



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA
ELENA

INSTITUTO DE POSTGRADO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS

COMPONENTE PRÁCTICO DE EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER
EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

TEMA:

CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS HOSPITALES PÚBLICOS DE
LA PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.

AUTOR:

Econ. María Alejandra Cantos Sacón

TUTOR:

Eduardo Vinicio Pico Gutiérrez

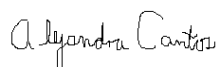
LA LIBERTAD, ECUADOR

FEBRERO DE 2022

AUTORÍA DEL TRABAJO

El presente Trabajo de Titulación constituye un requisito previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **María Alejandra Cantos Sacón** con cédula de identidad número **0919695106** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



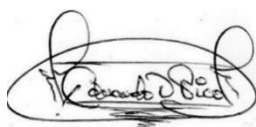
f.....

María Alejandra Cantos Sacón

APROBACIÓN DEL PROFESOR TUTOR

En mi calidad de Profesor Tutor del Componente Práctico de Examen Complexivo, titulado, **Calidad del servicio en los hospitales públicos de la provincia de Santa Elena, año 2021**. Elaborado por la señorita **Cantos Sacón María Alejandra**, del Programa de Maestría en Administración Pública, Instituto de Postgrado, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública, con la modalidad de Examen Complexivo, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo práctico, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



Ing. Eduardo Vinicio Pico Gutiérrez

PROFESOR TUTOR

DEDICATORIA

Este proyecto de investigación va a mis padres Humberto y Leonor quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

María Alejandra Cantos

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios por permitirme lograr una meta más en mi vida profesional, a mi familia y a novio que fue un apoyo incondicional en todo este tiempo. Amistades que hice en la maestría que fueron de gran ayuda en este arduo proceso de aprendizaje.

María Alejandra Cantos

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

QF. Rolando Calero Mendoza, PhD.

DIRECTOR DE CARRERA

Econ. Juan Carlos Olives, Mgt.

DOCENTE ESPECIALISTA

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt.

DOCENTE TUTOR

Lic. Eduardo Pico Gutiérrez, Mgt

COORDINADOR MAP

Abg. Víctor Coronel Ortiz, Mgt.

SECRETARIO GENERAL

RESUMEN

La presente investigación corresponde al Componente Práctico de Examen Complexivo corresponde al estudio de la Calidad del Servicio en los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena, 2021. El desarrollo del trabajo ha contemplado la revisión distintas fuentes secundarias, comprendidas entre estudios nacionales e internacionales sobre calidad hospitalaria y calidad percibida, así como los distintos informes sobre la Gestión Administrativa del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, Cantón Santa Elena, como estudio de caso particular.

Los principales descubrimientos de la revisión, parten de que la calidad, puede describirse en términos de la gestión hospitalaria que a su vez se traduce en la calidad percibida por sus usuarios. A partir de la aplicación de una encuesta de satisfacción al usuario, la calidad percibida presentó un promedio del 60% de insatisfacción enfocada en la atención del personal médico y la atención recibida, mientras que aspectos como infraestructura y seguridad sanitaria, la proporción destaca resultados positivos.

La propuesta resultante, indica que la implementación de indicadores de calidad, permitirían ejecutar acciones de acceso a bienestar integral, servicio oportuno y una notable eficiencia financiera para la destinación de los recursos, de acuerdo con la necesidad y expectativa percibida de los usuarios consumidores del Hospital.

Palabras Clave: Satisfacción, Calidad Percibida, gestión hospitalaria.

ABSTRACT

The present investigation corresponds to the Complexive Test's Practical Component. The result of this investigation is a model of administrative indicators oriented to the measurement of the satisfaction of the users of General Hospital Dr. Liborio Panchana Sotomayor, Santa Elena Canton, 2021. It has been carried out based on different secondary sources, including national and international studies on hospital quality and perceived quality, and the different reports on the Administrative Management of the Dr. Liborio Panchana Sotomayor General Hospital.

The main findings of the review are based on the fact that quality can be described in terms of hospital management, which in turn means into the quality perceived by its users. From the application of a user satisfaction survey, the perceived quality presented an average of 60% dissatisfaction focused on the care of the medical staff and the care received, while aspects such as infrastructure and health safety, the proportion highlights positive results.

The resulting proposal indicates that the implementation of quality indicators would allow to execute actions of access to comprehensive well-being, timely service and a remarkable financial efficiency for the allocation of resources, according to the need and perceived expectation of the Hospital's consumer users.

Keywords: Satisfaction, Perceptive Quality, Hospital Management.

INTRODUCCIÓN

La gestión hospitalaria enfrenta grandes desafíos, respecto a factores biológicos de alto riesgo, aumento creciente de la demanda del servicio, y mayor demanda en las exigencias y expectativas del usuario. A pesar, de la opinión pública generalizada, esto no sólo está condicionado por el rubro del gasto público destinado, sino además del cambio emergente y cambiante de la estructura de la población y la inestabilidad sanitaria al cual todo un sistema hospitalario enfrenta.

Es por ello, que el problema de investigación abordado, comprende en la necesidad de un modelo indicadores de gestión administrativa en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor orientado a la mejoría de la satisfacción de los pacientes respecto al servicio hospitalario con mayor cobertura en Santa Elena, el cual contempla Indicadores de estructura y proceso, que han sido determinados bajo estándares internacionales, citados en el segundo capítulo.

Dicho modelo de indicadores tiene como fin recopilar la información sobre la satisfacción de los usuarios de manera directa a través de una batería de encuesta orientada a una muestra escogida con un coeficiente de confianza estadístico del 95%, este Modelo de Indicadores es sugerido y contemplado con las regulaciones nacionales correspondientes la Ley Orgánica de Salud (2015) y a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el Ecuador.

El desarrollo del estudio de caso, permite abordar las tipologías orientadas a mejorar la satisfacción de los usuarios externos del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor como: Indicadores de Calidad del Servicio, Indicadores de Concentración de Consultas, Indicadores de Gestión Económica e Indicadores de Calidad Hospitalaria. En el apartado de las conclusiones, y recomendaciones; se concluye principalmente que un modelo de indicadores, permitirá mejorar los resultados administrativos de gestión sobre la satisfacción percibida de los usuarios del sistema de salud, el cual puede modelar un sistema de administración con mayor cobertura y eficiencia, aún sobre variables alrededor de la demanda creciente y emergente de los centros hospitalarios.

Definición o Planteamiento del Problema

De acuerdo con la Organización Panamericana de la salud; los hospitales constituyen los organismos más onerosos de los sistemas públicos y privados de salud (OMS, 2017). La gestión administrativa hospitalaria enfrenta grandes retos, con mayor énfasis en la actualidad donde factores internos y externos a los hospitales, inciden considerablemente en el funcionamiento y prestación de los servicios hospitalarios (OPS, 2017).

Durante el período comprendido entre el año 2019 y el 2021, conforme a distintos indicadores administrativos, El Sistema de Salud Pública del Ecuador fue la Cartera del Estado más deficiente (Gómez, 2020), sin embargo, en el mismo período fue uno de los principales frentes para gestionar el Estado de Emergencia Sanitaria Nacional.

Al cerrar este período de tiempo, es necesario evaluar el actual estado del Sistema de Salud Pública, creando modelos que tenga una aplicabilidad local, otorgando minuciosidad y predicación al diagnóstico. El sistema hospitalario requiere una implementación de procedimientos operativos que puedan ser cumplidos, y logren cumplir objetivos ligados a la calidad del servicio.

Es así que la calidad, en la presente investigación, se aborda como calidad percibida por los pacientes y no respecto al propio estado de la calidad hospitalaria.

Formulación del Problema

Para fines del siguiente trabajo de investigación, el problema se define en el siguiente:

¿El diseño de indicadores de gestión administrativa en el Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, ayudarán a mejorar la calidad del servicio y características de los usuarios del servicio hospitalario en el Cantón Santa Elena?

Justificación

En agosto del año 2021, el Ministerio de Salud pública del Ecuador, declaró en emergencia a 135 hospitales dentro del sistema hospitalario público. El informe diagnóstico aplicado, arrojó que los indicadores que explican mayor incidencia, radican en la escasez de insumos y medicinas para la operación óptima.

A pesar de que la causa podría radicarse en la emergencia, la dirección administrativa, presupuesto y la continuidad y confusa gestión de adquisiciones y compras públicas, se traducen a un necesario examen en los procesos de evaluación y planificación de las políticas administrativas de los centros hospitalarios.

De acuerdo con distintas organizaciones de observación del gasto público, el Sistema de Salud Pública del Ecuador presentó un período de recesión durante los años 2019-2021 (Egas, 2013) que se reflejó por la falta de transparencia de los informes financieros (Gómez, 2020).

Dicha situación fue agravada por la condición de Emergencia Sanitaria provocada por la Pandemia del COVID-19 durante la cual, varios organismos internacionales reconocen una respuesta ineficaz de este sistema (OIT, 2021).

Ambos factores establecen una urgente necesidad de evaluar el desempeño hospitalario de las distintas Dependencias del Sistema de Salud Pública del Ecuador a nivel local, y establecer modelos claros de Indicadores destinados a evaluar el uso eficiente de los recursos en cada hospital.

La presente propuesta fue desarrollada con un enfoque hacia mejorar la satisfacción de los pacientes y familiares que acuden al Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, ya que los estándares internacionales lo identifican como uno de los elementos más sensibles y que por lo tanto arrojan resultados de diagnóstico con mayor rapidez sobre los elementos en el servicio hospitalario que demandan reformas.

La implementación de indicadores de calidad, permitirían ejecutar acciones de acceso a bienestar integral, servicio oportuno y una notable eficiencia financiera para la destinación de los recursos, de acuerdo a la necesidad y expectativa percibida de los usuarios consumidores del Hospital.

1 Objetivos de la Investigación

1.1 Objetivo General

Identificar la calidad percibida por los pacientes de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena para el período 2021.

1.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un modelo de indicadores de gestión administrativa que permitirán monitorear la calidad percibida por los pacientes de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena.
- Identificar la calidad percibida por los pacientes de uno de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena como estudio de caso.

1.3 Idea a defender

El diseño de indicadores de gestión administrativa contribuirá a mejorar la calidad del servicio percibida por los pacientes de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena.

2 Marco Conceptual

2.1 Calidad percibida

A diferencia de la Calidad Hospitalaria, orientada a evaluar el desempeño del servicio hospitalario respecto a Tasas de Mortalidad, la Calidad Percibida se refiere a la impresión que tienen los usuarios exteriores respecto al servicio recibido en su experiencia personal (Mira & et al., 1998).

La calidad percibida ha sido definida por diversos autores como la conjugación de una “Calidad Subjetiva”, medida por la opinión de los usuarios y la “Calidad Objetiva”, que corresponde a criterios estandarizados sobre el propio desempeño hospitalario respecto a las variables que son sensibles a la opinión de los usuarios (Mira & et al., 1998).

2.2 Desempeño Hospitalario

2.2.1 *Calidad del servicio de salud*

Los investigadores Almomani, Al-Ghdabi y Banyhamdan han desarrollado varias medidas para evaluar la calidad de los servicios hospitalarios. Entre estas medidas se encuentra la denuncia basada en la calidad percibida por los pacientes; así como la medida de valor (Al Momani et. al, 2020).

Los investigadores advierten que, entre la calidad percibida por los pacientes y el desempeño real del servicio, existe una brecha que debe ser abarcada por la recopilación de datos objetivos del propio hospital (Almomani et. al., 2020).

Las siguientes cinco dimensiones son utilizadas por varios investigadores para evaluar la calidad del servicio de la siguiente manera: tangibilidad, empatía, seguridad, confiabilidad y capacidad de respuesta (Javed e Ilyas (2018); Yousapronpaiboon y William (2013); Abuosi y Atinga (2013); Al-Borie et al. (2013)).

A estas dimensiones se añaden indicadores cómo: acceso a servicios, ubicación, atención médica, comunicaciones, equipos, instalaciones, así como precios para evaluar la calidad del servicio (Al-Hawary et al. (2013); Diab (2016)).

2.3 Indicadores de gestión administrativa en hospitales

Los indicadores son importantes instrumentos para la obtención de información para identificar la gestión administrativa asistencial de todo servicio de atención médica como la ofrecida en los hospitales. Los indicadores proveen un proceso de medición y evaluación de resultados que permite diagnosticar el desempeño del hospital respecto a áreas específicas.

2.3.1 Indicadores de estructura

Los indicadores estructurales dan a los consumidores una idea de la capacidad, los sistemas y los procesos de un proveedor de atención médica para brindar atención de alta calidad. Por ejemplo:

- Si la organización de atención médica utiliza registros médicos electrónicos o sistemas de entrada de pedidos de medicamentos.
- El número o la proporción de médicos certificados por la junta.
- La proporción de proveedores a pacientes.

2.3.2 Indicadores de procesos

Los indicadores de proceso detallan lo que hace un proveedor para mantener o mejorar la salud, ya sea para las personas sanas o para las personas diagnosticadas con una afección médica. Estas medidas reflejan típicamente recomendaciones generalmente aceptadas para la práctica clínica. Por ejemplo:

- El porcentaje de personas que reciben servicios preventivos (como mamografías o vacunas).
- El porcentaje de personas con diabetes a las que se les hizo un análisis y control de la glucemia.

Estos indicadores pueden informar a los consumidores sobre la atención médica que pueden esperar recibir para una determinada afección o enfermedad, y pueden contribuir a mejorar los resultados de salud. La mayoría de las medidas de calidad de la atención médica utilizadas para la presentación de informes públicos son medidas de proceso.

2.3.3 Indicadores de resultado

Estos indicadores reflejan el impacto del servicio de atención médica o la intervención en el estado de salud de los pacientes. Por ejemplo:

- El porcentaje de pacientes que fallecieron como resultado de la cirugía (tasas de mortalidad quirúrgica).
- La tasa de complicaciones quirúrgicas o infecciones adquiridas en el hospital.

Los indicadores de resultado pueden parecer representar un estándar deseado en la medición de la calidad, pero un resultado de numerosos factores, muchos más allá del control de los proveedores. Los métodos de ajuste de riesgo (modelos matemáticos que corrigen las diferentes características dentro de una población, como el estado de salud del paciente) pueden ayudar a explicar estos factores. Sin embargo, la ciencia del ajuste de riesgos aún está evolucionando. Los expertos reconocen que se necesitan mejores métodos de ajuste del riesgo para minimizar la notificación de información engañosa o incluso inexacta sobre la calidad de la atención médica.

2.4 Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un conjunto de actitudes y percepciones de los pacientes hacia los servicios de salud (Muliza et. al, 2017). Hay quien define la satisfacción del paciente como la congruencia entre las expectativas del cliente y el desempeño percibido del servicio recibido (Chimanapati G., et. al., 2015).

La satisfacción también se puede evaluar a través de los procedimientos médicos, la disponibilidad y continuidad de los servicios y la eficiencia en la prestación de los mismos (Chimanapati G., et. al., 2015).

De acuerdo a esta última definición, es recomendable recoger la opinión directa de los pacientes sobre los servicios recibidos y contrastarlos con indicadores que recojan de forma objetiva, datos sobre el desempeño hospitalario (Naidu, 2009).

3 Marco Metodológico

3.1 Tipo

En el presente trabajo se hace uso de una metodología de carácter descriptivo – explicativo (Hernández & et.al., 2018), se plantea una encuesta orientada a la medición de indicadores y el cálculo de la muestra para la población de usuarios externos del Hospital General de Santa Elena Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

3.2 Diseño

El diseño metodológico es mixto, dado que se trabaja respecto a una hipótesis de forma cuantitativa (Sánchez, 2016) y a la par, se han establecido objetivos para un Estudio de Caso, de forma cualitativa (Torres, 2011).

3.3 Población

La población del Hospital General Liborio Panchana se divide en dos grupos, los usuarios internos correspondientes al personal, y los externos, correspondiente a los pacientes.

3.3.1 Población del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor

Población del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor	
Área de trabajo	Nº Trabajadores
Personal Administrativo	60
Personal Operativo	429
Total Personal	489

Tabla 3.1 Población del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor

Fuente: Servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”. Adaptado de: Rodríguez (2019).

3.3.2 Población de la provincia de Santa Elena

Población de la provincia de Santa Elena	
Nombre de cantón	Para el año 2018
Santa Elena	180494
La Libertad	114123
Salinas	89485
Total	384102

Tabla 3.2 Población de la provincia de Santa Elena

Fuente: Servidores públicos del H.G. “Dr. Liborio Panchana Sotomayor”. Adaptado de: Rodríguez (2019).

3.4 Muestra

Se realizó el cálculo de la muestra para la población correspondiente a los usuarios externos con un 95% de confianza y un σ del 0.5% (Naghi, 2000).

n (tamaño del universo)	P (probabilidad de ocurrencia)	α Nivel de confianza	d (erro máximo de estimación)
384102	0.5	95%	5.0%
Fórmula Empleada			
$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_o = p^*(1-p)^* \left(\frac{Z (1 - \frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$			
Tamaño de la muestra			
384			

Tabla 3.3 Matriz de Tamaños Muestrales Usuarios Externos

Fuente: Elaboración Propia

Técnica e Instrumento

Se aplicó una encuesta de opinión a una muestra estadística de los pacientes del Hospital General Liborio Panchana, que constaba con 11 preguntas cerradas, formuladas como afirmaciones respecto a cada uno de los indicadores a la que los pacientes podían responder afirmativamente o manifestar su grado de desacuerdo.

Dicha encuesta tuvo la intervención del investigador ya que, por limitaciones de la logística, los pacientes dictaron sus respuestas al investigador y este los registró en un banco digital.

3.5 Procesamiento

Cada variable se analizó de forma independiente para determinar la representatividad estadística de cada respuesta.

4 Análisis de Resultados

4.1 Encuesta de Satisfacción de los pacientes

La atención hospitalaria, es el servicio primario que se mueve en la sociedad, debido a la necesidad de asistencia especializada en cada caso que el individuo así lo necesite o lo requiera. El cuidado médico adquiere importancia, desde el momento en el que se ofrece al público varias ventajas a favor de la mejora en la calidad de vida de las personas, por consiguiente, según esta información, se efectuó un análisis estadístico, sobre cómo es el servicio médico en el principal Hospital público del cantón Santa Elena.

Encuesta de Satisfacción de los pacientes

El trato que recibí por el personal de admisión fue satisfactorio



Gráfico 4.1 Análisis de satisfacción – Pregunta 1
Elaboración Propia.

Procedemos a analizar si el trato brindado gracias al personal administrativo es satisfactorio en el establecimiento de salud de la provincia de Santa Elena, donde el resultado obtenido mediante esta encuesta manifiesta que de 47 personas encuestadas, 12% están muy de acuerdo, donde 112 encuestadas representan como resultado que el 29% está de acuerdo, mientras que 125 encuestados, el 33% está en desacuerdo y muy en desacuerdo tenemos a 100 encuestados con un 26%, en total se obtuvo 384 personas encuestadas con un porcentaje del 100% .

Durante la consulta médica recibí un examen completo



Gráfico 4.2 Análisis de satisfacción – Pregunta 2
Elaboración Propia.

Mediante el gráfico en este caso, segunda consulta fue si durante la consulta recibieron su chequeo médico completo. En el gráfico obtenemos como resultados que, 33 personas encuestadas, el 9% está de acuerdo, también obtenemos que las 85 personas encuestadas están de acuerdo, 22%, a su vez 141 personas representando al el 37% están en desacuerdo, y de las encuestas efectuadas, 125 personas con el 33% manifestaron muy en desacuerdo.

Considero que la información médica brindada fue oportuna y suficiente.



Gráfico 4.3 Análisis de satisfacción – Pregunta 3
Elaboración Propia.

Como sabemos, dentro del sistema hospitalario también es importante la información que se le suministra a los pacientes, por esta razón, el análisis incluyó la consulta si las personas consideran que la información, y resolución de dudas en el establecimiento de salud es muy satisfactorio.

Mediante la gráfica observamos que de las encuestas 63, el 16% manifiesta estar muy de acuerdo, 75 encuestados; el 20% dice estar de acuerdo, por consiguiente, 134 encuestados, es decir el 35% dice estar en desacuerdo, donde por

contraparte 102 encuestados, el 29% manifestó estar muy en desacuerdo, en esta gráfica obtenemos un total de 384 personas encuestadas con un porcentaje del 100%.

Considero que la limpieza y ambientación de las instalaciones es satisfactoria



Gráfico 4.4 Análisis de satisfacción – Pregunta 4
Elaboración Propia.

En la gráfica podemos obtener resultados de cómo los pacientes que ingresan al establecimiento de salud, perciben la limpieza y la ambientación de las instalaciones.

El recurso de la limpieza es importante en estos establecimientos, por eso tenemos que 108 personas, 22% está muy de acuerdo de cómo se mantienen las instalaciones en la salud, 174 es decir, el 38% está de acuerdo, mientras que 67 personas encuestadas están en desacuerdo con el 25%, por consiguiente de 35 personas encuestadas el 15% dice estar muy en desacuerdo, es así que tenemos globalmente en esta gráfica 384 personas encuestadas y un porcentaje del 100%.

Me siento seguro con la infraestructura del hospital



Gráfico 4.5 Análisis de satisfacción – Pregunta 5
Elaboración Propia.

Para continuar sobre el tema de satisfacción en cuanto al servicio brindado por el hospital, abordamos la siguiente encuesta, sobre si el paciente se siente seguro al estar dentro del infraestructura del hospital.

Como resultado tenemos que 88 personas encuestadas el 22% dice estar muy de acuerdo, mientras que de 142 personas encuestadas el 34% está de acuerdo, al contrario de los 99 encuestados donde el 29% reportaron estar en desacuerdo y de 55 encuestados el 15% aseguró estar muy en desacuerdo, en general tenemos que las encuestas fueron efectuadas a 384 personas con un total del 100%.

Considero que la información médica brindada fue oportuna y suficiente



Gráfico 4.6 Análisis de satisfacción – Pregunta 6
Elaboración Propia.

En este último gráfico vamos a detallar, si los pacientes consideran que la información médica que se brinda en el establecimiento hospitalario, es suficiente como oportuno.

Mediante el análisis de este estudio podemos comprobar que 51 personas encuestadas el 18% están muy de acuerdo, resaltando también que 66 personas encuestadas el 31% está de acuerdo, por consiguiente, del estudio realizado 179 encuestados obteniendo un porcentaje del 34% están en desacuerdo, y 88 personas dieron como respuesta estar muy en desacuerdo, es decir el 17%.

Partiendo de que la gestión administrativa de las casas hospitalarias es importante, pues se conciben como la base fundamental para que el sistema brinde a sus usuarios un servicio óptimo según sean sus necesidades, la ejecución del estudio resulta que aún existe cierto descontento en cuanto al sistema administrativo, donde se observó que el trato que reciben los pacientes aún es

pésimo, incluso varios usuarios están en desacuerdo sobre la infraestructura del establecimiento al que concurren eventualmente para ser atendidos.

Para la obtención de los resultados, sobre la calidad percibida del Hospital público del presente caso, las encuestas se aplicaron a un total de 384 personas con, dónde las respuestas dan un direccionamiento sobre los trabajos que se deben efectuar para obtener una buena gestión administrativa orientada a la satisfacción de los individuos respecto al servicio hospitalario.

Para efectos del análisis, se notó en las respuestas de los encuestados, que los aspectos de trato recibido por el personal, completitud del proceso de ingreso y evaluación, así como aspectos de información confiable brindada por parte del personal, fueron los aspectos con mayor tendencia a la baja, donde se percibe hay mayor cuestionamiento sobre la eficiencia de la provisión de dichos aspectos.

Es así, que en contraparte aspectos, como infraestructura y seguridad bio-sanitaria, se perciben como satisfactorias, lo que se traduce en una gestión organizativa que cumple los estándares de seguridad y sanidad, y brinda mayor confianza a los usuarios a la hora de usar los servicios hospitalarios que ofrece.

Aún se debe de trabajar para mejorar el sistema hospitalario esto solo lo conoceremos mediante el estudio y la participación de los usuarios quienes contemplan que mediante estos resultados se proceda a una mejoría en la administración hospitalaria a nivel general.

5 Informe Académico

5.1 Diagnóstico

El Observatorio de Gasto Público en Abril del 2020 presentó un informe alrededor de la renuncia de la exministra de Salud Catalina Andramuño en el que señalaba la falta de actualización de los informes de Transparencia de esta Cartera del Estado en el que citaban la respuesta de Fiscalía frente a la denuncia realizada por Andramuño en la presentación de su renuncia indicando que el Gobierno no estaba proveyendo del presupuesto necesario para enfrentar la Emergencia Sanitaria del COVID -19 (Gómez, 2020), estos hechos se reflejaron en la puntuación más baja en el Índice de Transparencia Activa, elaborado por Fundación Ciudadanía y Desarrollo a nivel nacional, por debajo del mínimo (Gómez, 2020). El informe también señaló que en el último Registro Estadístico de Camas y Egresos Hospitalarios del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), con cierre a 2018 Ecuador contaba con 22 médicos por cada 10.000 habitantes, por debajo del mínimo recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) (Gómez, 2020). Finalmente se expuso un aspecto alarmante sobre el desempeño hospitalario en el Servicio de Salud Pública, que es el incremento en un 3,5% de egresos hospitalarios (retiro del paciente) entre 2017 y 2018, período en el que el sector privado reflejó una reducción del 1,7% (Gómez, 2020). Este último dato podría ser un reflejo de una baja satisfacción por parte de los pacientes.

Desde el año 2020, cada uno de ellos se concentra en una especialidad, como se enlista a continuación: “a) Hospital Básico de Salinas: cirugías programadas y de emergencia, b) Hospital Básico de La Libertad: la atención obstétrica, ginecológica y partos naturales o cesáreas, c) Hospital Básico de Manglaralto: atención en sus cuatro especialidades básicas en medicina interna, pediatría, ginecología y cirugía, d) Centro de Salud Santa Elena: consulta externa en las especialidades de medicina general, psicología, dermatología, urología, nefrología, medicina interna, neurología, odontología, entre otras y e) Hospital General Dr. Liborio Panchana: especialidad Pacientes COVID-19, consulta externa en las especialidades de medicina general, psicología, dermatología, urología, nefrología,

medicina interna, neurología, odontología, entre otras”. (Gobernación de Santa Elena, 2020).

5.2 Objetivo y Pronóstico

5.2.1 *Objetivos del Estudio de Caso*

- Elaborar un modelo de indicadores de gestión administrativa orientados a identificar la calidad percibida de los pacientes de un Hospital de la provincia de Santa Elena.
- Identificar la opinión de los pacientes respecto a la calidad percibida de los pacientes de un Hospital de la provincia de Santa Elena a través de encuestas.

5.2.2 *Pronóstico del Estudio de Caso*

La opinión de los pacientes respecto a la calidad percibida de los pacientes de un Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, será de una satisfacción media o baja, debido a la posible presión a la que pudo haber estado sometido el Hospital por la reciente reducción de Gasto Público en el Sistema de Salud Pública del Ecuador.

5.3 Análisis Argumentativo

En 1998 en Alicante, un grupo de investigadores presentaron un modelo para la Revista “Medicina Preventiva” merced de una beca, un estudio de la “calidad percibida” del Sistema de Servicio Hospitalario Público, al que llamaron SERVQHOS.

El producto resultante de esta investigación fue un modelo de indicadores, basado en los métodos: a) factores de Kaiser (escala de valores similar a la semaforización) orientada a medir la percepción de los pacientes, b) procedimiento Varimax (solución factorial) orientado a medir varianzas en el método anterior y c) La prueba de normalidad de la distribución Kolmogorov-Smirnov, orientada a establecer los rangos de desempeño de las características objetivas internas del servicio hospitalario, para ofrecer un carácter objetivo a la medición de la calidad percibida (Mira & etal., 1998).

Los factores Kaiser y Varimax fueron utilizados para generar una encuesta, con el objetivo de medir la “satisfacción referida por el paciente” mientras que la distribución Kolmogorov-Smirnov fue utilizada para generar un modelo de

indicadores que evalúe las características internas de los Hospitales que influyen en la calidad del servicio hospitalario que motiva la satisfacción referida (Mira & etal., 1998).

Sobre los indicadores de desempeño hospitalario, en 2012 se presentó una Disertación previa a la obtención del título de Economista en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador bajo el tema “La evolución del gasto público en el sector salud en el Ecuador: Análisis de su contribución en el mejoramiento de la calidad del servicio otorgado. Período 2007-2012” en la que se reconocían los indicadores utilizados por el ministerio de Salud Pública del Ecuador en la evaluación realizada a las 9 Coordinaciones Zonales a nivel nacional mediante una encuesta realizada en el 2012, reflejados en las siguientes preguntas: “a) Durante su permanencia en el establecimiento, ¿Cómo lo trataron?, b) ¿Considera que durante la consulta médica se le realizó un examen completo?, c) Si se le otorgó receta médica, ¿Están escritas en forma clara para Usted?, d) ¿Qué le disgusta de los servicios actuales de los centros de salud?, e) ¿Qué le gustaría que se oferte o que se adicione además de los servicios ofrecidos actualmente? y f) ¿Qué le gustaría que se oferte o que se adicione además de los servicios ofrecidos actualmente?” (Egas, 2013, pp. 57-60).

De dicha encuesta el autor de la Disertación utilizó una muestra por cada Coordinación Zonal en los hospitales más representativos de las diferentes provincias, obteniendo una muestra de 57 hospitales y concluye que: “a) el 95% de las personas han sido tratados de una forma adecuada, b) la satisfacción respecto a la consulta médica y los exámenes realizados es del 82%, c) las indicaciones son perfectamente claras para un 91% de la población a nivel nacional, d) un 47% de la población a nivel nacional atendida en alguna unidad ejecutora de la Red de Salud Pública, considera que el tiempo de espera fue adecuado, e) un 39% de la población atendida a nivel nacional le disgusta la desorganización de la unidad hospitalaria, seguida de un 33% de la población que considera que existe falta de interés, lo que implica que los usuarios deben asistir en más de una ocasión a las unidades hospitalarias, generando mayor desgaste en la salud de los mismos y

congestionando el sistema de salud pública y f) el 49% de la población considera, que deben realizarse los servicios con mayor rapidez y además un 25% de la población expresó que debe entregarse mejor información al usuario. Se debe tomar en cuenta que la muestra proviene de las unidades hospitalarias más emblemáticas en el país y que por ende son las unidades que más usuarios externos reciben a diario por lo que los datos mostrados anteriormente sirven para aproximarse a lo que sucede en las unidades a nivel nacional” (Egas, 2013, pp. 57-60).

Sobre la Calidad Percibida del Sistema de Salud Pública Egas destaca la percepción del usuario sobre el trato de los profesionales de la salud y de apoyo en el subsistema de atención público entre los usuarios era mayormente de “buen y muy buen trato” y que en la unidad hospitalaria la tendencia era hacia un “muy mal servicio”, y concluye que “la atención que recibía el usuario externo hasta el momento de ser atendido era de baja calidad” (Egas, 2013, p. 60) además señala que el “el 5 por ciento y el 8 por ciento de los usuarios expresó inconformidad e insatisfacción por algún factor clave, como la falta de coherencia entre diagnóstico, argumento y tratamiento” (Egas, 2013, p. 61).

En abril del 2020 los investigadores Juan Armijos y Alicia Núñez publicaron una investigación para la Revista Med, evaluando el desempeño hospitalario del sistema público de salud en Chile y Ecuador, a través de indicadores de gestión de procesos.

La metodología se desarrolló en dos etapas: “a) Levantamiento de información a través de visitas de campo, entrevistas, indagación, búsqueda y propuesta de indicadores de gestión relacionados con procesos críticos o claves y b) La segunda etapa corresponde a la aplicación del modelo en un hospital del Ecuador” (Armijos & Núñez, 2020, p. 2).

En dicha investigación se ha apelado a indicadores de procesos por sobre los clínicos. Con base en documentos legales y entrevistas a expertos determinaron un modelo final conformado por 84 indicadores de gestión bajo la siguiente agrupación: “a) Tiempo (tiempos de espera/ proceso), b) Calidad

(errores/cumplimiento de estándares/satisfacción), c) Eficiencia (productividad (rendimiento)/cumplimiento de estándares), d) Capacidad (oferta/demanda) y e) Económicos (costos/ financieros)” (Armijos & Núñez, 2020, p. 3).

Dicho modelo de indicadores se aplicó en un hospital público de Ecuador, que pertenece al Sistema de Servicios de Salud del Ministerio de Salud Pública, ubicado en la Región Sur del país. Entre sus características está “la formación profesional de personal médico y de enfermería, así como de investigación bio-social y una complejidad es de nivel 2” (Armijos & Núñez, 2020, p. 4).

La información fue recolectada durante los meses de febrero y marzo del 2017 a través de encuestas a usuarios internos y externos. Se estableció un sistema de semaforización que medía los indicadores por umbrales: “a) verde (cumplimiento del indicador), se establece un índice (≥ 90), b) amarillo (precaución o revisión del proceso) ($70 < \text{índice} < 90$), c) rojo (incumplimiento) (< 70), d) gris, para identificar aquellos indicadores sin registro de información” (Armijos & Núñez, 2020, p. 4).

Bajo este sistema de semaforización, los indicadores de tiempo se establecieron de la siguiente forma: “a) verde ($\leq t$), b) amarillo ($t < t + 5 \text{ min}$), y c) rojo ($\geq t + 5 \text{ min}$)” (Armijos & Núñez, 2020, p. 4).

Nombre	Tipo	n					%
Indicadores de tiempo	Tiempo de espera	16	12,5%	56,25%	-	31,25%	100
	Tiempo de proceso	15	40%	26,67%	20%	13,33%	100
Indicadores de calidad	Errores	18	38.89%	-	-	61.11%	100
	Cumplimiento de estándares	03	33.33%	-	-	66.67%	100
	Satisfacción	10	60%	20%	20%	-	100
Indicadores de eficiencia	Productividad – rendimiento	10	50%	10%	10%	30%	100
	Cumplimiento de estándares	03	100%	-	-	-	100
Indicadores de capacidad	Oferta	08	37.5%	1.2.5%	25%	25%	100
	Demanda	07	57.14%	14.29%	14.29%	14.29%	100
Indicadores económicos	Costos	03	-	-	-	100%	100
	Financieros	02	-	50%	50%	-	100
Total		95	39.03%	17.25%	12.66%	31.06%	100

Tabla 5.1 Resultados obtenidos a partir de la aplicación del modelo mediante la técnica de semaforización.

Fuente: Datos obtenidos a partir de la aplicación del modelo de indicadores de gestión.

Adaptado de: Armijos & Núñez, (2020) p.16.

Del 100% de indicadores presentados el 39,03% corresponden a indicadores en verde, 18,45% en amarillo, 11,45% en rojo, y 31,06% en gris (Armijos & Núñez, 2020).

5.4 Limitación del Estudio de Caso

El presente estudio se realizó con los pacientes (usuarios externos) de uno de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena, el Hospital General Liborio Panchana Sotomayor, durante el año 2022 para conocer su opinión sobre la calidad percibida del servicio recibido en el hospital.

Este Modelo no contempla el contraste de la opinión del paciente respecto a las estadísticas internas del hospital sobre las variables objetivas alcanzadas por la opinión del paciente.

HOSPITALIZACIONES	PLAN MSP	PLAN BASICO	REAL	BRECHA
MEDICINA INTERNA	15	8	5	-3
GINECOLOGIA	17	7	6	-1
PEDIATRIA	13	7	5	-2
CIRUGIA	11	8	5	-3
AREAS CRITICAS				
EMERGENCIA	34	15	10	-5
NEONATOLOGIA	17	8	6	-2
UCI	24	16	5	-11
QUIROFANO	32	15	6	-9
GINECOLOGIA DE EMERGENCIA	15	6	3	-3
LACTARIO	1	1	1	0
ESTERILIZACION	1	1	1	0
CONSULTA EXTERNA	2	2	2	0
CLINICA DE HERIDAS	1	1	0	-1
TOTAL				40

Tabla 5.2 Distribución del personal del Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor.

Fuente: Ministerio de Salud Pública, Rendición de cuentas 2019 Hospital General Dr. Liborio Panchana Sotomayor, (2019).

6 Conclusiones

La calidad percibida por los pacientes de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena para el período 2021 presenta un promedio del 60% de insatisfacción, principalmente enfocada en la atención del personal médico.

El modelo de indicadores de gestión administrativa propuesto permite monitorear la calidad percibida por los pacientes de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena debido a que responde a los puntos sugeridos en la encuesta a los pacientes, que demandan de mejoría inmediata.

La calidad percibida por los pacientes de uno del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor presenta en un 60% de los pacientes, insatisfacción y tan solo en un 12% existe una percepción del todo positiva respecto a la atención recibida.

7 Recomendaciones

Respecto a la baja calidad percibida por los pacientes de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena para el período 2021 se recomienda generar evaluaciones a los puntos críticos en el servicio hospitalario.

Se recomienda implementar el modelo de indicadores de gestión administrativa que permitirán monitorear la calidad percibida por los pacientes de los Hospitales Públicos de la Provincia de Santa Elena en colaboración con el personal de cada unidad para obtener el diagnóstico de la calidad real del servicio y no solo la percibida, como lo sugieren varios investigadores (Armijos, Núñez (2019; 2020)).

Respecto a la baja calidad percibida por los pacientes del Hospital General Liborio Panchana Sotomayor para el período 2021 se recomienda generar evaluaciones a los puntos críticos en el servicio hospitalario tales como: Calidad del Servicio, Gestión de productividad hora/médico, Concentración de consultas, Calidad Hospitalaria y Gestión económica.

8 Referencias

- Abuosi, A., & Atinga, R. (2013). *Service quality in healthcare institutions: establishing the gaps for policy action*. Int J. Health Care Qual Assur.
- Al Momani et. al. (2020). *Quality of Colonoscopy: A Comparison Between Gastroenterologists and Nongastroenterologists*. Diseases of the Colon & Rectum.
- Al-Hawary, S., & Ahmad, A. (2013). *The impact of TQM practices on service quality in cellular communication companies in Jordan*. INDERSCIENCE.
- Armijos, J., & Núñez, A. (2020). *Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador*. Santiago: Rev Med Chile.
- Bárcena, A., & Etienne, C. (2021). *La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social*. Naciones Unidas, CEPAL, Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud.
- Bohórquez, E., & Suárez, B. (2018). *Los procesos de selección del personal y su afectación en la calidad de servicios de salud del hospital Rafael Serrano López, del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2016*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2018.
- Bustamante et. al. (2013). *Fundamentos de la Calidad de Servicio, el modelo SERVQUAL*. Guayaquil: Revista Empresarial.
- Chimanapati G., et. al. (2015). *Recent Advances in Two-Dimensional Materials beyond Graphene*. ACS Nano.
- del Rocío-Menendez, et. al. (2020). *Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador*. Manta: Revista Científica "Dominio de las Ciencias".
- Diab H. et. al. (2016). *Assessing service quality in secondary schools: the case of Jordan*. Benchmarking: An International Journal.
- Egas, A. (2013). *La evolución del gasto público en el sector salud en el Ecuador: Análisis de su contribución en el mejoramiento de la calidad del servicio otorgado. Período 2007-2012*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Gobernación de Santa Elena. (2020). *Nueva Reorganización de Atención en Hospitales de la Provincia*. Gobierno del Ecuador.
- Gómez, L. (2020, Abril 20). *Cabos sueltos en la ejecución presupuestaria del Ministerio de Salud*. Retrieved from Observatorio de Gasto Público: <https://www.gastopublico.org/informes-del-observatorio/cabos-sueltos-en-la-ejecucion-presupuestaria-del-ministerio-de->

- OPS. (2017). *Salud en las Américas*. Organización Panamericana de la Salud. Retrieved from Organización Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Salazar, S., & Zapata, C. (2014). *Sistemas de gestión de calidad y aplicación en los servicios hospitalarios de salud pública del Ecuador*. Quito: Tesis (Magíster en Salud Pública), Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Postgrados; Quito, Ecuador, 2014.
- Sánchez, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Lima: San Marcos.
- Santos S.'et. al. (2015). *Identificación de los indicadores de calidad en la entrega y recepción de guardia de los profesionales de enfermería. Hospital general Dr. Liborio Panchana. Santa Elena 2013 – 2014*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2015.
- Serrano, M., & Clavijo, P. (2019). *Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente del centro de especialidades IESS La libertad, provincia de Santa Elena, año 2017*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2019.
- Torres, B. (2011). *Metodología de la investigación*. . México D. F.: Pearson.
- Villón, G., & Balbuca, E. (2020). *La calidad del servicio en el Hospital Básico IESS Ancón, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2019*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2020.