



CALIDAD EN LAS DIMENSIONES AMBIENTALES Y SOCIALES DE ENTIDADES PÚBLICAS DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL

QUALITY IN THE ENVIRONMENTAL AND SOCIAL DIMENSIONS OF PUBLIC ENTITIES OF THE SOCIAL SECURITY INSTITUTE

✉ JOSÉ FÉLIX PEÑAFIEL LOOR^{1*}, ✉ TEYLOR EFRAÍN RIVERA PILOCO²

Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Facultad de Ciencias Económicas. Docente de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.
Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. Facultad de Ciencias Económicas. Estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría.

* E-mail: jose.penafiel@unesum.edu.ec

Palabras Claves:

Gestión de calidad
atención al usuario
satisfacción
gestión ambiental
internacionalización

Resumen

La calidad en las dimensiones ambientales y sociales, presenta una visión amplia en lo referente a la atención médica centrada en eficiencia y eficacia de los servicios que se le brindan a los pacientes. La inclusión de los conceptos ambientales y sociales contribuyen a satisfacer las necesidades sociales del mundo contemporáneo. En este contexto, implementar sistemas integrados de gestión de calidad, con dichas dimensiones, optimiza las actividades y por tanto reduce esfuerzo, tiempo y costos, permitiendo a las organizaciones internacionalizarse. Por tal motivo la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación de la gestión de la calidad en la atención al usuario del área de imágenes del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Jipijapa. Para ello, se realizó un diagnóstico situacional del sistema de gestión de calidad en el área de la entidad de estudio. Su desarrollo permitió determinar inconsistencias en el cumplimiento de requisitos legales ambientales, independiente del normograma institucional y la revisión desarticulada del sistema de calidad en el área de estudio, lo que afecta la atención al usuario. Los resultados obtenidos evidencian que la gestión de la calidad tiene una estrecha relación con la atención al usuario, en el área de imágenes del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Jipijapa.

Keywords:

Quality management
customer service
satisfaction
environmental management
internationalization

Abstract

Quality in the environmental and social dimensions, presents a broad vision in relation to medical care focused on efficiency and effectiveness of the services provided to patients. The inclusion of environmental and social concepts contributes to satisfying the social needs of the contemporary world. In this context, implementing integrated quality management systems, with these dimensions, optimizes activities and therefore reduces effort, time and costs, allowing organizations to internationalize. For this reason, the present investigation aims to determine the relationship between quality management in user care in the imaging area of the Day Hospital of the Ecuadorian Institute of Social Security Jipijapa. For it, a situational diagnosis of the quality management system was carried out in the area of the study entity. Its development made it possible to determine inconsistencies in compliance with environmental legal requirements, independent of the institutional nomogram and the disjointed review of the quality system in the study area, which affects user care. The results obtained show that quality management has a close relationship with user care, in the imaging area of the Day Hospital of the Ecuadorian Institute of Social Security Jipijapa, which affects the attention to the user.

Introducción

En el mundo contemporáneo se practican las expresiones; gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de la seguridad y salud que son, en definitiva, las áreas en las que más han proliferado la adopción de sistemas normalizados y para las que las normas de referencia empleadas son más

compatibles (Carmona y Rivas, 2010). Para proferir de la Gestión ambiental se debe cumplir con las normas Nacionales e Internacionales establecidas actualmente en función de mejorar los actuales procesos que se aplican en las entidades y contribuyendo adecuadamente con la conservación y recuperación del medio ambiente.

Recibido: 21 de julio de 2023

Aceptado: 29 de septiembre de 2023

Este artículo se encuentra bajo los términos de la licencia Creative Commons Attribution-NonCommercial (CC BY-NC 4.0).



<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

El Ministerio de Salud y Protección Social de Ecuador, en su Ley Orgánica, incluye los procesos de gestión ambiental dentro del tema de Calidad, la cual está basada en un proceso de mejoramiento continuo el cual circunscribe actividades de planeación, ejecución, auditoría y mejoramiento de la gestión ambiental haciendo dinámico el proceso y aplicable a todos los actores que intervienen en el ([Ley Orgánica Nacional de Salud, 2013](#)). También se incluyen actividades educativas que involucran a los usuarios internos y externos, todo ello basado en acciones planificadas y sistemáticas que incluyen equipos, materiales, procesos, documentación, presupuestos y el imprescindible talento humano certificado para la realización de las tareas y operaciones garantizando la calidad de los resultados y disminuyendo al mínimo el riesgo y el impacto ambiental.

En base a lo subrayado, se hace énfasis en lo relativo a la Gestión Ambiental, como una cualidad permanente del ambiente institucional en todos los sectores competitivos, experimentados por miembros de grupos organizacionales, que influyen en la conducta que puede ser descrita en función de los valores de un contiguo particular de características organizacionales, capaces de proyectar actuaciones en aras de demostrar compromiso real con la responsabilidad ambiental. En este contexto, los estudios de [Borrotto y Salas \(1999\)](#) refieren que;

“La calidad de los recursos humanos y su incidencia en la calidad de la atención en salud, tiene 4 dimensiones fundamentales: técnico-profesional, interpersonal, ambiental y social. Apreciación que, presenta una visión más amplia de la calidad, al incluir conceptos como: interpersonal, ambiental y social”. (p.84).

La apreciación anterior contribuye a entender que la calidad va de la mano con varias dimensiones que señalan las necesidades sociales del mundo contemporáneo. Por ello la Constitución de la República de Ecuador, en su Art. 32 al indicar que, la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir ([Constitución de la República del Ecuador, 2008](#)).

Por lo antepuesto, es posible entender que el derecho a la salud pública, es precisa para todos los ecuatorianos, lo que supone que los distritos, centros y subcentros de salud deben garantizar la vida y salud de sus usuarios ([Constitución de la República del Ecuador, 2008](#)). En este contexto, el estado tiene la obligación de garantizar dicho derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva.

La prestación de servicios de salud se regirá por principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional ([Martínez, 2005](#)). Por su parte, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud en el Art. 1 señala que su objeto es establecer los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el territorio nacional.

Lo subrayado coincide con que, en la actualidad en el Ecuador existe integración en el sistema de salud, mediante distritos y circuitos, mismos que deben garantizar el cumplimiento de las políticas vigentes, de ahí que el Sistema Nacional de Salud rige y controla en su totalidad el territorio ecuatoriano. En relación a los objetivos de la ley referida, en el Art.3 se hace referencia a que el sistema busca garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada ([Constitución de la República del Ecuador, 2008](#)).

Otro de los objetivos que, indica el citado artículo es que, se busca proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud, así como al medio ambiente de su deterioro. Además, generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables para los ecuatorianos.

Por lo que, según [Meza \(2022\)](#) el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), como entidad formadora del sistema de seguridad social y encargada de brindar seguro de contingencias a la población, mantiene relación de dependencia entre el sistema de seguridad social y el seguro de contingencias a la población. Dicha relación se visualiza según la integración de la calidad en las dimensiones ambientales y sociales, que existen, para así brindar a sus usuarios servicios eficientes, en lo referente a las prestaciones económicas y asistencias médicas en función de contrarrestar los riesgos que afecten su capacidad de trabajo o ingresos.

Por su parte, los estudios de [Palacios et al. \(2020\)](#) refieren que, la gestión de la calidad es un elemento clave y para el desarrollo de las actividades de las entidades del sector salud, puesto que contribuye a la mejora de la calidad en la atención médica. Al respecto, se destaca que la mejora implica seguridad, eficiencia y eficacia, la que se logra mediante el desarrollo e implementación de un sistema de calidad efectivo.

En este contexto, destaca [Vita et al. \(2019\)](#) que, implementar sistemas de calidad efectivos, implica tener en cuenta las dimensiones ambientales y sociales, para con ello optimizar las actividades y por tanto reducir el esfuerzo, el tiempo y los costos, permitiendo a las organizaciones internacionalizarse. Así también, [Echeverría \(2021\)](#) refiere que, la calidad no solo se trata de cumplir con estándares técnicos, sino de brindar una experiencia satisfactoria al usuario.

Por su parte, [Chacon y Rugel \(2019\)](#) sostienen que, la calidad de un producto o servicio no solo se basa en el cumplimiento de requisitos y expectativas básicas, sino también en la capacidad de sorprender y superar las expectativas del usuario. Su enfoque destaca la importancia de comprender las necesidades y deseos de los usuarios para ofrecer una atención de calidad.

Basado en lo subrayado por los citados autores, se revela el término gestión de la calidad, donde los estudios de [Tonato \(2020\)](#) son significativos, sobre todo en el ámbito de la salud. La gestión de calidad en el sector salud según Tonato, es un enfoque estratégico que busca mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud y garantizar resultados positivos para los pacientes, encierra la implementación de políticas, procesos y prácticas que se centran en la seguridad del paciente, la efectividad de los tratamientos, la eficiencia de los servicios y la satisfacción del usuario.

En este sentido, y de acuerdo a lo antes proyectado se determina que, la gestión de calidad implica un enfoque estratégico que busca mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud y garantizar resultados positivos para los pacientes. Pero a su vez, se precisa de la integración de los sistemas de gestión de calidad, en las dimensiones ambientales y sociales, conforme a las normas ISO 9001 (para la calidad) y normas ISO 14001 (para los sistemas de gestión ambiental), que son, en definitiva, las áreas en las que más han proliferado la adopción de sistemas normalizados y para las que las normas de referencia empleadas son más compatibles ([Carmona-Calvo, Rivas-Zapata, 2010](#)).

En base a lo referido por los citados autores, la integración de los sistemas de gestión puede traer beneficios para las organizaciones, coincidente con tal criterio se encuentran los estudios de [Nunhes et al. \(2016\)](#) los que refieren que;

[...] la mejora de la eficiencia de las operaciones y la comunicación interna, una mayor agilidad en el proceso de toma de decisiones, el aumento de la calidad de los bienes y servicios producidos o proporcionados y el aumento de la confiabilidad de los productos y procesos (p. 1236).

En el mejoramiento de lo antes subrayado, se vuelve visible diferentes problemas que se complejizan frente a la realidad del gasto de las entidades públicas objeto de estudio, ello por encontrarse aplicando diversos sistemas de gestión con similar estructura de alto nivel, e interactuando día a día, pero buscando la racionalización de trámites, con mayor coordinación y menor duplicidad de cargos o actividades. En otras palabras, en el área de imágenes del Hospital del día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Jipijapa, se requiere de una evaluación y conocimiento de causas y efectos, debido a que no se

utilizan sistema de gestión de calidad integrados, y ello se constató en el diagnóstico inicial de esta investigación.

Por lo anterior, el área de imágenes del Hospital del día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Jipijapa no posee un sistema de Gestión de Calidad Integrado, que comprenda las dimensiones ambientales, sociales y en consecuencia, se afecta la calidad total de los usuarios, la cual requiere de eficiencia y eficacia y a su vez que, en dicha área se refleje tal vigencia para con ella poder internacionalizar los servicios que se brindan y lograr ingresos representativos para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Los sistemas de calidad que se operan en el área de estudio, se encuentran separados, evidenciándose situaciones de higiene, debido al mal uso de los sistemas de gestión ambiental, malestar de los empleados, que se debe a que la dimensión social no está integrada en el sistema de calidad.

Además, de las insolencias antes subrayadas, se denota falta de claridad con respecto a la responsabilidad de dicha situación para dar respuesta en los hallazgos negativos que se incumbe el área de imágenes, caso de estudio. Por tal motivo, resulta evidente, conocer a profundidad el contexto de la organización, el liderazgo, la planificación, el apoyo, las operaciones que se realizan, la evaluación de desempeño y como están los indicadores para la mejora de dichas deficiencias.

Definitivamente, se ambiciona tener un enfoque prospectivo, unido al hecho de que existe preocupación para poder orientar la gestión hacia un servicio en competencia global y, particularmente, asegurar y ser efectivo en “proteger los recursos que son vitales para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía ecuatoriana” sin perder la confianza de las partes interesadas. De aquí que, es necesario determinar la relación de la gestión de la calidad en la atención al usuario del área de imágenes del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Jipijapa, con respecto a las dimensiones ambientales y sociales, con el propósito de conseguir un sistema de gestión integrado por los beneficios de optimización de los recursos económicos, humanos y operacionales que la entidad destina para la administración de estos sistemas.

La integración de la calidad en las dimensiones ambientales y sociales de entidades públicas del Instituto de Seguridad Social en Jipijapa, podría facilitar el mantenimiento y mejora de los sistemas y su apropiación por parte de los funcionarios de la entidad, es decir, aumentar el capital intelectual de las organizaciones ([Roos y Roos, 2001, p. 192](#)). Es decir que, la integración de los sistemas de gestión de calidad, en las dimensiones citadas, en el sistema de salud caso de estudio, tiene como objetivo principal garantizar una atención segura, efectiva y centrada en el paciente, mejorando constantemente los resultados de salud y la satisfacción de los usuarios.

En este contexto, los estudios de Cepeda (2020); Hernández (2020) y Noboa (2021) refieren que, la gestión de la calidad es un conjunto de procesos sistemáticos que permiten a una administración organizacional planificar, ejecutar y controlar los distintos procedimientos que se llevan a cabo internamente. La gestión de la calidad tiene el propósito de garantizar la estabilidad en los procesos, para medir o valorar los niveles de desempeño es necesario analizar mediante estándares o modelos de referencias la satisfacción de los usuarios y los objetivos organizacionales.

Por su parte, en el contexto de la salud los aportes de Chacon y Rugel (2019); Barrios (2019) y (Durán, 2019) refieren que, la calidad en los servicios de salud es un compromiso constante, y las organizaciones de salud trabajan en colaboración con profesionales, pacientes y otros actores para garantizar una atención de alta calidad en beneficio de todos. La calidad en los servicios de salud es un equitativo esencial para garantizar una atención de salud efectiva y segura, y en base a ello la dimensión de la gestión ambiental juega un papel fundamental, como inquietante responsabilidad del cumplimiento de las normas ambientales y sanitarias vigentes, para contribuir a la protección, preservación y conservación del medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación, mejoramiento continuo y uso óptimo de recursos, contando para ello con recursos financieros.

Por otra parte, Ureta (2020) detalla que, la implementación de la gestión de la calidad en la atención al usuario es fundamental para mejorar la satisfacción del usuario, aumentar la eficiencia y eficacia, adoptar estándares y mejores prácticas, y corregir problemas de manera sistemática. Ello, al centrarse la calidad en las dimensiones ambientales y sociales, para brindar una atención al usuario más efectiva y satisfactoria, fortaleciendo así su reputación y confianza en la comunidad. La calidad en las dimensiones ambientales y sociales se manifiesta en diversos aspectos, que incluyen:

- Establecimiento de estándares y procesos: La gestión de la calidad implica definir estándares de calidad y establecer procesos claros y eficientes para la atención al usuario. Esto implica identificar los requisitos y expectativas de los usuarios, así como establecer indicadores de calidad y protocolos de atención que permitan brindar un servicio consistente y de alta calidad teniendo en cuenta las dimensiones ambientales y sociales.
- Enfoque en la satisfacción del usuario: La gestión de la calidad pone énfasis en la satisfacción del usuario como uno de los principales objetivos. Esto implica comprender las necesidades y expectativas de los usuarios del IESS y orientar los esfuerzos hacia la mejora de su experiencia. La retroalimentación de los

usuarios es fundamental para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios.

- Mejora continua: La gestión de la calidad se basa en el principio de mejora continua. En el contexto de la atención al usuario del IESS, esto implica identificar oportunidades de mejora en los procesos de atención, así como en la calidad de los servicios brindados. Mediante la recopilación y análisis de datos, se busca identificar áreas de debilidad y emprender acciones correctivas y preventivas para optimizar la atención.
- Capacitación y desarrollo del personal: La gestión de la calidad implica brindar capacitación y desarrollo al personal del IESS que está involucrado en la atención al usuario. Esto incluye la formación en habilidades de comunicación, empatía, resolución de problemas y orientación al servicio. Un personal capacitado y motivado contribuye a ofrecer una atención de calidad y a establecer una relación positiva con los usuarios.
- Seguridad del paciente: La gestión de la calidad en el sistema de salud también se enfoca en garantizar la seguridad del paciente. Se promueven prácticas como la identificación correcta del paciente, la prevención de errores de medicación, la comunicación efectiva entre el equipo de atención médica y la gestión adecuada de los riesgos. La seguridad del paciente es un aspecto esencial de la calidad de la atención y se busca prevenir daños innecesarios.
- Participación activa de los usuarios: La gestión de la calidad fomenta la participación activa de los usuarios en el proceso de atención. Se pueden implementar mecanismos de retroalimentación, encuestas y canales de comunicación para que los usuarios puedan expresar sus opiniones, necesidades y sugerencias. Esto permite que el IESS se mantenga al tanto de las demandas de los usuarios y tome acciones para mejorar su experiencia (Ureta, 2020).

En este sentido, la gestión de la calidad en la atención al usuario implica establecer estándares y procesos, enfocarse en la satisfacción del usuario, buscar la mejora continua, capacitar al personal y fomentar la participación activa de los usuarios. Estas acciones se centran en brindar una atención de calidad, satisfaciendo las necesidades de los usuarios y garantizando una experiencia positiva en el uso de los servicios (Echeverría, 2021).

Con lo antes mencionado se, determina que la gestión de calidad está ligada a la atención del usuario, puesto que no solo implica el desarrollo de procesos o directrices que permitan cumplir un objetivo, sino también, la búsqueda por la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios que acuden a las instituciones por un servicio efectivo y de calidad (Ruiz y Batista, 2018). En este sentido,

se ha de entender que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) es, una entidad que cuenta con autonomía, por lo que sus actividades son financiadas con los aportes de los afiliados, razón por la cual los servicios que se ofertan deben ser de calidad, para de esta manera lograr la confiabilidad, credibilidad, prestigio y la óptima satisfacción de sus usuarios.

Por lo anterior, se impone el análisis de la relación de la gestión de la calidad en la atención al usuario del área de imágenes del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Jipijapa, por ser esta institución parte integrante del IESS en Ecuador.

Materiales y métodos

Para determinar la relación de la gestión de la calidad en la atención al usuario del área de imágenes del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Jipijapa se realizó un diagnóstico situacional del sistema de gestión de calidad en el área de la entidad de estudio. El diagnóstico situacional sigue un enfoque mixto con fundamento epistemológico pragmático (Hernández et al., 2010), ya que no solo busca la explicación por medio del análisis de datos, sino que logra una perspectiva más amplia y profunda e involucra la observación y la interacción directa de los líderes de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y social en la entidad bajo estudio.

Por lo citado, sobre el diagnóstico situacional, se destaca que, el Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, se encuentra ubicado en la ciudad de Jipijapa, cuya función principal es prestar servicios de salud a los afiliados, jubilados y pensionistas en las distintas áreas que lo requieran. Cabe indicar que los servicios que presten deben asegurar calidad eficiencia y eficacia tal como lo determinan las normativas vigentes. La relación que se busca, se apoyó en:

- Una revisión documental, donde se recopilaron los datos y las informaciones contenidas en documentos de la organización relacionados con los dos sistemas de gestión revisando el cumplimiento de las normas NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 14001:2015. En dichos documentos se lograron identificar factores clave de éxito como la participación de la totalidad de los funcionarios, revisión y actualización anual, y un tablero de control que permite ver todos los resultados permitiendo lineamientos para la operación de la entidad, fortalecimiento de sus procesos y un mejoramiento continuo.
- Se analizó si se aplican listas de chequeo de cada sistema de gestión en la entidad bajo estudio, basada en la estructura de las normas ISO y cada uno de los requisitos

de las normas NTC-ISO 9001:2015 y NTCISO 14001:2015 para el caso del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).

También, se analizó el nivel de madurez de las normas ISO - 9001:2015 (Calidad) e ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental) donde se logró identificar el grado de implementación de requisitos en la norma citadas, teniendo en cuenta los siguientes indicadores:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación de desempeño
- Mejora

El análisis del nivel de madurez de las normas ISO - 9001:2015 (Calidad) e ISO 14001:2015 (Gestión Ambiental) se llevó a cabo a través de encuestas aplicadas a los usuarios y personal del área de imágenes del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Resultados y discusión

La relación de la gestión de la calidad en la atención al usuario del área de imágenes del Hospital del Día del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Jipijapa, es una fase investigativa, centrada en la revisión de la documentación de los sistemas de gestión de la entidad bajo estudio del último año, en dos partes: una revisión documental y una aplicación de listas de chequeo, las anteriores como insumo para la elaboración del informe diagnóstico que contiene los siguientes resultados que, se muestran cuantitativamente en las Figuras 1 y 2, generados ellos sobre un 100 % de cumplimiento de las normas estudiadas.

El SGC de la entidad presenta un cumplimiento de 85 sobre 100. En la Figura 1 se observa que la entidad requiere llevar a cabo las acciones para la transición a la versión 2015 de la NTC-ISO 9001, haciendo especial énfasis en el contexto, la planificación y el liderazgo. El análisis de la implementación de requisitos en la NTC-ISO 14001:2015 en la entidad bajo estudio, para la gestión ambiental se muestra en la Figura 2.

Los resultados (Figura 2), demuestran que, en lo referente al SGA, que se presenta un cumplimiento de 55 sobre 100. La entidad requiere llevar a cabo las acciones para la transición a la versión 2015, haciendo especial énfasis en el contexto, de mejora y evaluación de desempeño. Un aspecto

importante es la necesidad de trabajar sobre la perspectiva de ciclo de vida.

Los resultados obtenidos con respecto al SGA, es que este sistema no posee nivel de madurez aceptable, lo que se corresponde con el incumplimiento y las acciones en materia ambiental, que deben ser mejorar e incluir estas acciones en las planeaciones estratégicas a corto, mediano y largo plazo para alcanzar los servicios de salud con la calidad requerida. Desde la dimensión social, a través de una entrevista a profundidad, realizada a un grupo de usuarios, seleccionados al azar en diferentes momentos, se constató que, en el área de imagenología del IESS, no cuentan con un sistema de gestión de la calidad, y mucho menos con normas ambientales devenidas de los SGA.

Los aspectos destacados, no quitan que la institución en general cuenta con un sistema de gestión de la calidad en base a la norma ISO 9001 y se proyectan por un SGA que se integre como una dimensión dentro del SGC. Además, dichos resultados demuestran que la gestión de la calidad está relacionada con la atención al usuario, razón que se constata debido al conjunto de procedimientos, existentes en el área en estudio, que se encuentran enfocados a proporcionar un servicio oportuno y de calidad.

La calidad en los servicios de salud, también, se traduce en una atención integral y centrada en el paciente, considerando sus necesidades físicas, emocionales y sociales (Amaya et al., 2020). En este contexto, la aplicación de los principios de calidad fomenta la seguridad del paciente.

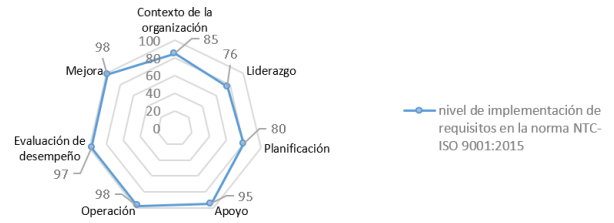
Lo subrayado, implica la implementación de protocolos y medidas de prevención de errores, así como la gestión adecuada de medicamentos y materiales sanitarios. La seguridad del paciente es un elemento fundamental para generar confianza y garantizar que los pacientes estén protegidos durante su atención.

Otro aspecto importante es la eficiencia en la prestación de servicios de salud. La aplicación de los principios de calidad permite optimizar los recursos disponibles, minimizar los tiempos de espera y mejorar los procesos de atención. Esto se traduce en una atención más oportuna y efectiva, evitando demoras innecesarias y asegurando la utilización adecuada de los recursos disponibles.

Los aportes de Barrios (2019), detallan que la importancia de recibir un buen trato en el sistema de salud basado en la gestión de la calidad radica en el impacto directo que tiene en la experiencia del paciente y en su bienestar general. El trato humano, respetuoso y empático por parte del personal médico y administrativo no solo contribuye a generar confianza y satisfacción, sino que también puede influir positivamente en los resultados de salud.

Por su parte, Echeverría (2021) refiere que, la satisfacción del usuario es un elemento fundamental en la

Nivel de implementación de requisitos en la norma NTC-ISO 9001:2015

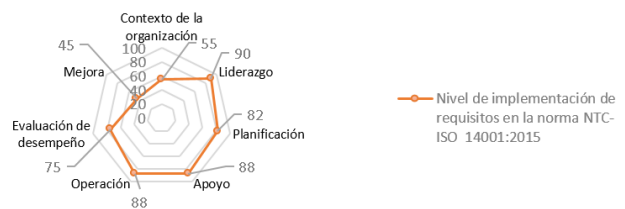


Fuente: Autores / Source: Authors

Figura 1. Nivel de implementación de requisitos en la norma NTC-ISO 9001:2015 en la entidad bajo estudio

Figure 1. Level of implementation of requirements in the norm NTC-ISO 9001:2015 in the entity below study.

Nivel de implementación de requisitos en la norma NTC-ISO 14001:2015



Fuente: Autores

Source: Authors

Figura 2. Nivel de implementación de requisitos en la norma NTC-ISO 14001:2015 en la entidad bajo estudio.

Figure 2. Level of implementation of requirements in the norm NTC-ISO 14001:2015 in the entity below study.

gestión de la calidad, ya que refleja la medida en que se cumplen las expectativas y necesidades de los usuarios. En este sentido, es importante indicar que la satisfacción del usuario desempeña un papel crucial en la gestión de la calidad, ya que impacta en la fidelización de los usuarios, mejora la imagen de la organización, proporciona retroalimentación para la mejora continua y genera confianza. Cabe indicar que, al centrarse en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, las organizaciones pueden asegurar su éxito a largo plazo y establecer relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas con sus usuarios.

Conclusiones

- La revisión de diversos estudios, citados en esta investigación, permitió concluir que la integración de un SGC con dimensiones ambientales y sociales, es una alternativa para optimizar esfuerzos y recursos; además, posibilita y simplifica la implantación en un único sistema de gestión, y así se elimina la existencia de un SGC y un SGA por separado.

- Se constató una alta participación de los trabajadores, por alcanzar mayores logros en los objetivos propuestos, aumentando la competitividad, mejorando la confianza de los usuarios y, en consecuencia, mejorando la imagen y el éxito organizacional.
- La revisión de listas de chequeos para comprobar la aplicación de las normas ISO y comprobar el funcionamiento de los SGC y SGA, permitió concluir que el estado actual de los sistemas de gestión citados, presentan avances de implementación aceptables individualmente; sin embargo, carecen de articulación conjunta.
- El análisis documental de los sistemas de gestión permitió concluir que los documentos producidos cumplen con los requisitos y son útiles para la toma de decisiones; no obstante, existe desarticulación en la administración de los SGC y SGA.
- El diagnóstico basado en entrevistas, encuestas y análisis documental, concluyó que la Instituto de Seguridad Social en Jipijapa y específicamente el hospital caso de estudio, ha recorrido un camino importante en la implementación y mantenimiento de los SGC y SGA y por lo tanto, cuentan con el conocimiento y experiencia que pueden facilitar la integración de ambos sistemas, considerado dentro del SGC dimensiones ambientales y sociales.
- De acuerdo con el diagnóstico, la entidad debe trabajar en la transición a las nuevas versiones de las normas ISO y esto facilita la integración posterior.

Bibliografía

- Amaya, P. P., Felix, P. E., Rojas, V. S., & Diaz, T. L. (2020). Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063559014>
- Barrios, I. (2019). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Obtenido de <http://www.calidadytecnologia.com/2019/10/grandes-maestros-gurus-calidad-libros.html>
- Borroto, R. y Salas, R. (1999). El reto por la calidad y la pertinencia: La evaluación desde una visión cubana. Revista Cubana Educación Médica Superior, 13(1):80-91. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v13n1/ems11199.pdf>
- Carmona, M., y Rivas, M. (2010). Desarrollo de un modelo de sistema integrado de gestión mediante un enfoque basado en procesos. 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management XIV Congreso de Ingeniería de Organización Donostia- San Sebastián, septiembre 8 al 10 de 2010. Recuperado de http://adingsor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2010/QUALITY_MANAGEMENT//1555-1564.pdf
- Cepeda, M. (25 de 08 de 2020). ¿Qué es la gestión de la calidad? Obtenido de Norma ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Chacon, J., & Rugel, S. (15 de 12 de 2019). Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. Obtenido de Revista Espacios: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Durán, P. S. (2019). Diseño e implementación del modelo de calidad de atención al usuario, caso aplicado en el Hospital Pablo Arturo Suárez. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/11656>
- Echeverría, M. E. (2021). Gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el centro de salud tipo A Cotacachi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3273/1/Meza%20Echeverr%c3%ada%20Eduard%20Sebasti%c3%a1n.pdf>
- Hernández, H. (2020). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. Obtenido de UNILIBRE: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Hernández, R. S, Fernández, C. C., y Baptista, M. E. (2010). Metodología de la investigación. México D.F., México: McGraw Hill.
- Ley Orgánica Nacional de Salud (2013). Recuperado de <http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/ley-sis-nac-salud.pdf>
- Martínez, A. (2005). Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud. Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F. 2005. Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libro-manual-de-gestion-y-mejora-de-procesos-en-los-servicios/9789707292109/1068754>
- Meza, E. E. (2022). Gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el centro de salud tipo A Cotacachi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3273/1/Meza%20Echeverr%c3%ada%20Eduardo%20Sebasti%c3%a1n.pdf>
- Noboa, C. (2021). Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la empresa cerámicas y mega Acabados El Descuento. Obtenido de Universidad Nacional de Chimborazo: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/5100>

- 0/8637/1/7.-TESIS%20%20Cristian%20Alexander%20Noboa%20Silva.pdf
- Nunhes, T. V., Ferreira, L. C., y de Oliveira, O. J. (2016). Evolution of integrated management systems research on the Journal of Cleaner Production: Identification of contributions and gaps in the literature. *Journal of Cleaner Production*, 139, 1234-1244.
- Palacios, V. P., Álvarez, G. J., & Ramírez, V. C. (2020). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7915353.pdf>
- Roos, J., y Roos, G. (2001). Encontrar nuevos términos. En J. Roos y G. Roos, *Capital intelectual* (p.192). Buenos Aires, Argentina: Editorial Paidós, Argentina.
- Ruiz, A. y Batista, M. H. (2018). Integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo en una entidad pública del orden nacional del sector hacienda. *SIGNOS* / ISSN: 2145-1389 / Vol. 10 / N.º 2 / 2018 / pp. 141-157.
- Tonato, (2020) La gestión de la calidad en el sistema de salud en América Latina..
- Ureta, Z. J. (2020). Evaluación de la satisfacción en la atención al usuario de la ventanilla de coactiva y cartera del Instituto Ecuatoriano de seguridad Social (IESS) de la matriz en la Ciudad de Portoviejo. Obtenido de Universidad San Gregorio de Portoviejo: <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1494/1/Evaluaci%C3%B3n%20de%20la%20satisfacci%C3%B3n%20en%20la%20atenci%C3%B3n%20al%20usuario%20de%20la%20ventanilla%20de%20coactiva%20y%20cartera%20de.pdf>
- Vita, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2019). Analizar la calidad del servicio de atención al afiliado en los Centros de Salud Tipo B del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Obtenido de: <https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/44/77>

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses con respecto a la publicación de este artículo.

Contribución de los autores: *Conceptualización:* Teylor Efraín Rivera Piloco. *Análisis formal:* Teylor Efraín Rivera Piloco, José Félix Peñañiel Loor. *Investigación:* Teylor Efraín Rivera Piloco. *Metodología:* José Félix Peñañiel Loor. *Escritura-borrador original:* Teylor Efraín Rivera Piloco. *Redacción, revisión y edición:* Teylor Efraín Rivera Piloco, José Félix Peñañiel Loor.