

MODELO DE GESTIÓN PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS PACIENTES EN EL HOSPITAL DEL DÍA JIPIJAPA

MANAGEMENT MODEL FOR THE QUALITY OF SERVICE TO PATIENTS IN THE JIPIJAPA DAY HOSPITAL

Lilibeth Dayana Saenz Jara^{1*}

¹ Estudiante de la maestría en Administración Pública. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador.
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0322-2277> Correo: saenz-lilibeth8709@unesum.edu.ec

Alberto Rodríguez Rodríguez ²

² Docente de la carrera Tecnologías de la Información. Facultad de Ciencias Técnicas. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1238-0106>. Correo: alberto.rodriguez@unesum.edu.ec

* Autor para correspondencia: saenz-lilibeth8709@unesum.edu.ec

Resumen

En la presente investigación se asumió como objetivo: implementar un modelo en el proceso de la gestión administrativa contextualizado a los procesos organizacionales para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital del Día de Jipijapa. La investigación es de tipo cualicuantitativo que sigue un diseño de tipo transversal, con enfoque explicativo. Se trabajó con una muestra de 27 personas que laboran en el Departamento de Gestión Administrativa. Se aplicaron entrevistas que permitieron la descripción de particularidades que se observaban diariamente en la Gestión Administrativa. Los instrumentos fueron debidamente validados para constatar su confiabilidad. A partir de los resultados obtenidos, luego de procesar la información, se inició la fundamentación teórica de la investigación, se desarrolló un modelo de gestión administrativa para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes y se diseñó una estrategia para su implementación. Se realizó una validación teórica de la propuesta a través del método Delphi de consulta a expertos, que permitió constatar la hipótesis planteada. Se obtienen impactos favorables sobre la propuesta desarrollada, concretamente al incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes.

Palabras clave: calidad; gestión administrativa; procesos organizacionales; satisfacción de pacientes; mejoramiento continuo.

Abstract



Esta obra está bajo una licencia *Creative Commons* de tipo (CC-BY-NC-SA).

Grupo Editorial “ALEMA-Pentaciencias” E-mail: alema.pentaciencias@gmail.com

In the present investigation, the objective was assumed: to implement a model in the administrative management process contextualized to the organizational processes to increase the fluidity in the execution of the actions that generate a level of satisfaction of the patients of the Jipijapa Day Hospital. The research is of a qualitative-quantitative type that follows a cross-sectional design, with an explanatory approach. We worked with a sample of 27 people who work in the Department of Administrative Management. Interviews were applied that allowed the description of particularities that were observed daily in the Administrative Management. The instruments were duly validated to verify their reliability. From the results obtained, after processing the information, the theoretical foundation of the research was initiated, an administrative management model is developed to increase the fluidity in the execution of the actions that generate a level of satisfaction of the patients and a strategy for its implementation. A theoretical validation of the proposal is carried out through the Delphi method of consulting experts, which allowed verifying the proposed hypothesis. Favorable impacts are obtained on the developed proposal, specifically by increasing the fluidity in the execution of actions that generate a level of patient satisfaction.

Keywords: *quality; administrative management; organizational processes; patient satisfaction; continuous improvement.*

Fecha de recibido: 26/12/2021

Fecha de aceptado: 01/05/2022

Fecha de publicado: 23/05/2022

Introducción

La sociedad es un conglomerado organizacional. Las organizaciones y la sociedad necesitan y son objeto de gestión. El avance de la administración, comenzando con el siglo XIX a través de la dominación de varias escuelas clásicas, se ha venido desplegando a través de diversos enfoques, junto con un progreso de diversos aspectos exploratorios y explicativos, evidenciado en los modelos de gestión desde su conceptualización, hasta cómo desarrollarlos y aplicarlos. Los pensamientos gerenciales tuvieron colaboradores clásicos, tales como la gerencia científica del proceso administrativo de Henri Fayol y la gestión burocrática de Max Weber (Taylor, 2019).

Se consideró por mucho tiempo que los paradigmas neoliberales con su modelo de gestión pública habían aparecido para quedarse por años (como fue el caso del modelo burocrático-weberiano), sorpresivamente en el 2008 se dio una implosión económico- financiera mundial cuyas secuelas aún se siguen experimentando (Krugman, 2018; Stiglitz, 2019). Así, el modelo de gestión pública que comenzó a instalarse hace más de 30 años se fue resquebrajando. Hoy se discute sobre modelos de gestión más apropiados para transformar organizaciones públicas y hacerlas efectivas para satisfacer necesidades e intereses colectivos. Aguilar, Aguirre, Morantes y Espinosa 2021, mediante sus aportes señalan que el diseño de modelos de gestión empresarial tiene su justificación histórica en la administración y la gerencia principios del siglo XX con las contribuciones de Frederick W. Taylor, sobre los procedimientos para optimizar la eficiencia y productividad,

y posteriormente con los aportes de Henry Fayol quien estableció y asoció al término de gestión los procesos administrativos de planificación, organización, dirección, coordinación y control.

Existen estudios que han planteado modelos organizacionales que coadyuvan al desempeño institucional, modelos que se fundamentan en organigramas con varios niveles de jerarquía. Por ello se considera que, en la actualidad, la globalización a nivel mundial obliga a cualquier institución pública o privada a adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos y organizacionales para ser competitivos, puesto que es la fuerza que mueve y mantiene vivas a las organizaciones.

En el contexto de la Salud Pública, según OMS (2018), la calidad del servicio del hospital, requiere de correcciones, pues prevalecen diagnósticos inexactos, errores de medicación, tratamientos inapropiados o innecesarios, instalaciones o prácticas clínicas inadecuadas o inseguras, o proveedores que carecen de la capacitación y experiencia adecuadas. Las percepciones de los pacientes sobre las instalaciones y la atención hospitalarias que reciben afectan la imagen y la rentabilidad del hospital.

La prestación de servicios de atención médica de calidad en el 2019 en el Hospital del Día ha requerido la coordinación y organización de la calidad de asistencia que se brinda a los pacientes. También necesita la combinación de procesos y prácticas diagnósticas, terapéuticas y logísticas de alta complejidad. Así mismo, la satisfacción laboral de los médicos es muy importante para brindar servicios médicos de alta calidad a los pacientes. La calidad del servicio médico está relacionada con factores personales, el paciente y factores pertenecientes a la organización sanitaria (Vite, Palomeque y Romero, 2018).

La aplicación del diagnóstico de la situación actual del proceso de gestión administrativa en el Hospital del Día de Jipijapa, permitió declarar las siguientes irregularidades:

- Se observan procesos con tendencias burocráticas, que interfieren el desarrollo de las actividades administrativas y limitan el nivel de satisfacción de los pacientes.
- Limitaciones en la formación y el desarrollo de competencias genéricas y específicas para la toma de decisiones en la gestión administrativa.
- Morosidad en los procesos o trámites que se generan diariamente desde la gestión administrativa.
- No existe una ruta crítica de coordinación y avance en las actividades diarias.

En consecuencia, se declaró como problema de investigación: insuficiencias en el despliegue del proceso de administración que limitan la fluidez en la ejecución de sus respectivas acciones en el Hospital del Día. Puede considerarse como causa, la limitada concepción de dirección estratégica de los procesos administrativos en el Hospital del Día de Jipijapa.

Para contribuir a la solución del problema declarado, se implementó un modelo de gestión administrativa para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción en los pacientes en el Hospital del Día de Jipijapa, lo cual se traduce en mayor calidad, competitividad, productividad y efectividad.

Materiales y métodos

Para realizar la investigación se pone en práctica el método general dialéctico materialista que permitió el conocimiento de leyes, principios, y categorías universales que operan en la realidad objetiva y posibilitan la aplicación de los métodos teóricos; empíricos y estadísticos matemáticos. Prevalció la utilización de métodos como el Histórico-lógico y el dialéctico para el estudio crítico de los trabajos anteriores y utilizar estos como punto de referencia y comparación con los resultados alcanzados, el Sistémico estructural funcional para que todos los elementos del modelo funcionen como un todo a partir de las relaciones entre sus respectivos componentes, se aplicaron encuestas para obtener información sobre la gestión administrativa y las acciones que generan nivel de satisfacción de los usuarios y pacientes del Hospital del Día en Jipijapa. Se realiza una validación teórica de la propuesta a través del método Delphi de consulta a expertos, que permitió constatar la hipótesis.

Resultados y discusión

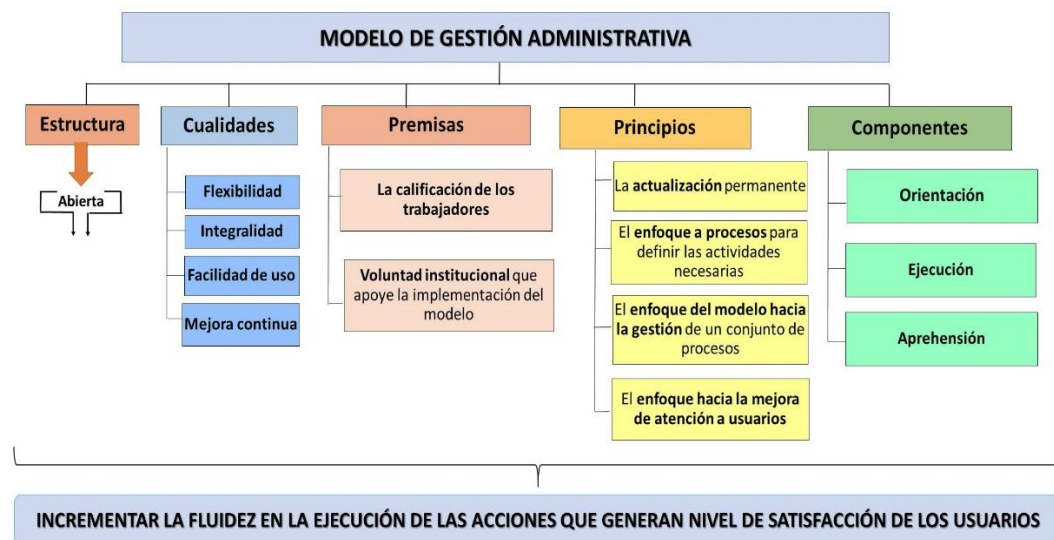


Figure 1. Estructura, componentes, premisas, cualidades y principios del modelo

Las cualidades que distinguen al modelo son: flexibilidad, integralidad, facilidad de uso y mejora continua.

Las premisas con vistas a la aplicación del modelo propuesto son:

- La calificación de los trabajadores, necesaria, para el uso eficiente del modelo propuesto para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital de Día de Jipijapa.
- La voluntad institucional que apoye la implementación del modelo.

El modelo se sustenta bajo los principios de:

- Actualización permanente
- Enfoque a procesos para definir las actividades necesarias
- Enfoque del modelo hacia la gestión de un conjunto de procesos
- Enfoque hacia la mejora de atención a pacientes

Los componentes del modelo son:

- Orientación
- Ejecución
- Aprehensión

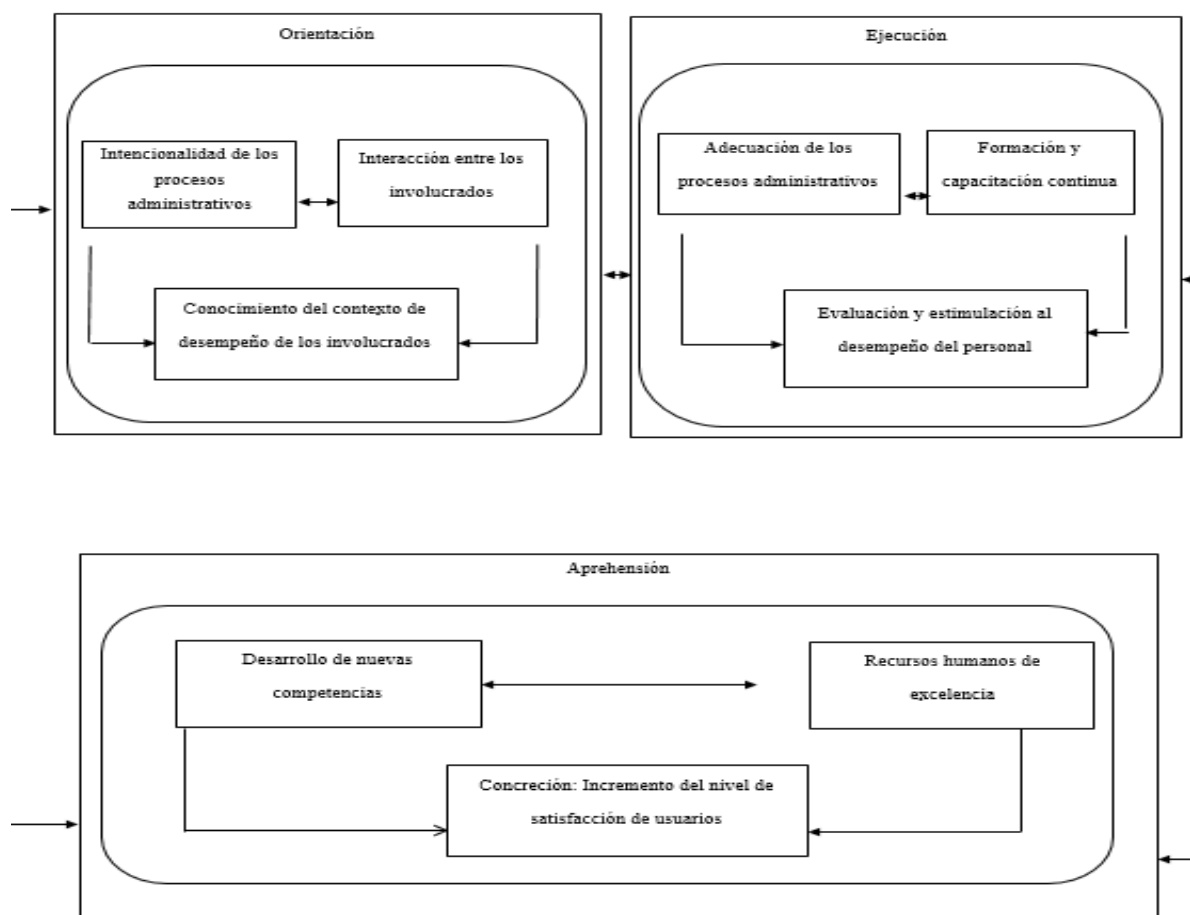


Figure 2. Modelo de gestión administrativa para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción en los pacientes. Hospital Jipijapa.

Información de entrada y salida del modelo

La Información de entrada y salida del modelo se sustenta en las políticas nacionales bajo enfoque de integración interna y adaptación externa de actores involucrados, recogidas de la Constitución de la República del Ecuador (2008), Ley Orgánica de Educación e Interculturalidad, Plan decenal y otros documentos oficiales y del Plan Nacional para el Buen Vivir tomando como base sus objetivos y las prioridades nacionales, como es las políticas a las que se articula el proceso de gestión administrativa, que se inicia con la caracterización del territorio para conocer los procesos de gestión al servicio de los usuarios (entradas), para pasar al diseño del modelo de gestión administrativa para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Día de Jipijapa (salidas).

Descripción de los componentes del modelo

Orientación

El componente orientación está compuesto por la intencionalidad de los procesos administrativos y la interacción con los involucrados, que son dos indicadores que se relacionan entre sí para obtener conocimiento del contexto del desempeño de los involucrados. En este componente se orienta sobre el proceso de gestión administrativa que involucra aspectos claves como la planificación, la organización, la ejecución, control y evaluación de las actividades para el fomento de una gestión administrativa contextualizada a los procesos organizacionales que brinde los servicio a los pacientes con la fluidez requerida, así como el diseño e implementación de dichas actividades orientadas al desarrollo de habilidades tales como: mejorar el desempeño del trabajo en equipo, promover acciones de liderazgo que faciliten el logro de los objetivos organizacionales, creación y fomento de valores y que los mismos sean compartido entre los actores participantes, así como el desarrollo de técnicas de comunicación eficientes. Dentro de la planificación de las actividades a desarrollar, se tomaron en cuenta todas las actividades que permiten mejorar el accionar de los actores participantes.

Ejecución

En este componente se involucra la adecuación de los procesos administrativos y la formación y capacitación continua que se relacionan entre sí para la evaluación y estimulación al desempeño del personal. Mediante la adecuación de los procesos administrativos y la formación y capacitación continua se determinan las funciones que realizarán los actores participantes para una mejor prestación de servicios a los pacientes mediante la aplicación de valores que les permita ser competitivos en el entorno que se desenvuelven. A partir de la ejecución se podrán desarrollar proyectos enfocados a mejorar el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo y los valores para mostrar mayores habilidades en las actividades que se ejecutan y a su vez que contribuya a fortalecer el comportamiento de los actores participantes.

Asimismo, la evaluación y estimulación al desempeño del personal permitirá desarrollar actividades para la retroalimentación de las estrategias que presenten dificultades al momento de ser aplicadas. El proceso de control para la ejecución del modelo se prevé realizar, con énfasis en la presencia de los colaboradores de la gestión administrativa de la institución desde su punto de partida.

El modelo considera la necesidad de la conciliación de intereses entre los involucrados; priorizando sobre todo incorporar a los socios que poseen contratos de servicios; para la toma de decisiones respetando los criterios y teniendo en cuenta el bienestar de los involucrados presentes en el modelo. Las relaciones esenciales, influyen en el funcionamiento del modelo y marcan vínculos entre sus componentes, estableciéndose relaciones entre sí, que lo caracterizan como sistema, a partir de la concepción general de la representación gráfica del modelo.

Aprehensión

La aprehensión, es el componente que establece el desarrollo de nuevas competencias, lo que se relaciona con los recursos humanos de excelencia, para lograr incremento del nivel de satisfacción de los pacientes (Concreción). En este componente, se precisa ofrecer una buena impresión a los pacientes y demás usuarios, lo cual los hace sentirse especiales y para ello se requiere del logro de expectativas que se obtienen al generar en las organizaciones mayor preocupación por el paciente, utilizando para ello estrategias gerenciales orientadas a proveer excelencia.

Las competencias son esenciales para la satisfacción a los pacientes, esta satisfacción se puede alcanzar mediante ofertas competitivas superiores. No solo el desempeño es considerado en el complejo proceso de formación de satisfacción, sino que, además, una variable importante es la capacitación.

La capacitación, constituye en este componente un punto de partida para la calidad en el servicio y la satisfacción de los pacientes, con la capacitación se mejoran las competencias, se mejora la gestión de los recursos humanos al aportar talentos de excelencia, para lograr el incremento del nivel de satisfacción de usuarios con prioridad en los pacientes. La capacitación incrementa el conocimiento, las habilidades y actitudes de acuerdo con los requerimientos en los puestos, así como un beneficio, para la organización y del país en general elevando la calidad, productividad y competitividad en el actual proceso de cambio.

La calidad en los servicios de atención a pacientes reporta sustanciales beneficios a la organización, que se toma como baluarte de su estrategia, pudiendo lograr:

- Fidelidad
- Ofrecimiento de nuevos servicios a los pacientes
- Reducción de quejas y reclamos
- Posicionamiento y valor de la organización
- Ventaja competitiva

Basado en el análisis de los componentes del modelo de gestión administrativa, se destaca que para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Día de Jipijapa, se hace necesario atender a la calidad de los servicios que a su vez constituyen aspectos para la ventaja competitiva requerida para tal fin y permitirle a la organización perseguir un rendimiento superior.

Para la implementación del modelo, se diseñó una estrategia como ya se ha explicado con anterioridad, el modelo, se considera, por el lugar y el papel que desempeña, de suma importancia para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes. Por esta razón es que se hace imprescindible que la formación de los colaboradores de la gestión administrativa esté basada en el

conocimiento, las actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo, porque las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias y para esto, no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización, es decir, lograr una cultura de calidad.

Para poder evaluar la estrategia que sustenta el modelo en el proceso de gestión administrativa contextualizado a los procesos organizacionales para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Día de Jipijapa, y controlar el grado de efectividad de las acciones propuestas, teniendo en cuenta el cumplimiento del objetivo general de la estrategia, al que tributan las estrategias específicas como parte de una sola, se utiliza para evaluar los objetivos propuestos, la autoevaluación, tanto para evaluar el proceso de gestión administrativa contextualizado a los procesos organizacionales, como para evaluar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes.

Por su parte, se utiliza la coevaluación donde se tiene en cuenta el criterio de los sujetos que intervienen en el proceso: teniendo en cuenta:

- ¿Qué avances notan que se han obtenido?
- ¿Cómo se han sentido los colaboradores de la gestión administrativa en el proceso de capacitación, para dirigir y planificar las acciones a realizar en el proceso de incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Día de Jipijapa?
- Si es efectivo el proceso a partir de la implementación del modelo propuesto.

La heteroevaluación, se utiliza y se realiza sobre la base de las observaciones realizadas a las diferentes actividades que se realizan al proceso y que el progreso sea medible y de impacto en cada una de ellas, estas pueden ser a través de:

- Controles a actividades de gestión administrativa relacionadas con la prestación de servicios a pacientes, consultas y otras actividades.
- Encuestas a pacientes y usuarios.
- Chequeo del progreso de la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Día de Jipijapa.

Los instrumentos de control al proceso de gestión administrativa contextualizado a los procesos organizacionales constituyen instrumentos útiles para ir evaluando constantemente la aplicación del modelo. De esta forma se puede llegar a una valoración de resultados medibles en la calidad de trabajo en lo referido a la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital de Día de Jipijapa.

La utilización del método Delphi de consulta a experto como instrumento de validación tiene sus orígenes en el popular recinto en la antigua Grecia al cual acudían los ciudadanos para conocer sobre cuestiones inquietantes, la principal, el futuro. De ahí que se vincule con una visión prospectiva que descansa en la

experiencia e incluso en la intuición de expertos. Este método es de pronóstico cualitativo, desarrollado por *Olaf Helmer* en la *RAND Corporation* a mediados de la década de los 60. Para su uso, en esta investigación, se conformaron dos grupos humanos encargados de validar el sistema de indicadores diseñado, en este caso el grupo coordinador y el grupo de expertos. Luego se utilizó el procedimiento de autovaloración de los expertos, que como señalan Campistrous y Rizo, (2001) es un método sencillo y completo, ya que nadie mejor que el propio experto puede valorar su competencia en el tema en cuestión.

En la aplicación del criterio de expertos, para la determinación el coeficiente de competencia (K) de los sujetos seleccionados como expertos potenciales, se sigue el siguiente procedimiento:

- Este coeficiente se conforma a partir de otros dos, el coeficiente de conocimiento (Kc) del experto sobre el problema que se analiza y el coeficiente de argumentación (Ka). El coeficiente Kc es determinado a partir de la valoración del experto, a partir de solicitarle que valore su competencia sobre el problema en una escala de 0 a 10 (el 0 representa que el experto no tiene conocimiento alguno sobre el tema y el 10, expresa que posee una valoración completa sobre el mismo; de acuerdo con su autovaloración el experto ubica su competencia en algún punto de esta escala y el resultado se multiplica por 0.1 para llevarlo a la escala de 0 a 1).
- El coeficiente Ka es la expresión de los niveles de fundamentación del experto en el tema y es determinado, igualmente, a partir del análisis del propio experto; para determinar este coeficiente se le pide al experto, que precise cuál de las fuentes él considera que ha influido en su conocimiento de acuerdo con el grado (alto, medio, bajo), las respuestas dadas se valoran de acuerdo con los valores de la tabla patrón para cada una de las casillas marcadas, la suma de los puntos obtenidos, a partir de las selecciones realizadas por los expertos, es el valor del coeficiente (Ka).

Con los datos que se obtienen, se determina el coeficiente (K), como el promedio de los dos anteriores a través de la ecuación 3.

$$K = \frac{1}{2} (Kc + Ka) \quad (3)$$

De esta forma, resulta para el coeficiente de competencia un valor comprendido entre 0,25 (mínimo posible) y 1 (máximo posible). De acuerdo con los valores obtenidos, se asume un criterio para decidir si el experto debe ser incluido y el peso que deben tener sus opiniones.

Los valores de K, considerados por la autora, para determinar la inclusión de los sujetos como expertos, fueron 0,6; 0,7; 0,8 y 0,9. Además de estos datos, se tuvieron en cuenta la disposición a participar en la investigación, la capacidad de análisis, la profundidad en las valoraciones, el espíritu autocrítico, la profesionalidad; todo lo cual se valoró en los contactos previos que se sostuvieron durante la aplicación de la consulta.

Para la aplicación del método Delphi, se utilizó un cuestionario, con el propósito de seleccionar a los expertos dentro de un grupo de 15 expertos potenciales que, cumplan con los requisitos siguientes:

- 5 años o más en la gestión administrativa de
- Especialista en Gestión Administrativa y especialista en calidad con experiencias en manejo de la Administración en Salud Pública.
- Experiencia en atención a usuarios o pacientes en el caso de ser médico.
- Experiencia en Marketing

- Experiencia en la dirección de los procesos de Gestión Administrativa

Atendiendo al comportamiento de la autovaloración en las respuestas dadas por el grupo de expertos, se decidió excluir de su condición como expertos a 4 sujetos, concretándose el grupo en 11 expertos.

Luego de seleccionados los expertos, se pasó a recopilar la información empírica necesaria de los sujetos seleccionados como expertos, a los cuales se les entregó un documento resumen con los principales aspectos que caracterizan la investigación y un cuestionario, donde a partir de los siguientes seis indicadores, se somete a valoración individual la propuesta diseñada:

- Principios (nexo indisoluble entre teoría y práctica, accionar secuenciado, consciente y carácter contextualizado).
- Relación líneas-gestores-fuentes de conocimiento sobre la gestión administrativa, contextualizada a los procesos organizacionales para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes.
- Proyecciones de las gestiones administrativas para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes.
- Fundamentación del modelo para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes.
- Generación y estructuración del conocimiento organizacional como dimensiones del proceso de gestión administrativa enfocado a incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes.
- Relación entre el nivel de satisfacción de los pacientes. y el proceso de gestión administrativa contextualizado a los procesos organizacionales.

El análisis de la información resultante de la aplicación del cuestionario al grupo de expertos sobre los indicadores propuestos para verificar la validez de la propuesta, revela los resultados que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1. Resultados de la aplicación del cuestionario al grupo de expertos sobre los indicadores propuestos para verificar la validez de la propuesta

Categorías	Indicadores	
	I vuelta	II vuelta
Imprescindible	2, 3, 4 y 5	1, 2, 3, 4 y 5
Muy útil	1	6
Útil	6	
Poco importante		
Nada importante		

La aplicación de la consulta realizada a expertos, permite confirmar que se incrementa la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes, como elemento dinamizador de

la propuesta de modelo en el proceso de gestión administrativa contextualizado a los procesos organizacionales de Hospital de Día de Jipijapa.

Finalmente, el análisis realizado revela que, el indicador 5, sobre la generación y estructuración del conocimiento organizacional como dimensiones del proceso de gestión administrativa, permitió constatar una mejora en el incremento de la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Hospital de Día de Jipijapa.

El proceso de validación mediante el método Delphi de consulta a expertos, concluyó con un consenso del 100% de los expertos consultados en relación a la validez del modelo en el proceso de gestión administrativa contextualizado a los procesos organizacionales para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los los pacientes que acuden al Hospital de Día de Jipijapa. El modelo es enriquecido con las opiniones de los participantes, que otorgaron Relevancia, Pertinencia y Coherencia al sistema de indicadores para su evaluación.

Conclusiones

- La caracterización epistemológica del proceso de gestión administrativa contextualizado a los procesos organizacionales para incrementar la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los pacientes, contribuyó a sentar las bases para establecer la propuesta del modelo y contribuir así a la eficacia de los servicios que se brindan en el Hospital de Día de Jipijapa, lo que se traduce en calidad y ventaja competitiva organizacional.
- El diagnóstico realizado sobre la situación actual del objeto de la investigación y su expresión en el nivel de satisfacción de los pacientes, permitió constatar las principales dificultades e insuficiencias existentes, así como su importancia e incidencia en la fluidez en la ejecución de las acciones que generan su nivel de satisfacción.
- El modelo propuesto tiene un impacto positivo en el proceso de gestión administrativa, lo que incide favorablemente en el incremento de la fluidez en la ejecución de las acciones que generan nivel de satisfacción de los usuarios y pacientes que acuden al Hospital de Día de Jipijapa.
- Los impactos más relevantes de la propuesta son los relacionados con el mejoramiento de la gestión administrativa, gestión organizacional, calidad en la gestión, desde una perspectiva sistémica orientada a gestionar eficientemente los procesos organizacionales.

Referencias

- Aguilar J, Aguirre I (2001) Metodología para el Desarrollo de Modelos de Gestión en Instituciones Públicas. Fundacite-Mérida. Mérida, Venezuela. 122 pp.
- Aguilar, J., Aguirre, I., Morantes, W., & Espinoza, Y. (2021). Metodología para la elaboración de un modelo de gestión en una institución pública venezolana: Fundacite-Mérida. Interciencia, 27(6), 293-298

- Alvarado, O. (2018). Gestión Educativa. Enfoques y Procesos. Lima-Perú. Editorial Fondo de Desarrollo Editorial.
- Campistrous, L. y C. Rizo (1998): Indicadores e investigación educativa, Instituto Central de Ciencias Pedagógicas, La Habana.
- OMS (2022). El modelo de determinantes sociales de la Organización Mundial de la Salud (OMS) con tres determinantes, el estructural, el intermedio y el proximal, basados en enfoque de riesgo. Gestión Organizacional.
- oogle.com/search?q=oms+modelos+de+salud&rlz=1C1UEAD_esEC998EC998&oq=OMS+Y+MO
DELOS&aqs=chrome.1.69i57j0i22i30.12464j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Taylor, F. (2019). Modelos de gestión y enfoques proyectivos. 3Cienas.
- Krugman, P. (2018). Entrevista BBC (www.bbc.co.uk/news/england/London).
- Stiglitz, J. (2008). Entrevista BBC (www.bbc.co.uk/news/england/London).
- Sy Corvo, H. (2020). Administración privada: Características y ejemplos. Lifder. Recuperado de <https://www.lifeder.com>