Repositorio Electrónico de Trabajos de Titulación

Fecha: 14 marzo 2023

Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada

INDICADORES EN LA EFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN HOSPITALARIA Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO. CASO DE ESTUDIO

María Fernanda MARÚN CALDAS[1]
María Elena GODOY ZÚÑIGA[2]

1 Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios. E-mail maria.marun@uees.edu.ec
2 Doctora en Lenguaje, Literatura y sus Culturas y sus Aplicaciones. Docente de titulación.Universidad Espíritu Santo

Key words

Hospital management model, budgeted, outsourced service

JEL Classification
O15

Resumen: El objetivo del presente estudio es analizar la relación entre los indicadores de gestión y la satisfacción de los usuarios que reciben atención médica en el Hospital General IESS de la ciudad de Babahoyo, en la provincia de Los Ríos, Ecuador. El enfoque teórico del constructo se orienta con base a los indicadores de gestión de *Key Performance Indicato*r que son Indicadores Claves de Gestión. Se tomó como base la propuesta de Hernandez (2021). Las dimensiones versan sobre: calidad del servicio hospitalario, calidad del servicio de cirugía, entrega de medicamentos, agendamientos de citas y comunicación. El enfoque metodológico pertenece al cuantitativo. Se realizó una encuesta, cuyo cuestionario fue aplicado a 171 usuarios que habían recibido atención en el área de consulta externa y hospitalización. Los resultados obtenidos indicaron que los indicadores de gestión inciden en la percepción que tienen los afiliados y usuarios en general sobre las metas institucionales del hospital. En este sentido, se evidenció que la insatisfacción del 64.91% porque en algunos de los casos no existe medicamento en perchas y deben comprarlos los mismo pacientes. Otro de los datos obtenidos fue que el 60.32% reportó la suspensión de cirugías o procedimientos por falta de insumos médicos. Una de las causas fueron los retrasos en la continuidad de sus tratamientos y las intervenciones quirúrgicas.Por lo que se concluye que los indicadores de gestión que se determinaron para la evaluación de la gestión hospitalaria fueron los más idóneos, lo que

permitió percibir una administración pública eficiente en el cumoplimiemto de las metas institucionales del hospital y poca calidad de servicio frente a la ciudadanía.

Key words

Hospital management model, budgeted, outsourced service

JEL Classification
O15

Abstract:The objective of this study is to analyze the relationship between management indicators and the satisfaction of users who receive medical care at the IESS General Hospital in the city of Babahoyo, in the province of Los Ríos, Ecuador. The theoretical approach of the construct is oriented based on the management indicators of the Key Performance Indicator, which are Key Management Indicators. Hernandez's proposal (2021) was taken as a basis. The dimensions deal with: quality of hospital service, quality of surgery service, medication delivery, appointment scheduling, and communication. The methodological approach belongs to the quantitative one. A survey was carried out, whose questionnaire was applied to 171 users who had received care in the outpatient and hospitalization area. The results obtained indicated that the management indicators affect the perception that affiliates and users in general have about the institutional goals of the hospital. In this sense, it was evidenced that the dissatisfaction of 64.91% because in some of the cases there is no medicine on hangers and the patients themselves must buy them. Another of the data obtained was that 60.32% reported the suspension of surgeries or procedures due to lack of medical supplies. One of the causes were the delays in the continuity of their treatments and surgical interventions. Therefore, it is concluded that the management indicators that were determined for the evaluation of hospital management were the most suitable, which allowed to perceive a public administration efficient in complying with the institutional goals of the hospital and poor quality of service to the public.

INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad en la atención médica se ha vuelto cada vez más importante en las últimas décadas, y es esencial para garantizar la satisfacción de los pacientes y el éxito empresarial en este sector. En este sentido, los indicadores de gestión se han convertido en una herramienta vital para medir la eficacia de los procesos y acciones implementados por las organizaciones de salud. En este artículo, se profundizará en los aspectos clave de la gestión de la calidad y se discutirá la importancia de los indicadores de gestión para el éxito en la atención médica (Turi et al.,2014; Zuluaga et al., 2014).

En el ámbito de la gestión hospitalaria, la calidad es un aspecto fundamental que requiere de una serie de elementos clave para su correcta implementación. Es fundamental que las organizaciones gestionen adecuadamente sus procesos, ya que esto les permitirá controlarlos de manera efectiva y optimizar su funcionamiento, lo que se traducirá en un aumento en la productividad y calidad del servicio (Trigoso Vergaray et al., 2023), la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) destaca la importancia de la calidad como elemento clave de la cobertura sanitaria universal, un objetivo compartido por los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Es indispensable realizar una adecuada gestión hospitalaria monitoreando por medio de indicadores. Estos indicadores deberían ser universales, útiles, sencillos de medir e interpretar, para aprovechar de mejor forma su aplicación. Esto permite además comparar rendimientos con diferentes hospitales públicos dentro de un país, o entre diferentes países de una misma región (Armijos et al., 2020). Sin embargo, es importante distinguir los indicadores de gestión de los indicadores clave de rendimiento (Arévalo & Mozo, 2021;Cifuentes, 2017;Fall, 2015).

Por otro lado, Muñoz (2019) destaca la importancia de que el personal médico que participe en funciones directivas, mandos medios o funciones operativas desarrolle habilidades y aplique

sus capacidades directivas en la planeación estratégica para los servicios de salud, lo que se traducirá en una mejora continua en el otorgamiento de los servicios de salud. En este sentido, los indicadores de gestión deben calcular el proceso de administración de acciones específicas para lograr los objetivos planeados (Arango et al. 2017; Fuertes et al., 2020).

En la actualidad, la gestión de la salud es un tema de gran importancia en todo el mundo. La calidad y eficacia de los servicios de salud son fundamentales para garantizar el bienestar de la población y alcanzar la cobertura sanitaria universal. En este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) ha establecido los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en los cuales se destaca la importancia de la calidad en la atención sanitaria y se insta a los países a lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra los riesgos financieros y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad.

En lo que se refiere al Ecuador, en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) Babahoyo, ubicado en la provincia de Los Ríos, en los últimos años se detectado problemas en la gestión hospitalaria que afectan directamente la calidad de los servicios de salud, Puesto que se ha observado que las gestión administrativa del hospital evidencia falta de supervisión en los stocks de medicamentos o dispositivos médicos, así como los errores en los procesos de adquisición, esta situación ha generado problemas en la ejecución presupuestaria y han afectado la atención de los pacientes. Esto se traduce en quejas y molestias de los usuarios de esta casa de salud y en la paralización de algunos servicios por la falta de algún insumo.Por lo que se plantea que el análisis de los indicadores de gestión sobre administración hospitalaria incide en la calidad de servicio hacia sus usuarios.

La relevancia del tema se enfoca en la gestión hospitalaria centra su atención en la eficacia

y eficiencia de la atención a los ciudadanos. Lo que influye directamente en la calidad de atención que se brinda a los pacientes. Un buen sistema de gestión hospitalaria garantiza la optimización de recursos y la eficiencia en los procesos, lo que se traduce en una atención de calidad y en la satisfacción de los pacientes. Además, un enfoque adecuado en la gestión hospitalaria puede mejorar la rentabilidad de la institución y aumentar la satisfacción del personal médico y administrativo, lo que contribuye a la retención de talentos y a una mayor estabilidad laboral. Por este motivo, el estudio tiene como objetivo analizar los aspectos que constituyen la gestión hospitalaria en el Hospital General IESS Babahoyo con la finalidad de mejorar su incidencia en la productividad del hospital con respecto a las metas institucionales.

Se utilizará una metodología de investigación mixta que incluirá la revisión bibliográfica y documental, así como el análisis de los datos recolectados para identificar las causas de los problemas en la gestión hospitalaria y proponer recomendaciones para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud.

Se espera que los resultados de la investigación contribuyan a mejorar la gestión hospitalaria en el Hospital General IESS Babahoyo y, por ende, la calidad de los servicios de salud que se brindan a la población de la región. Además, se espera que este estudio pueda servir como modelo para otras instituciones de salud en el país que enfrentan desafíos similares en su gestión hospitalaria.

Revisión literaria

Indicador de gestión

Se define como un indicador de gestión a los datos que reflejan los resultados de acciones tomadas en el pasado dentro de una organización. Estos indicadores establecen las bases para

acciones presentes y futuras (Silva Juárez et al., 2021).

Los indicadores de gestión son parámetros cuantitativos que calculan el comportamiento, el proceso y el desempeño de una empresa (Ivette, 2021). Es una expresión cuantitativa de la conducta y desempeño de un proceso, de un área o un cargo, que al ser confrontada con una referencia puede señalar variaciones sobre las cuales se tiene que tomar acciones correctivas o preventivas (Delgado, 2021).

Son referencia que brindan información cualitativa o cuantitativa, conformada por uno o varios datos, formados por percepciones, números, hechos, opiniones o medidas, que permiten seguir el desarrollo de un proceso y su evaluación y que deben guardar relación con el mismo (Morejon Valdes et al., 2021). Los indicadores pueden clasificarse en dos niveles, macro y micro, y en diferentes categorías o naturaleza (áreas de la gestión).

Indicadores macro: son aquellos que enuncian el desempeño de la firma como un todo, por lo tanto, son mediciones globales que componen el primer nivel de estudio que permite reconocer la situación actual y su evolución sobre el desempeño general de la firma y obtener las primeras conclusiones. Forman un enfoque de la evolución de la productividad y rentabilidad general del negocio (Restrepo, 2016).

Indicadores micro: son aquellos que operan con una mirada más microscópica y permiten reconocer el desempeño de partes de la firma, por ejemplo, por áreas de práctica, por equipos de trabajo, por cliente y por profesional. (Arévalo & Mozo, 2021).

El objetivo de los indicadores de gestión es coadyuvar a que la gestión de las organizaciones sea eficaz y eficiente ya que facilita a sus integrantes su desempeño, permitiéndoles evaluar la gestión y mejorar los niveles de aprendizaje en la organización (Ramos-Galarza, 2020).

Los indicadores de gestión por sí solos no contribuyen al logro de los resultados generales, por lo que es necesario hacer un proceso de alineación entre la estrategia, las funciones y los indicadores de cada área, de forma que toda la organización orienta sus recursos y esfuerzos en el logro de sus objetivos (Plata, 2019;Suárez et al., 2021).

La importancia de medir y realizar seguimiento sobre los resultados en una organización está principalmente pensada para anticiparse a las diversas situaciones anómalas o desfavorables que se puedan presentar en la organización (Robert y Chase, 2014).

Estos indicadores serán de gran ayuda para hacer posibles acciones de manera preventiva para llegar al fondo de los problemas que se presentan, para que estos proporcionen una imagen atinada de la empresa es significativo tener en cuenta cuatro características esenciales, los indicadores deben ser específicos, mensurables, viables y notables; ya que es importante que los indicadores realista y fácil de medir (Montañez et al., 2019).

Los indicadores, KPIs o medidor clave son datos que nos revelan el estado o evolución de una actividad o proceso. Se encargan de medir alguna particularidad con el objetivo de mostrar los cambios o progresos que se puedan llevar a cabo. Estos datos han de suministrar la información necesaria para saber cuál es el estado de nuestra compañía o el desarrollo de una nueva táctica. Son útiles a cualquier nivel siempre que las magnitudes que miden estén definidas en términos precisos para el tamaño de nuestra empresa (Domínguez et al., 2019).

Un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomen acciones correctivas o preventivas según el caso. Es aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en la empresa (Clapp, 2002). La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el

presente y en el futuro.

Lo que permite un indicador de gestión es determinar si un proyecto o una empresa (agrícola o de cualquier índole) están siendo exitosos o si están cumpliendo con los objetivos. El líder del proyecto o empresa es quien suele establecer los indicadores de gestión, que son utilizados de manera habitual para evaluar desempeño y resultados (Monroy y Simbaqueba, 2017).

Los indicadores de gestión son la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser cotejada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Si bien un indicador aislado revela la condición o estado de un proceso en un momento específico, un conjunto de indicadores bien definidos y analizados revela la situación general de la organización y permite prever su proyección futura (Beltrán, 2012).

La función principal de los indicadores de gestión es evaluar el éxito de la implementación de la planeación estratégica. Revelan cómo va la implementación de la misión y la visión, pero también el cumplimiento de los objetivos individuales de los colaboradores (Monroy y Simbaqueba, 2017).

Un indicador de gestión es un valor medible que demuestra la eficacia con la que una empresa está logrando objetivos empresariales clave. Los indicadores de gestión también son confundidos con los indicadores clave de rendimiento (Dziallas & Blind, 2019). Las organizaciones usan indicadores de gestión en varios niveles para evaluar su éxito al conseguir objetivos (Párraga et al., 2021).

La calidad en el servicio al cliente es fundamental para garantizar la rentabilidad y el éxito de cualquier empresa. Además de contribuir con la lealtad del consumidor hacia un producto o

servicio, garantiza la viabilidad y éxito de la compañía dentro del mercado competitivo que existe en la actualidad (P.J et al., 2021).

Si definimos calidad de servicio como el nivel de satisfacción de los clientes, por tanto, la forma en que la organización responde a los requerimientos de sus usuarios y cumple o excede las perspectivas que estos traen frente a la experiencia de compra. Es obvio que se incluye a la organización como un todo y a sus procesos de desarrollo organizacional **Estandarización**

La estandarización, también conocida como normalización, es la adaptación de un determinado proceso, también de muchos, a una serie de normas o reglas de referencia; consideradas como estándar. En este sentido, el contexto al que hagamos referencia se considera estandarizado cuando ha establecido un proceso mediante el que se pretende la ordenación y la adaptación de este a las normas establecidas por el estándar o por la referencia que adoptemos (Grillo et al., 2021).

Cuando se habla de estandarización de procesos operativos, se hace referencia a la implementación de protocolos de acción específicos tanto dentro como fuera de la organización, con el objetivo de tipificarlos y normalizarlos para que se ejecuten de manera uniforme. Estos protocolos consisten en pautas de acción simples y claras que permiten ahorrar tiempo, promover la especialización y mejorar la eficiencia. Todo esto se apoya en una tecnología que facilite su eficiencia y agilidad durante todo el ciclo de vida del proceso, desde su diseño, ejecución y revisión (Chiavenato, 2004;Rodríguez et al., 2020).

Satisfacción

La importancia de la satisfacción del cliente para una empresa es crucial, ya que de ella depende que el cliente continúe adquiriendo los productos y servicios de la marca y la recomiende a otros usuarios. De hecho, los resultados de esta satisfacción pueden ser fundamentales para

impulsar el aumento de las ventas de un negocio (Silva-Treviño et al., 2021).

La satisfacción se refiere al nivel de cumplimiento de las expectativas del cliente después de recibir un servicio o producto. Es básicamente la emoción o actitud que resulta de la experiencia de compra en relación con una marca, producto o servicio. Si la percepción del cliente es inferior a lo que esperaba, su satisfacción será negativa. En cambio, si la percepción cumple o incluso supera sus expectativas, su satisfacción será positiva (Aranda et al., 2020).

La satisfacción del cliente se refiere a la sensación de satisfacción que experimenta un cliente al adquirir y consumir un producto o servicio, ya que este puede satisfacer plenamente sus expectativas al momento de la compra (Salazar et al., 2019).

Calidad del servicio

La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios debe ser una prioridad en las tácticas de gestión de la organización, cobrando mayor preponderancia en instituciones prestadoras de servicios (Fernández, 2020). La calidad del servicio puede definirse como el resultado de la estimación de cumplimiento que efectúa el consumidor. Es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene conocido, a sabiendas que puede verse reformado en nuevas transacciones por las futuras experiencias del consumidor (Arteaga Díaz et al., 2021).

La calidad es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que concreta su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto (López et al., 2020).

La calidad del servicio es una concepción compleja que involucra, además de la respuesta del cliente, la relación con proveedores y empleados. Todo el ecosistema que conforma la marca y la buena reputación de la empresa (Isabel et al., 2019).

La calidad en el servicio al cliente es esencial para garantizar la rentabilidad y el éxito de

cualquier empresa. Además de contribuir con la lealtad del consumidor hacia un producto o servicio, garantiza la viabilidad y éxito de la compañía dentro del mercado competitivo que existe en la actualidad (Rubio et al., 2019).

Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población. En tanto objetivo, la asistencia sanitaria presupone que es posible contribuir a la salud garantizando un agregado de atenciones que permitan, en primer lugar, conservar la salud de las personas (OMS, 2017).

Una empresa, si quiere tener éxito y avanzar de manera progresiva, debe ir estableciendo diferentes tipos de objetivos cada cierto tiempo, trabajando de manera ambiciosa e intentando ser excelente en el servicio que ofrece. Además, son un claro elemento motivacional, pues acorde se va logrando la obtención de estos, el equipo se implica más en la visión y misión empresarial (Rubio Vargas et al., 2019). El objetivo general de la cobertura sanitaria universal es que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a dificultades financieras. Así, los servicios sanitarios de calidad (de promoción, prevención, cura, rehabilitación y paliación) están integrados en la definición de cobertura sanitaria universal (OMS, 2020).

El objetivo de la gestión de la calidad en cualquier sector es ofrecer un producto o servicio, en este caso un servicio, que sea de la satisfacción del cliente (Faría, 2021).

Estas definiciones consideran que la calidad es un atributo que puede medirse. Ciertamente esto permite medir las diferencias en la calidad basándonos en las cantidades de una determinada característica del producto.

En otras palabras, esto nos conduce a una definición jerárquica de la calidad. Es decir, que

se logra ordenar productos de mayor a menor calidad bajo esta comparación (Cristofani, 2020).

La gestión de calidad, denominada también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculadas entre sí y a partir de las cuales es que la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma. La misión siempre estará enfocada hacia la mejora continua de la calidad (Catañón-González, 2014).

Entre las mencionadas normas se destacan las siguientes: existencia de una estructura organizacional, en la cual se jerarquizan tanto los niveles directivos como los de gestión; estructuración de las responsabilidades de los individuos y de las áreas en los que se haya dividida la empresa; los procedimientos que resultan del plan de pautas destinado a controlar las acciones de la organización; los procesos que persiguen el objetivo específico; y los recursos, técnicos, humanos, entre otros (Ucha, 2022).

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque, diseño y tipo de investigación

El enfoque del presente estudio es cuantitativo tal como lo indica (Mata, 2019) los enfoques de investigación tienen que ver con posicionamientos concretos respecto a la actividad científica y su objetivo es medir variables para generar respuestas a problemas dentro de un contexto determinado. En este caso, para el cumplimiento del objetivo que es analizar la efectividad de la gestión de la administración estatal en relación al incumplimiento de los indicadores de gestión, esto es para medir la percepción de la satisfacción del usuario y la importancia del abastecimiento en el desempeño de la unidad médica.

El diseño de esta investigación es de tipo transversal y no experimental, ya que la información se recopiló en un solo tiempo (periodo 2022) y se hizo uso de la observación, sin interponerse o manipular el objeto estudiado (Coll, 2020;Montana, 2021).

El tipo de investigación es explicativa (Rus, 2020) ya que su propósito es ampliar el conocimiento, los detalles y el análisis de las características del fenómeno investigado y sus relaciones con las demás variables como el liderazgo, el clima laboral y la satisfacción de la ciudadanía que frecuentan los servicios públicos.

Técnicas e instrumentos para recolección de datos:

Para el cumplimientp del objetivo del objeto de estudio, se aplicó una encuesta, cuyo cuestionario se basó en los indicadores de gestión de *Key Performance Indicato*r (KPI por siglas en inglés) cuya traducción al español significa Indicadores Claves de Gestión. SE ha tomado como base la propuesta de Hernandez (2021), quien propone indicadores de gestión y desempeño (KIP) para conocer cuáles son los objetivos alcanzables por los ejecutores de las estrategias, al igual que cuál es el nivel de satisfacción de los clientes a los que se desea impactar.Las dimensiones de los indicadores de medición versan sobre: nivel de satisfacción del cliente frente a la pertinencia y continuidad del servicio ofrecido;escasez de inventario de productos y entrega del servicio o producto, cumplimiento del compromiso de las fechas asignadas para el uso del servicio o producto y agendamiento de citas médicas (Yuni y Urbano, 2014).

La encuesta no se realizó de manera virtual, porque algunos de los usuarios son adultos mayores que no utilizan esos medios electrónicos o son población rural no tiene acceso a dichos medios.

Población y muestra:

En el desarrollo de este estudio se ha calculado una población de 171 usuarios, que

tienen como característica común la atención recibida en la unidad médica. Por este motivo, la muestra pertenece al muestreo no probabilístico y por conveniencia de acuerdo a las necesidades y perspectivas del investigador (Avello, 2018;Cuesta, 2009; Hernández, 2019; Westreicher, 2022). En ese sentido, se eligió a aquellos sujetos a los que se tuvo mayor facilidad de acceso por la proximidad geográfica.

Procedimiento de recopilación de información:

La encuesta fue realizada presencialmente en formato impreso a 171 usuarios que han recibido atención médico dentro del Hospital General Babahoyo (los datos se recolectaron en el área de estadística y consulta externa). todos aquellos recursos que sirven para satisfacer las necesidades informativas de cualquier persona, aunque no se hayan creado con este fin. Desde la teoría de la información también son definidas como cualquier origen de información susceptible de ser representado mediante una señal analógica y/o digital. La presente investigación conseguirá información de fuentes primarias procedentes de encuestas directas realizadas a 171 pacientes atendidos en el nosocomio.

RESULTADOS

Resultados cuantitativo de la encuesta

La investigación se realizó en una unidad médica que ofrece servicios de consulta externa y hospitalización a la población. En la figura 1 se evidencia el porcentaje de los encuestados atendidos en el área de consulta externa y el área de hospitalización.

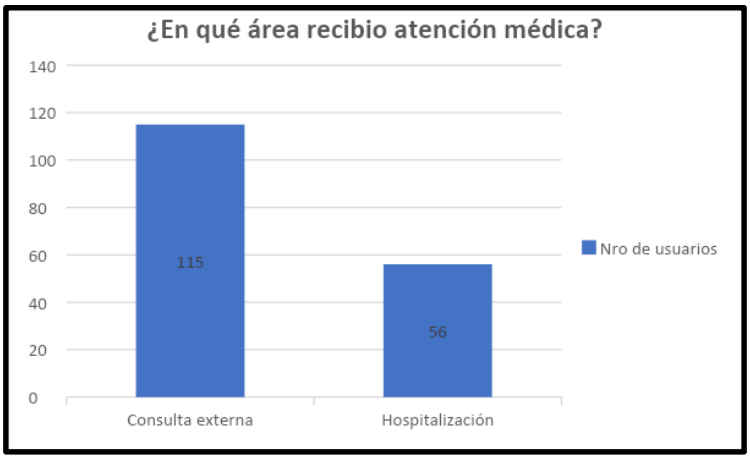

Figura 1.Lugar del área médica de atención recibida

Análisis: En la figura 1 se puede observar que el 67.25% de los encuestados han sido atendidos en el área de consulta externa y el 32.75% en el área de hospitalización, esta diferencia se debe a que los usuarios de consulta externa podemos tener acceso sin restricción a diferencia de hospitalización donde el acceso es limitado.

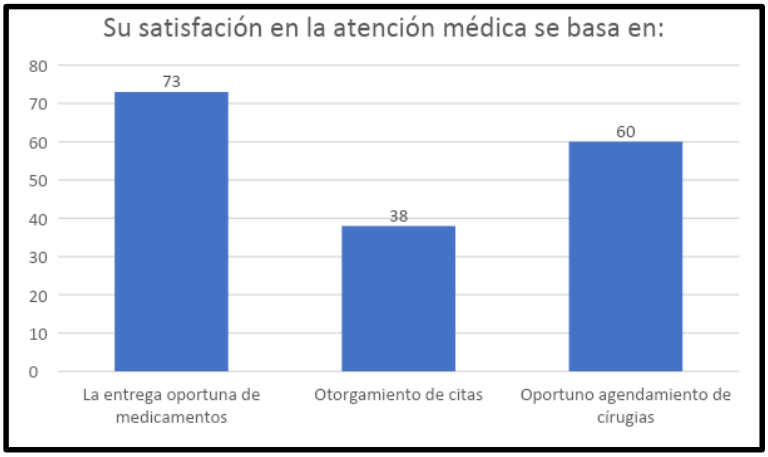

Figura 2. Satisfacción en la atención recibida

Análisis: En cuanto a la satisfacción de la atención recibida, se puede observar en la figura 2 que de 171 usuarios, 73 individuos se encuentran satisfechos con la atención recibida. Se evidencia que la entrega oportuna de medicamentos es uno de los principales factores que influyen en la satisfacción de los usuarios, seguido del otorgamiento de citas y el agendamiento de cirugías. Además, se puede observar que la entrega

oportuna de medicamentos tiene 42.69%, el otorgamiento de citas el 22.22% y el oportuno agendamiento de cirugías el 35.09%, lo que indica que la mayor insatisfacción de los usuarios esta en que no reciben a tiempo sus medicamentos, además de existir retrasos en agendamiento de cirugías o suspensión de estas

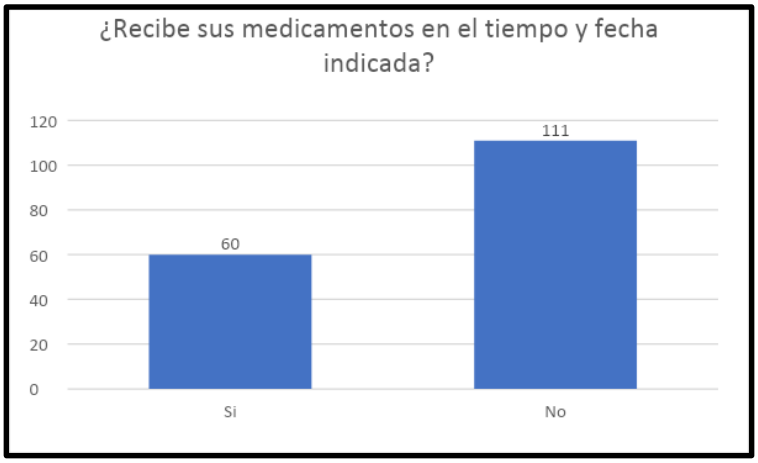

Figura 3. Despensa de los medicamentos en tiempo y fecha respectiva

Análisis: Se puede observar que para el 35.09% de los encuestados consideran que si ha si oportuna la dispensación de los fármacos ha sido óptima, pero el 64.91% que no, porque en algunos de los de casos no existe en medicamento en perchas, deben comprarlos ellos mismos o el médico le recomiendan medicamentos que no son se adquieren aquí pero que tendrán un mejor resultado.

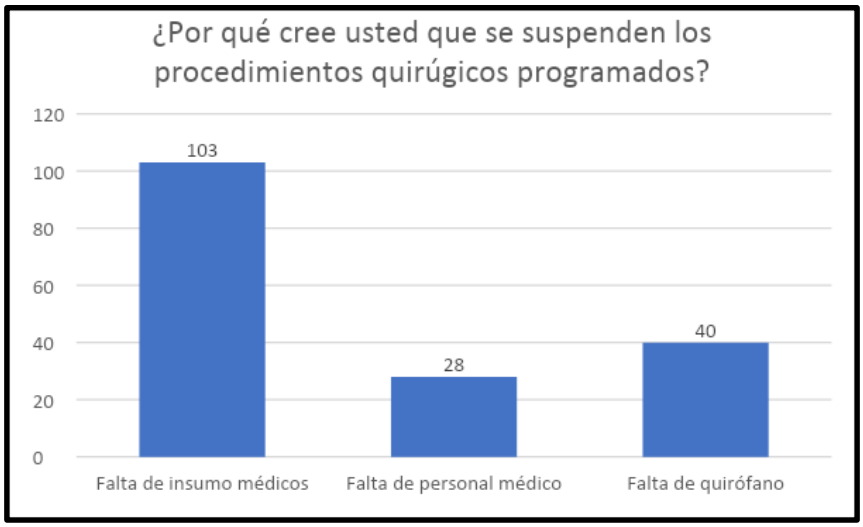

Figura 4. Suspensión de cirugías o procedimientos por falta de insumos

Análisis: Se observa en la figura 4, que el 60,32% de los encuestados dicen que se han suspendido cirugías o procedimientos por falta de insumos médicos, el 16,37% por falta de personal médico y el 23.39% por falta de quirófano; está claro que por la falta de insumos médicos existen agendamientos de procedimientos quirúrgicos y los usuarios son hospitalizados en varias ocasiones por estos inconvenientes.

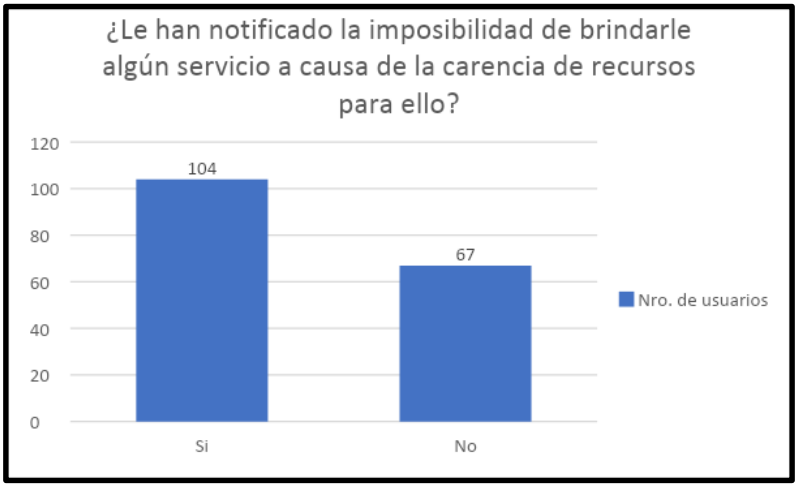

Figura 5. Imposibilidad de brindar el servicio hacia los usuarios

Análisis: Se aprecia que en el 60.82% de los usuarios si fueron notificados que la unidad médica

se encontraba imposibilitado de brindar algún servicio por falta de recurso, el 39.18% indicaba que su atención no tuvo ningún inconveniente.

DISCUSIÓN

En el análisis de resultados se puede evidenciar la inconformidad de los usuarios con los servicios prestados en el nosocomio, causado por algunos factores como la falta de insumos médicos que provocan retrasos o reprogramación de procedimientos quirúrgicos. Se suma a esto la generación de largas listas de espera para nuevos agendamientos de sus procedimientos, provocando un mayor número de usuarios no solo insatisfechos con el servicio brindado, sino también gran deterioro de su salud lo que dispara los índices de mortalidad en la población. Estos resultados guardan concordancia con los estudios de Sternberg al. (2017), abordando la calidad de servicio hospitalario como un aspecto de trascendencia vital en el cumplimiento de las obligaciones frente a los derechos de los ciudadanos que optan por el la efectividad del servicio de salud.

Dentro de este mismo contexto, existe un mayor número de usuarios hospitalizados lo que se convierte en un gasto elevado para los Hospitales, lo que se ve reflejado en los presupuestos anuales. Antes esta situación, Noriero et al. (2020) advierte que la falta de suministro y liquidez económica inciden en el poco cumplimiento del abastecimiento de medicamentos, escaso agendamiento de citas médicas. Esta gestión eficiente significa inoperancia e incapacidad de brindar servicios necesarios a la población, ya que la falta de insumos médicos, la supresión de cirugías y procedimientos quirúrgicos genera agendamientos y hospitalizaciones innecesarias (Apolonio,2015).

Frente a estos datos, se pudo identificar falta de trabajo en equipo entre áreas requirentes dónde se coordine stock de seguridad, óptimo y roto de insumos médicos y medicamentos lo que se sustenta en la inconformidad de los usuarios en las encuestas con respecto a sus necesidades

en el abastecimiento de fármacos. Como lo refieren Parada, et al. (2016) y Leslie et al. (2017) expresan que la continuidad de sus tratamientos médicos permiten el mejoramiento de su salud, pero los cambios continuos en las autoridades de la institución ocasionan retrasos y desorganización en procesos y procedimientos administrativos provocando un impacto desfavorable directamente en el servicio prestado al usuario.

En este panorama incierto de una gestión hospitalaria que colapsa en el IESS de Babahoyo, la satisfacción del usuario está ligada a la atención que reciben tanto para ellos como paciente y sus familiares como acompañantes por lo que se debe tomar medidas que lleve a mejorar la perspectiva de la atención recibida y así cumplir con la expectativa en relación a la atención de salud que da la (Islas, et al, 2020; Unidad Médica. Panorama de la salud, 2018).

CONCLUSIONES

Se confirma que el incumplimiento en los indicadores de gestión, como el porcentaje de abastecimiento de fármacos y dispositivos médicos, tiene un impacto directo en la insatisfacción de los usuarios, tal como se corrobora en las encuestas realizadas. Para mejorar estos parámetros, se sugiere una coordinación eficiente entre las áreas requirentes y responsables de bodega para determinar el porcentaje de abastecimiento y revisar los consumos promedios, a fin de disponer el inicio en el tiempo idóneo de un proceso de contratación, respetando los plazos que dicho proceso conlleva.

Se confirma que las empresas encuentran en los KPI, herramientas versátiles y adaptables para la medición, es así como en los procesos continuos de una organización se miden las eficiencias de las líneas de producción, se definen las acciones a tomar para aumentar su productividad y la relación con las decisiones sobre inversiones de capital y gastos, ya sea por la inversión en nuevas tecnologías o en una aumento de headcount.

Se concluye que la mejora en los indicadores de gestión es crucial para la satisfacción de los usuarios, y que la coordinación eficiente entre las áreas y la implementación de herramientas tecnológicas son factores clave para alcanzar este objetivo. Asimismo, se reconoce la importancia de abordar el liderazgo organizacional y explorar nuevas estrategias para mejorar los procesos de abastecimiento y planificación.

Fortalezas y limitaciones

En cuanto a las fortalezas de este estudio, se destaca la importancia de la implementación de una base de datos en el control de los fármacos e insumos, lo cual simplificará la planificación y mejoraría los niveles de funcionalidad, operatividad y organización de la institución.

Las limitaciones de este estudio estriban en la falta de encuestas a los usuarios internos para conocer estrategias directas de las áreas involucradas.

Futuras líneas de investigación

Para futuras líneas de investigación, se propone abordar el liderazgo organizacional con la finalidad de incrementar el compromiso de todos dentro de la institución, así como integrar herramientas tecnológicas (base de datos) que contribuyan al seguimiento de stock y sus niveles. También se sugiere la exploración de estrategias más efectivas para la coordinación entre las áreas requirentes y responsables de bodega, con el fin de mejorar la planificación y el abastecimiento de fármacos y dispositivos médicos.

Referencias Bibliográficas

Apolonio Contreras, J., Arroyo Ramírez, M., Balderrama Díaz, R., Gómez Benumea, R., González

Espíndola, J., Hernández Badillo, E., Jiménez Oropeza, S., Mayorga Contreras, B., & Ruvalcaba Ledezma, J. (2015). Sistema Nacional de Salud Mexicano. Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo, 3(6). https://doi.org/10.29057/icsa.v3i6.819

Aranda, J. L. C., Martel, N. Z. T. S. de, & Carranza, C. P. M. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, *11*(2), e212-e212. https://doi.org/10.37711/DESAFIOS.2020.11.2.212

Arango Serna, MD, Ruiz Moreno, S., Ortiz Vásquez, LF, & Zapata Cortés, JA (2017). Indicadores de desempeño para empresas del sector logístico: Un enfoque desde el transporte de carga terrestre. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería , 25 (4), 707-720.

Arévalo, J. F., y Mozo, H. P. B. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(2), 1527-1545. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I2.368

Armijos, J. C., Núñez Mondaca, A., Armijos, J. C., & Núñez Mondaca, A. (2020). Indicadores de gestión para evaluar el desempeño de hospitales públicos: Un caso de estudio en Chile y Ecuador. *Revista médica de Chile*, *148*(5), 626-643. https://doi.org/10.4067/S0034-98872020000500626

Arteaga Díaz, Y. M., Escobar Montero, J. P., y Piñeros Guzmán, Y. H. (2021). *Instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel de Latinoamérica, una revisión bibliográfica*. https://repositorio.ibero.edu.co/handle/001/2930

Beltrán, J. (2012). "Indicadores de Gestión. Herramientas para lograr la competitividad. Recuperado de: https://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/250

Castañón-González, J. A., Polanco-González, C., & Camacho-Juárez, S. (2014). La sobresaturación de los servicios de urgencias médicas. Cirugía Y Cirujanos, 82(2), 127- 128.

Cifuentes C. (2017). La importancia de los KPI en la gestión de todo líder logístico. Recuperado de: 7. http://www.centroscomunitariosdeaprendizaje.org.mx/emprendimiento/articulos/la-importancia-delos-kpi-en-la-gestion

Chiavenato, I. (2004). Introducción a la Teoría General de la Administración (7 ed.). McGraw Hill.

Clapp, J. A. (2002). Management Indicators. *Encyclopedia of Software Engineering*.

https://doi.org/10.1002/0471028959.SOF194

Domínguez, E., Pérez, B., Rubio, Á. L., y Zapata, M. A. (2019). A taxonomy for key performance indicators management. *Computer Standards & Interfaces*, *64*, 24-40. https://doi.org/10.1016/J.CSI.2018.12.001

Dziallas, M., & Blind, K. (2019). Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature analysis. *Technovation*, *80-81*, 3-29. https://doi.org/10.1016/J.TECHNOVATION.2018.05.005

Falla, J. (2015). Análisis de la correlación de los indicadores de gestión y ejecución en el control de campañas de call center como reflejo del comportamiento de la operación (Tesis de postgrado). Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6433/ArticuloMarcela%20Falla.pdf?sequ ence=3&isAllowed=y

Fuertes, G., Alfaro, M., Vargas, M., Gutierrez, S., Ternero, R., & Sabattin, J. (2020). Conceptual Framework for the Strategic Management: A Literature Review - Descriptive. *Journal of Engineering (United Kingdom), 2020*. https://doi.org/10.1155/2020/6253013

Grillo, F., Yousefi, A., Salvemini, E., Vries, H. J. de, Wiegmann, P. M., Bekkers, R. N. A., & Kaa, G. van de. (2021). *Standards and Standardization: an Interdisciplinary Literature Review* (pp. 227-245). Verlag Mainz. https://research.tue.nl/en/publications/standards-and-standardization-an-interdisciplinary-literature-rev

Hernandez, D. A. (2021). *Propuesta de implementación de indicadores de gestión y desempeño (KPI) a las estrategias de transición de distribuidores del CDT de Colgate Palmolive Company*. Recuperado de: http://hdl.handle.net/10554/55189.

Isabel, M., Florián, N., De Jesús, O., & Arciniegas, S. (2019). Logística hospitalaria: una revisión bibliográfica. *REDIIS / Revista de Investigación e Innovación en Salud*, *2*, 38-49. https://doi.org/10.23850/REDIIS.V2I0.2075

Islas Cerón RG, Valencia Ortíz AI, Bustos Vázquez E, Ruvalcaba Ledezma JC, Reynoso Vázquez J. (2020). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. JONNPR. ;5(10):1163-78. DOI: 10.19230/jonnpr.3770

Leslie HH, Ndiaye Y, Kruk ME. (2017).Effective coverage of primary care services in eight high-mortality countries. BMJ Global Health.;e000424.

López, S. C., Ibrahim, M., Diez, C., Jesús, Á., Torres, N., & Santos, E. (2020). ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE SERVICIO PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE UNA EMPRESA PRIVADA. *REVISTA CIENTÍFICA EPISTEME*, *4*(2). https://doi.org/10.26495/RE.V4I2.1322

Monroy Laura, y Simbaqueba Neila. (2017). La importancia de los indicadores de gestión en las organizaciones colombianas. *Universidad de La Salle Facultad de Economía, Empresa y Desarrollo Sostenible - FEEDS* . https://ciencia.lasalle.edu.co/

Montañez Mantilla, D. J., Linares Bernal, R. A., Hurtado Cabra, O. H., Franco Lozada, R. A., 1094247009, 80876214, 1032417433, & 80093989. (2019). *Indicadores claves de rendimiento (KPI): manual para su desarrollo e implementación en empresas integradoras de seguridad electrónica*. https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/9516

Morejon Valdes, M., Ramírez Pérez, J. F., Vargas Contreras, E., y Henríquez Ritchie, P. (2021). Impacto de los Cuadros de Mando Integral en el control de indicadores de gestión. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas, ISSN-e 2306-2495, Vol. 14, Nº. 6, 2021 (Ejemplar dedicado a: : Junio), págs. 72-81*, *14*(6), 72-81. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8590486&info=resumen&idioma=ENG

Muñoz Soto, C. (2019). *Liderazgo Transformacional en la gestión hospitalaria*. 223. http://hdl.handle.net/10803/668315

Noriero, S., Ávalos,M. y Priego, H. (2020). La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes.Información para directivos de la Salud. https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf

OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

P.J, S., Singh, K., Kokkranikal, J., Bharadwaj, R., Rai, S., & Antony, J. (2021). Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality, Leisure, Sport and Tourism: An Assessment of Research in Web of Science. *https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.2012735*, *24*(1), 24-50. https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.2012735

Panorama de la salud 2017 (2018). Indicadores de la OCDE, OECD Publishing, París, Organisation for Economic Cooperation and Development. (https://doi. org/10.1787/9789264306035-es,

Parada M, Romero M, Moraga F. (201).Educación médica para la Atención Primaria de Salud:

visión de los docentes y estudiantes. Revista médica de Chile; 144(8): 1059-1066. https://dx.doi.org/10.4067/S0034- 98872016000800014

Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., Zamora Sornoza, J. C., Párraga Franco, S. M., Pinargote Vázquez, N. F., García Álava, C. M., & Zamora Sornoza, J. C. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, *8*(SPE2). https://doi.org/10.46377/DILEMAS.V8I.2610

Plata (2019). Propuesta de implementación de indicadores de gestión para el área de gestión humana de la empresa SOPHOS SOLUTIONS S.A.S. Recuperado de: https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24476/1/Propuesta%20de%20implementaci%C3% B3n%20de%20indicadores%20de%20gesti%C3%B3n%20para%20el%20%C3%A1rea%20de%20gesti% C3%B3n%20humana%20de%20la%20empres.pdf

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *Ciencia América*, *9*(3), 1-6. https://doi.org/10.33210/CA.V9I3.336

Restrepo, M., & Restrepo, M. (2016). Diseño de la herramienta de medición de indicadores de gestión comercial de arrendamientos para la empresa Praiz Propiedad Raíz. Sabaneta. Recuperado de: https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/277/IMPORTANCIA%20DE%20LOS%20INDICAD ORES%20DE%20GESTION%20COMERCIAL%20PARA%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20SECTO R%20INMOBILIARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robert, F. & Chase, R. (2018). Administración de Operaciones: Producción y cadena de suministros. (15a. ed.). México: McGraw-Hill Education. Recuperado de http://www.ebooks7-24.com.ezproxybib.pucp.edu.pe:2048/?il=7742

Rodríguez, G., Fernando Pág, L., de Ingeniería Empresarial, C., Luis Fernando Gil Rodriguez Asesor, B., & Ing Odar Roberto Florián Castillo Trujillo -Perú, M. (2020). Estandarización de procesos operativos y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Turismo Cuatro Ases S.A.C. Trujillo 2019. *Universidad Privada del Norte*. https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26552

Rubio Vargas, I., Abreu Payrol, J., & Martínez Quijano, M. (2019). El enfoque de procesos, su

concreción en un manual de gestión institucional. *Revista Boletín Redipe*, *8*(3), 125-134. https://doi.org/10.36260/rbr.v8i3.716

Turi, A., Goncalves,G. y Mocan, M. (2014). "Challenges and Competitiveness Indicators for the Sustainable Development of the Supply Chain in the Food Industry". Procedia - Soc. Behav. Sci. Vol. 124, pp. 133-141. 2014. DOI: 10.1016/j.sbspro.2014.02.469

Salazar, V., Lorenzo, N., Martínez, B., Patricia ii, C., Alanis iii, L., Sánchez, V., & iv, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, *6*(2), 18-24. https://doi.org/10.22579/23463910.159

Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G., Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*, *15*(2), 85-101. https://doi.org/10.29059/CIENCIAUAT.V15I2.1369

Silva Juárez, R., Julca Calderón, F., Luján Vera, P. E., y Trelles Pozo, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de ciencias sociales, ISSN-e 1315-9518, Vol. 27, Nº. Extra 3, 2021, págs. 193-203*, *27*(3), 193-203. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8081766&info=resumen&idioma=ENG

Stenberg K, Hanssen O, Tan-Torres Edejer T, Bertram M, Brindley C, Meshreky A et al. (2017). Financing transformative health systems towards achievement of the health Sustainable Development Goals: a model for projected resource needs in 67 low-income and middle-income countries. Lancet Global Health.;5(9):e875–87.

Suárez, Y. S., García, L. T., León, M. M., y Pérez, O. S. (2021). Los indicadores de gestión hospitalaria en tiempos de Covid 19. *Visionario Digital*, *5*(4), 58-77. https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i4.1901

Trigoso Vergaray, J., Huamán-Espejo, M., Bernedo-Moreira, D. H., Romero-Carazas, R., Trigoso Vergaray, J., Huamán-Espejo, M., Bernedo-Moreira, D. H., & Romero-Carazas, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSó)*, *8*(1), 146-162. https://doi.org/10.33936/REHUSO.V8I1.4615

Yuni, J. & Urbano C. (2014). Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación (2a. ed.). Córdoba: Editorial Brujas. Recuperado de https://www.studocu.com/ec/document/universidad-politecnicasalesiana/investigacion-cualitativa/apuntes/tecnicas-para-investigar-2-brujas-2014- pdf/4736678/view/

Zuluaga, M. A., Gómez, M. R., & Fernández, H. S. (2014) "Indicadores logísticos en la cadena de suministro como apoyo al modelo scor". Recuperado de: https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/832/757