



Fecha de presentación: junio, 2020 Fecha de aceptación: agosto, 2020 Fecha de publicación: octubre, 2020

11

Gestión de requerimientos de insumos médicos para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa. Caso del centro clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, Guayaquil

Management of medical Management of medical input requirements to increase the level of satisfaction of external consultation users. Case of the outpatient surgical clinic Hospital of the South Valdivia Day of the IESS, Guayaquil

MSc. Grace Viteri Guzmán¹

gviteri@uteg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5645-2634>

MSc. Ralph Assaf Nader²

ralph.assaf@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0823-1095>

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Viteri Guzmán, G. & Ralph Assaf Nader, R. (2020). Gestión de requerimientos de insumos médicos para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de consulta externa. Caso del centro clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, Guayaquil. Revista Mapa, 11(21), 186- 200. Recuperado de <http://revistamapa.org/index.php/es>

¹ Máster en Educación en Informática, Universidad de Guayaquil, Ecuador

² Máster en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador



RESUMEN

La salud pública merece una constante calidad de atención que responda siempre a las necesidades de los usuarios y una alta competencia en gestión de requerimiento de insumos médicos. La falta de experticia administrativa y perfil de competencia del personal de salud, no garantiza atención óptima y de calidad de los servicios. Existe un déficit de acciones oportunas que se enfoca en los generadores de requerimientos, la cual es percibida por los usuarios que demandan el servicio. El método usado en esta investigación es cuali-cuantitativo, transversal, descriptivo y correlacional. Los datos primarios fueron recolectados mediante encuestas y cuestionarios para determinar el nivel de eficiencia en relación de la satisfacción del usuario y de la gestión de requerimientos de insumos médicos. De 382 usuarios escogidos, se concluye que existe un nivel de eficiencia de 82,2%, o muy bueno respecto a la satisfacción del nivel de calidad del servicio y disponibilidad de insumos médicos. Con respecto a la gestión de requerimientos de insumos médicos y respuesta de las necesidades de los usuarios, los resultados indicaron un grado de eficiencia de 65.2%, o regular. Debido a lo expuesto, es urgente la necesidad de un programa de capacitación continua que instruya a los líderes y gestores de los servicios.

Palabras Claves: calidad de servicio, hospital de referencia, IESS, satisfacción

ABSTRACT

Public health deserves a constant quality of care that always responds to the needs of users and a high level of competence in the management of medical supplies requirements. The lack of administrative expertise and competence profile of health personnel does not guarantee optimal care and quality of services. There is a deficit of timely actions that focuses on the generators of requirements, which is perceived by the users who demand the service. The method used in this research is qualitative-quantitative, transversal, descriptive and correlational. Primary data were collected through surveys and questionnaires to determine the level of efficiency in relation to user satisfaction and the management of medical supplies requirements. Of 382 users chosen, it is concluded that there is an efficiency level of 82.2%, or very good regarding satisfaction of the level of service quality and availability of medical supplies. Regarding the management of medical supplies requirements and response to user needs, the results indicated a degree of efficiency of 65.2%, or regular. Due to the above, there is an urgent need for a continuous training program that instructs the leaders and managers of the services.

Keywords: quality of service, referral hospital, IESS, satisfaction

INTRODUCCIÓN

El sector de la salud merece una constante atención debido a que, por su naturaleza, debe responder inmediatamente con acción de atención al usuario. Los problemas mayormente presentados, causando repercusiones en el nivel de servicio, se deben al desconocimiento del personal responsable del área hospitalaria en la generación de sus necesidades y la falta de experticia, no en cuanto a fines de la medicina, sino en competencias complementarias requeridas por el sistema sanitario.

Se debe identificar el perfil con las competencias que debe tener el personal a que se designe con el carácter de responsable, para así poder capacitar y potenciar su capital intelectual y humano según lo requerido.

La presente investigación se plantea con el fin de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios en relación al servicio recibido y la afectación que pueda presentar por no contar con el continuo suministro de insumos y dispositivos médicos. Por lo que se afirma que al tener personal que cumpla el perfil con las competencias necesarias adquiridas, y por consecuencia, contar con insumos y dispositivos médicos necesarios en inventario, debe aumentar el nivel de satisfacción del usuario en relación a ello.

Gestión de requerimientos de insumos médicos

En cuanto a la implementación y modulación de la gestión de requerimiento de insumos médicos para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa en un hospital del día de la red pública, en este caso del centro clínico quirúrgico ambulatorio Sur Valdivia, de la red de salud del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se evidencia la existencia de un “Manual de Procedimientos para la Gestión de Suministro de Dispositivos Médicos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” (IESS, 2016) que establece precautelar un permanente abastecimiento de insumos y dispositivos médicos y asegurar la óptima calidad en las terapias y procedimientos al usuario en términos de seguridad, eficacia y calidad.

También existe el “Proceso de selección, estimación de necesidades y programación de dispositivos médicos para los establecimientos de salud del IESS para el ejercicio económico” (IESS DSGSIF, 2017) con la finalidad de garantizar la eficacia y eficiencia en la atención de los usuarios con permanente disponibilidad de insumos y dispositivos médicos; para ello explica la metodología para el cálculo de los requerimientos estandarizando procedimientos para el cálculo de las necesidades.

Ambos documentos establecen y detallan el proceso y procedimientos a seguir para el cálculo de las necesidades en cuanto a dispositivos e insumos médicos, sin embargo, el Manual de Procedimientos, en el inciso 4.1.3. donde explica la conformación de técnico de dispositivos médicos, menciona:

Debe considerarse la previsión de un proceso de capacitación a los integrantes del Comité sobre las funciones a desarrollar y de concientización sobre el papel que desempeñan en la institución. Esta actividad puede ser iniciada por el Director Médico del establecimiento de salud como generador de ese proceso. (IESS, 2016, p.15-16)

Lo que no se determina ni establece técnicamente es el perfil de los miembros del comité, en cuanto a competencias, para saber exactamente lo que debería contemplar la capacitación.

Coinciden trabajos de investigación destacando la importancia de la planificación, gestión, incidencia y análisis de la gestión de requerimiento de suministros de insumos y dispositivos médicos, determinando que quienes generan los mismos no lo hacen según lo que debe estar programado (Salirrosas, 2016), sino también debido a una inadecuada documentación y estadística de consumo (Celi, 2016); en otras palabras, teniendo manuales,

procesos y procedimientos, al generar los requerimientos no se cubre la necesidad, sea porque la cantidad requerida no estaba sujeta a la demanda proyectada o por la omisión de la inclusión de los suministros al momento de la elaboración del requerimiento (Márquez, 2017).

Tanto Salirrosas, Celi y Márquez señalan los mismos factores con distintas palabras, la afección generada por la deficiente gestión de requerimiento de insumos y dispositivos médicos. Esto repercute en la calidad del servicio ya que tiene relación directa con las terapias y procedimientos realizados con los usuarios por parte del profesional médico y auxiliares, tema, además, que en el nosocomio Sur Valdivia, no tiene un indicador de gestión en cuanto a la calidad del servicio percibida por el usuario sino únicamente como indicador de gestión de nivel de abastecimiento de insumos y dispositivos médicos.

Tomando en consideración lo manifestado en líneas anteriores se presume que para mejorar la gestión de requerimientos hay que considerar lo multidisciplinario de esa tarea por parte de sus actores (Artieda, 2014). Así mismo, existen estudios acerca de las competencias que deben considerarse en el perfil del personal médico, ya que las necesidades actuales del sistema sanitario no sólo requieren la experticia en cuanto a los fines de la medicina (Morán-Barrios, 2013). Las demandas actuales del sistema sanitario requieren de una formación basada en enfoques y modelos de competencia, resaltando el contexto del profesional médico y su adaptación con una serie de habilidades y capacidades que no responden a roles tradicionales (Martínez-Clares, Martínez-Juárez y Muñoz-Cantero, 2008).

En concreto, las competencias profesionales:

Estas son las que garantizan el cumplimiento de las tareas y responsabilidades del ejercicio profesional. La capacidad de las personas para desenvolverse productivamente en una situación de trabajo no depende sólo de las situaciones de aprendizaje académico formal, sino también, y de forma relevante, del aprendizaje derivado de la experiencia en situaciones concretas de trabajo. Siempre se ha sabido “que uno estudia medicina, pero luego se hace médico en el ejercicio diario de la profesión”. La integración de todas las competencias expuestas representa los factores críticos del éxito profesional. (Lafuente et al., 2007)



Concebida la competencia entonces, no sólo como aquella capacidad de llevar a cabo instrucciones, sino la actuación como valor agregado de cada profesional, en su rol, que aporta en el desarrollo de sus funciones de manera global; es decir, en la dinámica, hay competencias que se adquieren con la educación, experiencia y vida cotidiana, se moldean y adaptan de manera continua a cada contexto. Así entonces, la competencia está en la cabeza del profesional como parte de su capital intelectual y por ende capital humano (Galvis, 2007).

En los estudios de Lafuente et al. y de Galvis, tratan que en cualquier perfil profesional existen competencias intelectuales, intrapersonales, sociales y profesionales; mientras las intrapersonales y sociales tienen que ver con el ser y convivir, las intelectuales y profesionales relacionadas con el conocer y hacer. Es aquí donde se debe iniciar para establecer el perfil de competencias a desarrollar para dar cumplimiento con lo establecido en el “Manual de Procedimientos para la Gestión de Suministro de Dispositivos Médicos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” y así establecer los contenidos de la capacitación a los integrantes del Comité sobre las funciones a desarrollar y de concientización sobre el papel que desempeñan en la institución (IESS, 2016). El Manual existente expone que:

En los últimos años los sistemas de asistencia sanitaria han experimentado modificaciones estructurales con el fin de adecuarse a las cambiantes necesidades sanitarias de la población. Estos cambios en la atención de salud han conducido al establecimiento de un modelo de gestión que ha evolucionado desde una perspectiva centrada en el producto final, donde priman las características intrínsecas del producto o servicio, a una orientación enfocada en las necesidades y expectativas del cliente o usuario, donde la prestación de servicios de salud debe cumplir con altos estándares en la calidad de la atención, para obtener resultados eficaces, logrando así la implantación de un sistema de gestión de calidad total, lo cual constituye un factor estratégico de extraordinaria relevancia para ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios. El manejo de los dispositivos médicos, no ha escapado a esta evolución y hoy en día enfrenta este nuevo entorno competitivo, caracterizado por una búsqueda permanente de la satisfacción del usuario cumpliendo sus expectativas de la manera más eficiente. La misión de los establecimientos de salud es brindar una atención integral al usuario, en la que el suministro de dispositivos médicos debe garantizar una terapia óptima en términos de eficiencia, eficacia y seguridad, para mejorar la calidad del proceso asistencial del usuario. (IESS, 2016)

Para medir el accionar de las unidades médicas del IESS, incluida Sur Valdivia, se establecen indicadores de gestión dentro del mismo Manual, sin embargo, están relacionados directamente al ámbito interno y no como el resultado directo por parte del usuario en cuanto a la influencia de la gestión de requerimientos y abastecimiento sobre el nivel de servicio percibido por el usuario final.

En consulta externa, el nivel de satisfacción del usuario tiene componentes relacionados a cuatro dimensiones de los servicios de salud: la competencia médica técnica (conocer), las condiciones físicas-técnicas (hacer), el grado de orientación (ser) e información y, por último, la atmósfera sociocultural (convivir) de la organización (Rodríguez y Muñoz, 2017).

El servicio de consulta externa atiende una gran cantidad de usuarios, por ende, sus características comprenden variables a medir de forma métrica y psicométrica, y debe hacerse mediante encuestas y así garantizar su fiabilidad y validez en cuanto a resultados. Rodríguez y Muñoz mencionan que el nivel de satisfacción de los usuarios, por tener carácter multidimensional, constituye la característica más importante para medir el servicio brindado y que por ello se han reformulado protocolos y procedimientos en busca de constante mejora. Los factores comúnmente medidos son la edad, sexo, escolaridad, nivel económico; también consideran factores como empatía, tiempos de espera y trabajo administrativo; todas ellas suman al nivel de servicio percibido por los usuarios; sin embargo, no tratan directamente la influencia de la falta de abastecimiento continuo de los suministros de insumos y dispositivos médicos.

Otras investigaciones revelan que los usuarios que acuden a recibir un servicio de salud, por lo general, tienen vulnerabilidad a nivel emocional, con ello, su asertividad y percepción son más agudas y sensibles; en vista de esta característica es el gran reto de compensar esta situación desigual en la que acuden los usuarios a los hospitales (Clemente-Collado, 2014).

Niveles de satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario de los servicios médicos implica una perspectiva de la calidad de atención basados en acciones y estrategias que satisfagan las necesidades de los clientes, haciendo énfasis en la excelencia y eficacia con la que se maneja el servicio de atención pública a gran escala. Cabe señalar, que este estudio resalta la satisfacción de los usuarios frente al servicio médico recibido.

De acuerdo a Castro, Villagarcía, y Saco (2016) los niveles de satisfacción son los siguientes:

- “Satisfacción completa: Es el cubrimiento total de las expectativas.
- Satisfacción intermedia: Cumplimiento parcial de las expectativas.
- Insatisfacción: Es la no cobertura de las expectativas”.

Los niveles de satisfacción de los usuarios pueden ser alcanzados mediante la organización, la apropiada gestión de los servicios prestados, insumos y recursos humanos para cubrir las necesidades de la demanda poblacional asignada a la institución. La satisfacción de los usuarios nos puede permitir establecer si la institución cumple con las expectativas, además evalúan sistemáticamente el nivel satisfactorio de los clientes.

Otros tipos de satisfacción indicados por Quispe-Fernández (2016) son los siguientes:

“Insatisfacción: No cumplen con las expectativas.

Satisfacción: Se cumplen las expectativas del cliente.

Complacencia: Percibe la satisfacción el servicio o producto para el cliente”. (p. 3).

METODOLOGÍA

En la presente investigación se emplea el diseño no experimental, porque no se requiere cambiar la gestión de requerimiento de insumos médicos, sino determinar su impacto en el nivel de satisfacción de los usuarios de la consulta externa del centro clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, Guayaquil.

Este estudio de corte de transversal descriptivo y correlacional con inferencia estadística, se basa en la teoría de Hernández, Fernández, & Baptista (2016): el primero se refiere a “la exposición de las características propias de las variables”; y, el segundo concierne a “la vinculación de la relación entre variables inmersa dentro del fenómeno”. Esto significa que, al aplicar el método descriptivo se hará referencia a las características de la gestión de requerimiento de insumos médicos desde el punto de vista de los usuarios que solicitan el servicio de consulta externa a la institución.

En este trabajo investigativo, se utilizará el tipo de enfoque cuantitativo, el cual según Del Canto y Silva (2014), se refiere a la “matematización de los hallazgos, donde las premisas y conclusiones se vinculan mediante relaciones numéricas y porcentuales”. Por este motivo, al utilizar el enfoque cuantitativo, establece una conexión con los hallazgos de tipo descriptivo y correlacional, es decir, que se medirá el nivel de satisfacción de los usuarios.

Población y muestra

Para definir la población se ha tomado el criterio de Jiménez (2014), quien expone a cerca de este tópico investigativo, que se trata “de los sujetos de estudio, los cuales constituyen los actores claves involucrados en el problema”. La población del estudio está conformada por 87.903 usuarios que acudieron a la consulta externa del centro clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, Guayaquil.

La concesión del término muestra, según Jiménez (2014), se refiere a “una parte del universo, cuyas características de representatividad la convierte en un método estadístico válido que reflejará los resultados con elevados niveles de confianza”. La muestra poblacional representativa o apropiada para este estudio será igual o mayor a 382 usuarios, que serán reclutados en la consulta externa del centro clínico quirúrgico ambulatorio Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, Guayaquil. Los participantes fueron seleccionados por muestreo aleatorio, y corresponden a los pacientes registrados en el sistema y que asistían a la consulta externa y estaban en la sala de espera. Mientras que el personal administrativo fue encuestado en cada uno de sus departamentos en las horas libres.

Técnica de recolección de datos y procesamiento de la información

Como técnica de investigación se empleó una herramienta de estudio como es la encuesta que permitirá recopilar información de la percepción del sistema de calidad del servicio de consulta externa y las respuestas a la demanda de los casos de salud de los usuarios, así como indicadores de gestión administrativas en la adquisición de los insumos médicos acorde con los perfiles. Gómez (2015) y Carrillo (2019) refieren que este mecanismo de apoyo para la investigación en la recolección de datos primarios en el ámbito institucional de salud. La focalización del problema mediante preguntas auto administradas, de opciones múltiples que están categorizadas, para un mejor acoplo de la información. Las técnicas o estrategias de minimización de sesgos implicaron principalmente la entrevista con personal profesional previamente capacitado que no afecte los resultados y la validez del cuestionario. Las entrevistas a los usuarios del servicio hospitalario se llevaron a cabo por el personal de salud del hospital en el área de psicología, brindándole al participante mayor confianza y apertura en el tema. La entrevista al personal médico hospitalario se realizó en las oficinas de cada profesional, de manera independiente.

Las personas voluntarias antes de proceder a la participar en este estudio, firmaron un consentimiento informado anexo a la parte frontal de la encuesta, que les garantizaba la confidencialidad de los datos sujetos al análisis.

El tratamiento de la información tiene su inicio en la recodificación de las variables de investigación científica en Microsoft Excel para el procesamiento y depuración de la información. Posteriormente, se llevó a cabo el análisis en el programa estadístico SPSS V24.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En relación a la media total de las variables de satisfacción frente a la calidad del servicio relacionado a los insumos disponibles se determinó que existe un grado de eficiencia de 82,2%, clasificado como muy bueno el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente a la calidad del servicio y disponibilidad de insumos médicos. Para esto se consideró la siguiente clasificación del grado de satisfacción como malo cuando el valor total obtenido es <50.0%, regular cuando es de 50.0 a 69.9%, bueno cuando es de 70.0 a 79.9%, muy bueno de 80.0 a 89.9% y excelente en rango de 90.0% a 100.0%. Los resultados se muestran en la tabla 1.

Tabla 1: Nivel de satisfacción frente a la calidad del servicio relacionado a los insumos disponibles

| Variables de satisfacción frente a la calidad del servicio relacionado a los insumos disponibles | Total | Porcentaje |
|---|--------------|-------------------|
| El turno y tiempo en la sala de espera fueron respetados. | 1604 | 83,9 |
| Amabilidad, paciencia y respeto por parte del auxiliar de enfermería o enfermera. | 1570 | 82,2 |
| Amabilidad, paciencia y respeto por parte del médico hacia usted. | 1576 | 82,5 |
| Le inspiró confianza el médico. | 1591 | 83,3 |
| Explicó con claridad el médico el problema de salud que usted padece. | 1379 | 72,2 |
| Despejó/aclaró el médico las inquietudes o dudas sobre su problema de salud | 1586 | 83,0 |
| Dejó claro el médico el tratamiento que usted debe recibir/seguir. | 1588 | 83,1 |
| El médico contaba con el instrumental y equipos para la consulta. | 1586 | 83,0 |
| El enfermero y auxiliar de enfermería contaban con insumos/dispositivos para su atención. | 1607 | 84,1 |

Las instalaciones, estación de enfermería y 1621 84,9
consultorios, estaban limpios.

Media total **1570,8** **82,2**

Fuente: datos de la investigación

Elaboración por: autoría propia

En la segunda parte del estudio, cuando se evaluó la percepción de los profesionales de salud sobre la gestión de requerimientos de insumos médicos y respuesta de las necesidades de los usuarios en todos los departamentos tanto quirúrgicos como no quirúrgicos, entre 27 profesionales de salud del Hospital del Día Sur Valdivia del IESS, se observó lo siguiente:

La media total de las variables con respecto a la percepción de los profesionales de salud sobre la gestión de requerimientos de insumos médicos y respuesta de las necesidades de los usuarios se determinó que existe un grado de eficiencia de 65.2%, clasificado como regular como lo muestra la tabla 2. Para esto se consideró la siguiente clasificación del grado de satisfacción como malo cuando el valor total obtenido es <50.0%, regular cuando es de 50.0 a 69.9%, bueno cuando es de 70.0 a 79.9%, muy bueno de 80.0 a 89.9% y excelente en rango de 90.0% a 100.0%.

Tabla 2: Nivel de percepción de los profesionales de salud sobre la gestión de requerimientos de insumos médicos y respuesta de las necesidades de los usuarios.

| Variables de la percepción de los profesionales de salud sobre la gestión de requerimientos de insumos médicos y respuesta de las necesidades de los usuarios | Total respuestas afirmativas | Porcentaje |
|---|-------------------------------------|-------------------|
| ¿En su gestión administrativa usted realiza el seguimiento de insumos y dispositivos médicos (indicador de abastecimiento)? | 19 | 70.4 |
| Maneja usted recursos en su gestión administrativa tales como el sistema de Gestión Documental (Quipux), Microsoft Office (Excel, Word, Power Point), sistema médico AS400 y el sistema de Referencias y Contra-referencias WEB IESS 053? | 27 | 100.0 |
| ¿Recibió alguna capacitación para los procesos de generación de requerimientos de insumos y dispositivos médicos? | 7 | 25.9 |
| ¿En sus estudios universitarios recibió alguna materia administrativa? | 17 | 63.0 |

| | | |
|---|-------------|-------------|
| En sus estudios universitarios recibió alguna materia relacionada con servicio o atención al usuario / paciente, manejo de pacientes conflictivos y establecimiento de empatía? | 14 | 51.9 |
| ¿Cree usted que deberían considerarse en la malla curricular universitaria para que los nuevos profesionales de la salud estén preparados para laborar en lo que demanda el sistema sanitario actual contenidos de relaciones humanas, manejo de personas conflictivas y relacionados con administración Salud? | 22 | 81.5 |
| Media total | 17.6 | 65.2 |

Fuente: datos de la investigación

Elaboración por: autoría propia

En relación a la media total de las variables de nivel de eficacia de gestión de requerimientos de insumos médicos por parte de los responsables médicos se determinó que existe un grado de eficiencia de 82.0%, clasificado como muy bueno, tal como lo muestra la tabla 3. Para esto se consideró la siguiente clasificación del grado de satisfacción como malo cuando el valor total obtenido es <50.0%, regular cuando es de 50.0 a 69.9%, bueno cuando es de 70.0 a 79.9%, muy bueno de 80.0 a 89.9% y excelente en rango de 90.0% a 100.0%.

Tabla 3: Nivel de eficacia de gestión de requerimientos de insumos médicos por parte de los responsables médicos de dicha gestión.

| Observación directa de los factores determinantes de gestión de requerimientos de insumos médicos | Total respuestas afirmativas | Porcentaje |
|---|-------------------------------------|-------------------|
| Revisar las adquisiciones aprobadas en el plan anual de compras o en las reprogramaciones aprobadas. (revisión PAC o reprogramación). | 20 | 80.0 |
| Revisar y analizar las necesidades de insumos y dispositivos médicos que requieren en las diferentes áreas de la unidad médica. | 22 | 88.0 |
| Solicitar verificación de stock y rotación a bodega general de los ítems que se necesitan adquirir (stock y rotación). | 24 | 96.0 |
| Solicitar compras públicas si los ítems antes descritos se encuentran en catálogo electrónico (verificación catálogo). | 23 | 92.0 |

| | | |
|--|-------------|-------------|
| Solicitar a compras públicas si los ítems antes descritos se encuentran en el plan anual de compras (verificación PAC) | 23 | 92.0 |
| Revisar la verificación catálogo, si los ítems que se necesitan adquirir no se encuentran en catalogo electrónico. | 20 | 80.0 |
| Revisar la verificación PAC, si los ítems que se necesitan adquirir se encuentran en plan anual de compras. | 20 | 80.0 |
| Elaboración del informe de necesidad justificando la adquisición, una vez que se realizó el análisis real de los insumos y dispositivos médicos que se necesiten. | 17 | 68.8 |
| Solicitar proformas mediante correo electrónico a los distintos oferentes, para obtener un presupuesto referencial. | 17 | 68.8 |
| Elaboración de las especificaciones técnicas o términos de referencia (TDR o especificaciones técnicas). | 14 | 56.0 |
| Elaborar memorando para solicitar aprobación para la adquisición de insumos y dispositivos médicos, en el cual se deben adjuntar todos los documentos antes descritos. | 25 | 100 |
| Total media | 20.5 | 82.0 |

Fuente: datos de la investigación

Elaboración por: autoría propia

DISCUSIÓN

En la investigación cuando se evalúa el nivel de satisfacción frente a la calidad del servicio relacionado a los insumos disponibles, cabe señalar que una de las variables de satisfacción laboral como es la percepción de si el médico aclaraba las inquietudes o dudas sobre su problema de salud, observamos en el análisis de inferencia estadística que los usuarios consideran en su mayoría (68.8%) que no entienden totalmente las explicaciones dadas o las prescripciones recomendadas. Mientras que en relación a la disponibilidad de los insumos, instrumentos o dispositivos en las áreas médicas quirúrgicas y no quirúrgicas demuestra un grado de satisfacción muy bueno, con un promedio aproximadamente de 80%, lo cual sugiere indirectamente, desde la perspectiva del usuario, un grado de eficiencia alto de gestión de los requerimientos de insumos en el Hospital del Día Sur Valdivia del IESS.



En la segunda parte del estudio, cuando se evaluó la percepción de los profesionales de salud sobre la gestión de requerimientos de insumos médicos y respuesta de las necesidades de los usuarios en todos los departamentos tanto quirúrgicos como no quirúrgicos, se ve afectada por la disrupción de la enseñanza superior de procesos administrativos, de gestión y de abastecimiento en Ecuador, por cuanto impide que el profesional de este campo constantemente se mantenga en entrenamiento para la gestión de servicios de los sistemas públicos.

En la tercera parte del estudio, cuando se evaluó la gestión de requerimientos de insumos médicos por parte de los responsables médicos, se observó que existe un grado de eficiencia muy bueno, esto se debe a que permanentemente existe monitoreo hospitalario sobre las actividades de gestión y rotación de los insumos médicos, por lo cual se tienen que abastecer los departamentos para cubrir más necesidades de salud poblacional. Además, el hospital cuenta con un programa de consulta externa multidisciplinario, con todas las especialidades médicas como un hospital de tercer nivel de complejidad, y realiza miles de cirugías programadas anualmente en las distintas áreas de especialidad quirúrgica. Debido a esta experiencia acumulada, le ha permitido empoderarse de la demanda y los problemas de salud más comunes de su comunidad.

CONCLUSIONES

Debido a la falta de conocimientos y habilidades de la gestión de requerimientos de insumos médicos, instrumentos y dispositivos que demuestren o garanticen el perfil por competencia, es urgente la necesidad de un programa de capacitación continua que instruya a los líderes y gestores de los servicios para que puedan realizar operaciones administrativas con autonomía, alto impacto científico y administrativo basado en normas internacionales y locales y sobre todo tener la capacidad de mantener el alto rendimiento médico y de tratamiento que ha mantenido la institución.

En cuanto a las limitaciones de este estudio, se encuentra la falta de un cuestionario universal para la gestión de insumos médicos hospitalarios y la



satisfacción de los usuarios con validez interna. Ante esta situación, se hizo un análisis de expertos para garantizar la validez del cuestionario. Por otro lado, este estudio no abarcó el total de las percepciones de los profesionales o de médicos. Además, los resultados de este tipo de estudio transversal no pueden ser generalizables para todos los hospitales básicos del IESS. Cada gestión y dirección administrativa hospitalaria son independientes y autónomas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Artieda, V. (2014). *Plan de Mejora para las Consultas Externas en un Hospital Público. Aplicación de la Gestión por Procesos*. Universidad Politécnica de Valencia. Retrieved from https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/44280/TFC_VICENTE_ARTIEDA_PUCHADES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, M., Villagarcía, H., & Saco, S. (2016). *Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena*. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú.
- Celi, V. (2016). *Análisis de la gestión del suministro de insumos médicos en el Hospital San Francisco de Quito – IESS*. Universidad San Francisco de Quito. <https://doi.org/http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/6159>
- Clemente-Collado, A. (2014). *Análisis de la eficiencia de la gestión hospitalaria en la Comunidad Valenciana. Influencia del modelo de gestión*. Riunet. Universidad Politécnica de Valencia. <https://doi.org/10.4995/Thesis/10251/44115>
- Del Canto, E., & Silva, A. (2014). Metodología cuantitativa: abordaje desde la complementariedad en ciencias sociales. *Revista Ciencias Sociales*, 3(141).
- Galvis, R. V. (2007). De un perfil docente tradicional a un perfil docente basado en competencias. *Acción Pedagógica*, 16(1), 48–57.
- Gómez, S. (2015). *Metodología de la investigación*. Estado de México: Red Tercer Milenio.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- IESS. Manual de Procedimientos para la Gestión de Suministro de Dispositivos Médicos en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2016). Ecuador.
- IESS DSGSIF. Proceso de Selección, Estimación de Necesidades y

Programación de Dispositivos Médicos para los Establecimientos de Salud del IESS para el Ejercicio Económico (2017). Ecuador: IESS - Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar.

- Jiménez, R. (2014). *Metodología de la investigación: Elementos básico para la investigación clínica*. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas.
- Lafuente, J.-V., Escanero, J. F., Manso, J. M., Mora, S., Miranda, T., Castillo, M., ... Mayora, J. (2007). El diseño curricular por competencias en educación médica: impacto en la formación profesional. *Educación Médica*, 10(2), 86–92. <https://doi.org/10.4321/S1575-18132007000300004>
- Márquez, Y. (2017). *Estrategias para el fortalecimiento del proceso de gestión de insumos y dispositivos médicos en el Hospital Delfina Torres de Concha*. Universidad Regional Autónoma de Los Andes UNIANDES. <https://doi.org/http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7967>
- Martínez-Clares, P., Martínez-Juárez, M., & Muñoz-Cantero, J. (2008). Formación basada en competencias en educación sanitaria: Aproximaciones a enfoques y modelos de competencia. *RELIEVE - Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa*, 14(2), 1–23. https://doi.org/http://www.uv.es/RELIEVE/v14n2/RELIEVEv14n2_1.htm
- Morán-Barrios, J. (2013). Un nuevo profesional para una nueva sociedad. Respuestas desde la educación médica: la formación basada en competencias. *Revista de La Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 33(118), 379–380. <https://doi.org/10.4321/S0211-57352013000200011>
- Rodríguez, M., & Muñoz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Revista Enfermería Actual*, 32, 1409–4568. Retrieved from <http://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>
- Salirrosas, E. (2016). *Incidencia de la Planificación en los Requerimientos de los Pedidos de Compra para lograr la Eficiencia en la Gestión de compras de bienes en el Instituto Regional de Oftalmología La Libertad 2016*. Universidad Nacional de Trujillo. <https://doi.org/http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2440>