Ilustración 13 Clasificación general de la atención recibida



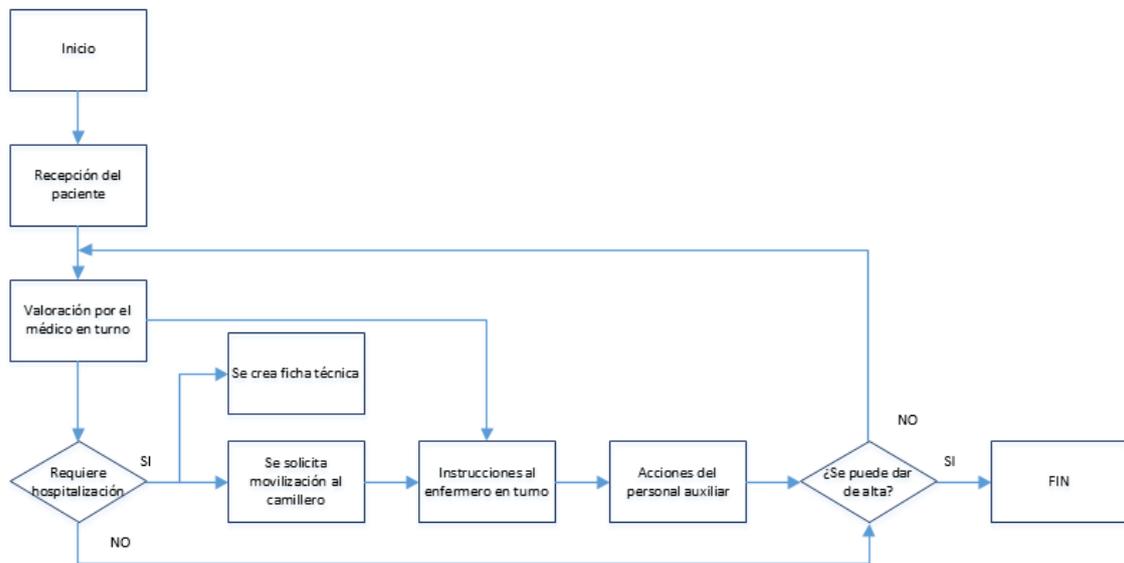
Elaborado por: Liliana Sandoval

## Anexo 7 Proceso de admisión al área de hospitalización obstétrica del HGEG

Procesos:

Se reestructura la metodología de asignación y traslado del paciente hasta su habitación para solventar los tiempos prolongados

*Ilustración 14 Proceso de admisión al área de hospitalización obstétrica del HGEG*



Elaborado por: Liliana Sandoval