

Judith Margot García-Ortiz

<https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>

**Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional**

**Strengthening the quality of the health service through an institutional management model institutional management model**

Judith Margot García-Ortiz

[p7000038539@ucvvirtual.edu.pe](mailto:p7000038539@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad Cesar Vallejo, Piura, Piura

Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-0673-2600>

Recibido: 15 de septiembre 2023

Revisado: 10 de noviembre 2023

Aprobado: 15 de diciembre 2023

Publicado: 01 de enero 2024

Judith Margot García-Ortiz

## RESUMEN

**Objetivo:** El objetivo general de la investigación fue describir el fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. **Método:** El método desarrollado en este estudio se basó en la perspectiva cuantitativa utilizando la tipología documental-bibliográfica que ayudó a establecer el análisis del objeto de investigación. **Resultados:** Un modelo de gestión institucional eficiente se caracteriza por la planificación adecuada de los recursos humanos, materiales y financieros, así como por la optimización de los procesos de atención médica. **Conclusiones:** Para asegurar la eficiencia, exactitud y validez de la atención en salud, es importante fortalecer la calidad de los servicios médicos a través de un modelo de gestión institucional. La implementación de este modelo contribuirá a mejorar la experiencia de los pacientes, optimizando el uso de los recursos y fortaleciendo los servicios de salud.

**Descriptores:** Gestión de calidad en salud; servicios de salud; modelos de atención. (Fuente: DeCS).

## ABSTRACT

**Objective:** The general objective of the research was to describe the strengthening of health service quality through an institutional management model. **Method:** The method developed in this study was based on the quantitative perspective using the documentary-bibliographic typology that helped to establish the analysis of the object of research. **Results:** An efficient institutional management model is characterized by the adequate planning of human, material and financial resources, as well as by the optimization of health care processes. **Conclusions:** To ensure the efficiency, accuracy and effectiveness of health care, it is important to strengthen the quality of medical services through an institutional management model. The implementation of this model will contribute to improving the patient experience, optimizing the use of resources and strengthening health services.

**Descriptors:** Health quality management; health services; models of care. (Source: DeCS).

Judith Margot García-Ortiz

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, la atención de la salud es una parte importante de la sociedad, porque la calidad en la gestión sanitaria es una prioridad. Para lograrlo, es necesario implementar modelos de atención profesional para fortalecer y mejorar los servicios de salud brindados a los pacientes. Por lo tanto, la gestión hospitalaria necesita mejoras a nivel institucional, fortaleciendo procesos en los diferentes componentes, desarrollando planes o proyectos de actividades para todo el sistema. Para ello se debe realizar un diagnóstico actualizado y veraz del entorno externo e interno y considerar planes de mejora<sup>1</sup>.

En este sentido, la descripción de atención médica de calidad incluye promoción, prevención, tratamiento, recuperación y cura, y significa que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente brindando atención basada en evidencia que refleje las necesidades y deseos de los usuarios del servicio<sup>2</sup>. En este mismo orden de ideas, en la historia de las administraciones hospitalarias se han reconocido diferentes modelos de gestión, desde la burocracia, la administración populista, la tecnocracia y la administración pública moderna. Centrarse en los sectores económicos y sociales en el contexto de transformar el trabajo del gobierno y establecer las mejores condiciones para la inversión privada y la competencia<sup>3</sup>.

Por ello, la atención sanitaria es esencial para la salud y el bienestar de las personas. Una atención sanitaria adecuada no sólo previene, diagnostica y trata enfermedades, sino que también promueve la salud y el bienestar general. Un sistema sanitario bueno y de alta calidad es esencial para garantizar una sociedad sana y próspera, de allí la importancia de fortalecer la calidad de servicio a través de una gestión institucional eficiente y humanitaria.

De allí que, los modelos de atención requieren generalmente de eficiencia y de la implementación de una política de calidad y humana.

Por otro lado, la gestión sanitaria o gestión sanitaria es una ciencia social y tecnológica relacionada con la planificación, gestión, dirección y gestión de empresas públicas y

Judith Margot García-Ortiz

privadas del sector salud mediante la optimización de las finanzas, la tecnología y los recursos humanos. En otras palabras, la gestión de la salud es una organización empresarial que se aplica a las empresas que restablecen o mejoran la salud de los usuarios proporcionando productos o servicios de salud<sup>4</sup>.

Sin embargo, muchos países han evitado centrarse en la calidad de la atención sanitaria. Pero ahora es el momento de preguntar no sólo por la cantidad, sino también por el tipo y la calidad de los servicios necesarios. Por esta razón, las evaluaciones de servicios juegan un papel importante al valorar estos atributos y evaluar si se han desarrollado o logrado por completo<sup>5</sup>. Contribuyendo de esta forma a tomar los correctivos necesarios para realizar los cambios necesarios y mejorar la gestión institucional.

Por lo tanto, la idea de un sistema de gestión de la calidad es una decisión de costos a corto plazo que Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud, se complace en ofrecer. Asimismo, representa un cambio en el proceso, pero a largo plazo representa beneficios como la mejora continua de la calidad del servicio, la atención a los usuarios, la eficiencia en el desarrollo de los procesos, el logro de los objetivos de la organización, integración del trabajo, división del trabajo humano, mayor nivel de satisfacción, aumento de la productividad, reducción de costes, optimización de la planificación estratégica, entre otros<sup>6</sup>. Los modelos de gestión organizacional eficaces desempeñan un papel importante en la mejora de la calidad de la atención sanitaria. El modelo se basa en los principios de eficiencia, transparencia, participación y rendición de cuentas.

De acuerdo con lo desarrollado, se formula como objetivo general de la investigación describir el fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional.

Judith Margot García-Ortiz

## **MÉTODO**

El método desarrollado en este estudio se basa en la perspectiva cuantitativa utilizando la tipología documental-bibliográfica que ayudan a establecer el análisis del objeto de investigación y tiene como objetivo describir el tema tratado<sup>7</sup>. El material abordado se conformó por tesis de grado, investigaciones científicas, trabajos arbitrados y con ello descubrir características y relaciones entre los elementos, que conforman el problema abordado<sup>8</sup>.

### **Criterios de Inclusión**

- Artículos originales, y actualizados.
- Títulos en inglés y español.

### **Criterios de exclusión:**

- Artículos no relacionados con el tema.

## **RESULTADOS**

A pesar de los avances en medicina y tecnología, la atención sanitaria sigue enfrentándose a muchos desafíos. Algunos de estos desafíos incluyen la falta de acceso a la atención médica, la falta de acceso a servicios de calidad y la falta de coordinación entre los diferentes tipos de atención. Por ello, implementar un modelo de atención corporativo en el ámbito sanitario puede generar una variedad de beneficios tanto para los pacientes como para los profesionales sanitarios.

Un factor importante para enfrentar los desafíos, es que los países deben cambiar su fuerza laboral sanitaria para apoyar y respetar mejor a todos los trabajadores para brindar atención de calidad. La OMS ha identificado la cuestión de la provisión y asignación de recursos humanos en el sector de la salud como una cuestión clave para fortalecer los sistemas de salud en muchos países<sup>9</sup>. Como indican los autores Hernández Palma et

Judith Margot García-Ortiz

al.<sup>10</sup>, las instituciones de salud que se interesan en conseguir excelentes niveles de calidad, acogen los Sistema de Gestión de Calidad como parte de la cultura organizacional de todos los centros de atención en salud, por el motivo de que su actividad principal, está enfocada al trato directo con personas a las que generalmente, su estado de salud les hace observar algunas fallas palpables o no.



**Figura 1.** Atributos de la calidad.  
**Fuente:** Hernández Palma et al. <sup>10</sup>.

Uno de los principales beneficios del modelo de atención institucional es la mejora de la calidad de la atención. Esto se logra mediante la implementación de normas y métodos de tratamiento, así como la capacitación y actualización continua del personal de salud. Así mismo se requiere la presencia de un liderazgo capaz de la promoción de un modelo de gestión institucional que permita el fortalecimiento de la calidad de servicio de salud. En este sentido, se necesita liderazgo para desarrollar intervenciones y construir asociaciones regionales sostenibles que operen en diferentes sectores y áreas operativas del sistema de salud. Para abordar los desafíos de salud, las autoridades sanitarias nacionales deben fortalecer sus capacidades de liderazgo, planificación, regulación y

Judith Margot García-Ortiz

negociación<sup>11</sup>. Todo esto, debe ir de la mano con la gestión de la información. Ambos colaboradores desempeñan roles esenciales trabajando de manera conjunta para garantizar el funcionamiento sin contratiempos de la clínica y para establecer un sistema que responda eficientemente a las necesidades diarias de los pacientes, basándose en la información necesaria para proporcionar los servicios de salud adecuados.<sup>12</sup>

Algunos de los modelos, que se implementan en sector salud se menciona a continuación:

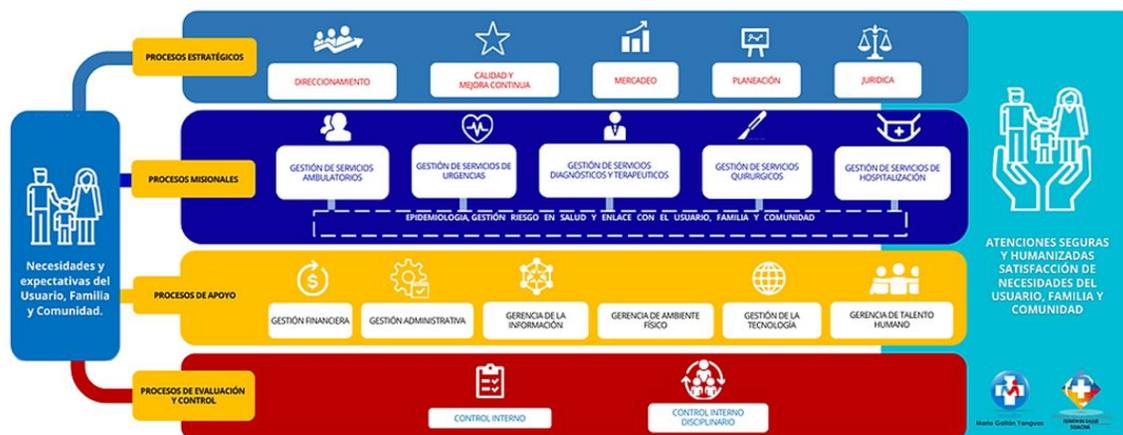
- La ISO 9001 está en auge en la gestión hospitalaria y se está convirtiendo en un modelo a seguir para la acreditación hospitalaria, porque ISO 9001 es una certificación que significa trabajar y utilizar todos los aspectos de la gestión de la calidad para tener un sistema eficaz para conseguirla. El objetivo es mejorar la calidad de los servicios prestados y garantizar que la alta dirección alcance una alta calidad, creando un trabajo excelente y satisfaciendo las necesidades y expectativas de los pacientes y otras partes interesadas<sup>13</sup>.
- Modelos de regresión logística multivariable han servido para evaluar los efectos y factores adicionales al nivel de hogares asociados al servicio de salud. Se indica que dieciocho medicamentos han sido seleccionados como “trazadores” para evaluar, las que fueron disponibles en un 70% durante tres meses de revisión, concluyendo, que la calidad en salud se asocia significativamente al modelo de gestión<sup>14</sup>.
- El Modelo de Atención al Paciente (MACP) fue lanzado en 2004 por la Alianza Internacional de Organizaciones de Pacientes, que examinó la práctica de la atención médica y la desarrolló como un sistema integral en el que pacientes y profesionales de la salud trabajan juntos para agruparse y compartir conocimientos. Perseguir objetivos comunes para la curación y la recuperación<sup>15</sup>.

Judith Margot García-Ortiz

Un buen modelo de gestión puede optimizar el uso de los recursos disponibles, evitar el desperdicio y asegurar una correcta distribución. Esto significa una mejor atención sanitaria y un mejor uso de los recursos financieros.

En el siguiente ejemplo se muestra un modelo de gestión de procesos para el hospital E.S.E. La Vega que tiene como objetivos:

- Lograr la sostenibilidad financiera y económica.
- Racionalizar los gastos y los costos en la prestación de servicios de salud.
- Ofrecer al usuario y comunidad un talento humano competente que refleje en su labor el compromiso y la vocación de servicio.
- Generar una cultura organizacional del autocontrol con énfasis en atención centrada en el usuario, seguridad, enfoque a riesgos, gestión de tecnología y humanización.
- Mejorar la imagen corporativa fundamentada en nuestros valores institucionales y enfocada a los usuarios, la comunidad y el medio ambiente.
- 



**Figura 2.** E.S.E. Hospital Mario Gaitán Yanguas de Soacha, Bogotá, Colombia.  
**Fuente:** Aldana Rojas y Rodríguez Calvo<sup>16</sup>.

Judith Margot García-Ortiz

## **DISCUSIÓN**

Implementar un modelo de atención corporativo que coloque a los pacientes en el centro de la atención médica brindará una oportunidad para mejorar la experiencia del paciente. Esto se consigue personalizando la atención, reduciendo los tiempos de espera y centrándose en las necesidades individuales de cada paciente. Esto significa una mayor coordinación entre los diferentes actores, una distribución más eficiente de los recursos y una mejor calidad de los servicios prestados.

En este sentido, el modelo de gestión desarrollado por la dirección hospitalaria a través de la integración del contrato de proyecto, la gestión clínica y la incorporación de la filosofía de gestión empresarial como gestión por proceso o gestión por competencia, generan un marco coherente para producir mecanismos de incentivos y alejarse progresivamente de los modelos burocráticos<sup>17</sup>.

La coordinación entre los diversos niveles de atención, desde la atención primaria hasta la especializada, resulta indispensable para asegurar una atención integral y continua. Modelos eficientes de gestión organizacional promueven la comunicación y colaboración entre los distintos actores del sistema sanitario.

## **CONCLUSIONES**

Para garantizar la eficiencia y exactitud en la atención en salud, es importante fortalecer la calidad de los servicios médicos mediante un modelo de gestión institucional. Su implementación mejorará la experiencia de los pacientes, optimizará el uso de los recursos y fortalecerá los servicios de salud.

## **CONFLICTO DE INTERÉS**

Los autores declaran que no tienen conflicto de interés en la publicación de este artículo.

## **FINANCIAMIENTO**

Autofinanciado.

Judith Margot García-Ortiz

## AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el proceso investigativo.

## REFERENCIAS

1. Flores Arévalo J, Barbarán Mozo HP. Plan integral de mejora para fortalecer la gestión hospitalaria a nivel institucional en la región San Martín, 2021. [Comprehensive improvement plan to strengthen hospital management at the institutional level in the San Martín region, 2021]. Cs. Lat. 2022;6(1):2436-60. <https://n9.cl/dr39z>
2. Organización Panamericana de la Salud. Servicios de salud de calidad: guía de planificación. [Quality health services: a planning guide]. Washington, DC: OPS.2022. <https://doi.org/10.37774/9789275325957>.
3. Vásquez Sáenz O, Montenegro Camacho L. Modernización de la gestión hospitalaria en instituciones prestadoras de salud. [Modernization of hospital management in health care institutions]. Rev. Cuerpo Med. HNAAA. 2022;15(4):e1907. <http://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2022.154.1907>.
4. Cedeño Ugalde MA, Delgado López D, García Quiroz JM, Muñoz Tóala SJ, Pionce Sánchez LM, y Marcillo Quimis TL. La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. [Health management and quality performance for beneficiaries], RECIMUNDO. 2018;2(4):160-88. <https://n9.cl/rlk9c>
5. Hernández Palma HG, Batista Zea KdC, Pitre Redondo RC. Comunicación y humanización para el fortalecimiento de la calidad de los proveedores de servicios de salud en Colombia. [Communication and humanization to strengthen the quality of health care providers in Colombia]. Rev. Económ. CUC. 2022;44(1):121-36. <https://n9.cl/hadb3>
6. Barrios Ramírez L, Mina Santana I, Ochoa Delgado O, Viera Contreras, M. Plan de Mejora para el Fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad de una IPS de atención Integral. [Improvement Plan for the Strengthening of the Quality Management System of an Integral Care IPS]. [Trabajo de Especialización]. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud, 2023. <https://n9.cl/ev4ph>

Judith Margot García-Ortiz

7. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la Investigación [Investigation Methodology] (5ta ed.). México: McGraw-Hill, 2014
8. Rodríguez A, Pérez, AO. Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. [Scientific methods of inquiry and knowledge construction]. Rev. EAN. 2017;82:179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
9. Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. [Guidelines and strategies to improve the quality of health care services]. Rev Perú Med Exp Salud Pública. 2019;36(2):288-95. <https://n9.cl/mqft7>
10. Hernández Palma H, Niebles L, Pitre R. Fortalecimiento de la Prestación de Servicios en IPS a partir de los Sistemas de Gestión de Calidad con Énfasis en el Usuario. [Strengthening IPS Service Delivery from User-Emphasis Quality Management Systems]. Sci. Tech. 2021;26(1):14-20. <https://n9.cl/7tycj>
11. Puertas EB, Sotelo JM, Ramos G. Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. [Leadership and strategic management in health systems based on primary health care]. Rev Panam Salud Pública. 2020;44:e124. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.124>
12. Cejas Martínez M, Frías E, Liccioni E, Quiñónez M, Romero Fonseca L. Gestión del conocimiento eje clave en la gestión de la información en organizaciones del área de Salud. [Knowledge management, a key axis in the management of information in health organizations]. Vive Rev. Salud. 2022;5(14):402-418. <https://n9.cl/cl7ep>
13. Palacios Vega P, Álvarez Gavilanes J, Ramírez Valarezo C. Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. [Quality management of the Customer Service process]. CM 2021;7(12):67-96. <https://n9.cl/px7iu>
14. Salas Padilla J. Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio de salud del Hospital I EsSalud Yurimaguas, 2021. [Management model to improve the quality of health services at Hospital I EsSalud Yurimaguas, 2021]. [Tesis Doctoral]. Universidad César Vallejo, 2022. <https://n9.cl/qji7zl>

Judith Margot García-Ortiz

15. Díaz Álvarez J. (2021). Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud. Revisión Sistemática Rápida de la literatura. [Hospital Management Models and their Influence on the Quality of Health Service User Care. Rapid Systematic Literature Review]. [Tesis de Maestría]. Universidad EAN. <https://n9.cl/wemu1>
16. Aldana Rojas S, Rodríguez Calvo J. Modelo de Gestión de Procesos para el Hospital E.S.E. La Vega. [Process Management Model for Hospital E.S.E. La Vega]. [Tesis de Maestría]. Universidad EAN, 2023. <https://n9.cl/s7obwg>
17. Perea Vásquez L, Rojas Torres IL. Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. [Management models in hospital institutions]. Rev. Ger. y Pol. de Salud. 2019;18(36):1-14. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgsp18-36.mqih>