



TRAVESÍA  
EMPREDEDORA

Volumen 7 No. 1

traves. emprend.

Ene-Jun 2023

e-ISSN: 2539-0376

# Plan de mejoramiento al proceso de prestación de servicios de salud de pacientes infectados por COVID-19 en instituciones de salud de tercer nivel para el año 2022

**Mabel Alicia Hernández Ortega**

Magíster en Administración

Universidad Mariana

**Eduardo Javier López Benavides**

Magíster en Administración

Universidad Mariana

**Flora Jisseth Rodríguez Getial**

Magíster en Administración

Universidad Mariana

**Anabelly F. González López**

Asesora-docente Facultad Ciencias Contables,

Económicas y Administrativas

Universidad Mariana

## Introducción

Según el informe presentado por la Asociación Colombiana de Infectología (ACIN, 2021), el primer caso de virus llamado Coronavirus 2 que causó el síndrome respiratorio agudo severo (SARS-CoV-2), se encontró en la provincia de Wuhan, China. El informe muestra que hubo altas tasas de infección que condujeron a las emergencias sanitarias no solo nacionales sino también internacionales, lo que llevó a una pandemia mundial.

Colombia también ha sido afectada con esta pandemia, lo cual ha hecho visibles las inequidades en el ámbito de la salud y, por ende, las deficiencias en la prestación de servicios tanto a nivel municipal como a nivel nacional y mundial; el tercer pico de la pandemia del coronavirus sigue dejando

números preocupantes en todo el país, hasta el 24 de mayo de 2021. Colombia es una de las doce naciones con más afectación en el mundo (Orús, 2022).

El Ministerio de Salud y Protección Social (Gaviria, 2022) reportó en su último informe del 7 de marzo de 2022 que, desde inicios de la pandemia, han sido confirmados 6.072.656 casos, de los cuales 9.725 están activos. Las muertes reportadas a la fecha son de un total de 139.120 y de recuperados, 5.901.731.

La COVID-19 ha tenido impacto en todos los ámbitos, como el político, social, económico, cultural, donde las personas presentan cambios en cuanto a costumbres y su nueva forma de vida con el autocuidado; a nivel de salud, es necesario identificar los lineamientos y procesos que las instituciones de salud deben implementar, socializar y dar aplicabilidad para la prevención y atención de la enfermedad.

De acuerdo con cifras del Instituto Departamental de Salud de Nariño (IDSN, 2021), a mayo de 2021 hubo 54.371 casos en el departamento; en el mismo año se presentó una mayor incidencia de casos en la ciudad de Pasto, con un 55,49 % de la población infectada, seguido de Ipiales y, para la misma época, se dio un registro de 1.810 muertes confirmadas en el departamento.

Debido a la gran pérdida de vidas que ha demandado esta situación, es necesario conocer cuáles son los factores del proceso gerencial que presentan mayor debilidad referente a los procesos y procedimientos derivados de la atención en las instituciones prestadoras de servicios de salud de tercer nivel, frente a los pacientes COVID de la ciudad de Pasto y, cómo estos son asociados al índice de mortalidad en el departamento de Nariño. La Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología. (s.f.) sostiene que,

La pandemia por COVID-19 amenaza con desbordar la capacidad asistencial de nuestro sistema de salud. Aún con las medidas de prevención instauradas, es previsible que 20-30 % de los colombianos resulten infectados, con unos 500.000 nuevos casos de neumonía severa (aproximadamente la mitad requiriendo manejo en cuidado intensivo) en 2 a 4 meses. Esto representa una carga sin precedentes para un país con unas 200.000 camas hospitalarias, 6.000 de ellas equipadas con ventiladores para adultos. Además, la sobredemanda se amplificará debido al alto riesgo y dificultades para la protección del personal asistencial, que puede reducirse en 20-40 % durante la crisis.

En un contexto rápidamente cambiante y altamente agresivo, mantener la eficiencia de la respuesta de mitigación dependerá de un ejercicio periódico de evaluación en tiempo real para el mejoramiento continuo.

Esto incluye conocer las percepciones y expresión de necesidad de la comunidad y los pacientes, así como las demandas, distribución y uso de los recursos asistenciales, incluyendo el estado del personal de salud.

En tal sentido una plataforma de información dinámica, nutrida con una combinación de fuentes (evidencia científica, evaluación cualitativa y cuantitativa de la situación de la comunidad expuesta, los casos atendidos y el personal a su cuidado), que pueda retroalimentar, incorporar conocimiento e implementar cambios en tiempo real, pudiera contribuir significativamente a la respuesta a la epidemia. (p. 2)

Este estudio se realiza para identificar cuáles son los problemas asociados con la aplicabilidad de los procesos administrativos y gerenciales respecto a la atención a pacientes positivos COVID-19, que conllevan generar el aumento de mortalidad por esta enfermedad en las principales instituciones de salud de la ciudad de Pasto y, de esta manera, proponer procedimientos inocuos o más adecuados a usar en casos de recepción, hospitalización y manejo de estos pacientes positivos en clínica.

## Objetivos

### Objetivo general

Proponer un plan de mejoramiento al proceso de prestación de servicios de salud a pacientes infectados por COVID-19 en Instituciones Prestadoras de Salud de tercer nivel para el año 2022.

### Objetivos específicos

- Elaborar el diagnóstico situacional de los procesos de atención en el servicio de las IPS de tercer nivel a pacientes con COVID-19
- Analizar los factores internos que generan valor al proceso de servicio de atención a pacientes COVID-19 de la IPS de tercer nivel
- Diseñar la propuesta de mejora en los procesos y procedimientos de atención al servicio de atención de las IPS a pacientes con COVID-19.

## Metodología

La investigación se desarrolla con la aplicabilidad del diseño metodológico, establecido así:

**Enfoque:** Mixto, definido por Chen (2006, citado por Hernández et al., 2014) como:

La integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio, con el fin de obtener una ‘fotografía’ más completa del fenómeno. [...] estos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procedimientos originales (forma pura de los métodos mixtos); o bien, que dichos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para efectuar la investigación y lidiar con los costos del estudio (forma modificada de los métodos mixtos). (p. 534)

El enfoque es mixto debido a que en la parte cualitativa se establece una mejora para los procesos y procedimientos en la atención de pacientes COVID-19; y, cuantitativo porque, con la respectiva investigación y análisis se instaure un progreso, arrojando así porcentajes satisfactorios.

**Tipo de estudio:** se enmarca dentro del tipo de estudio exploratorio, puesto que los estudios exploratorios son realizados cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura revela que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio o, bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas (Hernández et al., 2014).

Es estudio exploratorio ya que, para la obtención de información concreta y precisa se basa en la tasa de hospitalización de pacientes con diagnóstico de COVID-19, como también, información detallada de los procesos y procedimientos que presentan falencias dentro de las IPS de tercer nivel de la ciudad de Pasto. Para poder llevarlo a cabo, es necesario tener en cuenta la formulación del problema, lo cual permite realizar un análisis sobre la situación que se está presentando actualmente.

Es de tipo descriptivo, dado que, se busca especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se pretende medir o recoger información independiente o conjuntamente, sobre los conceptos o las variables a las que se refieren; esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas (Hernández et al., 2014).

A través de éste, se establece características demográficas de unidades investigadas: número de personas diagnosticadas con COVID-19 atendidas en IPS de Pasto, datos con los cuales se puede detallar el número de mortalidad por esta causa, logrando así, detallar cuáles son los procesos y procedimientos que están presentando mayor falencia en la atención para así poder diseñar un plan de mejora para los mismos logrando mejorar tanto el servicio como la calidad.

## Metodología

**Inductivo.** Según Hernández et al. (2014), las investigaciones cualitativas están basadas más en una lógica y proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas); van de lo particular a lo general.

Para llevar a cabo el desarrollo de este trabajo, fue necesario realizar un estudio tanto interno como externo de las IPS de Pasto, para poder detallar las falencias que se ha presentado en los diferentes procesos y procedimientos en atención a pacientes por COVID-19.

**Deductivo.** Hernández et al. (2014) expresan que, al final, con los estudios cuantitativos se pretende confirmar y predecir los fenómenos investigados, buscando regularidades y relaciones causales entre elementos. Esto significa que la meta principal es la formulación y demostración de teorías.

El desarrollo de la investigación tiene en cuenta el método mixto, el cual permite razonar un problema inicial para poder llegar a una conclusión, que parte desde lo universal o general a lo particular y, de lo específico a lo general, perspectiva bajo la cual, se parte de premisas teóricas para llegar a conclusiones particulares que pretenden dar solución al origen de un problema existe, mas no, generar una nueva teoría.

### Población:

La población objeto de estudio identifica a las IPS Clínica Hispanoamérica, dado que está acreditada como Zona Franca Permanente Especial en Salud, mediante Resolución 12652 del 1 de diciembre de 2010, siendo la segunda institución en salud de esta categoría a nivel nacional (Ministerio de Comercio, s.f.).

### Muestra

En la muestra objeto de investigación se identifica al personal de la IPS a nivel administrativo y operativo:

**Tabla 1**  
*Muestra*

<b>Administrativos</b>	<b>Operativos</b>
Un médico auditor	Tres médicos: uno de Triage, uno de Consultorio, uno de Observación
Dos enfermeras (os) jefes	
Un admisionista	Dos auxiliares de Enfermería.

**Instrumentos de recolección de información:**

**Encuesta:** las encuestas son instrumentos de gran utilidad en el proceso investigativo; permiten detallar el grado de la problemática que se está investigando; este instrumento se aplica en la IPS Clínica Hispanoamérica frente a la aplicabilidad de los procesos y procedimientos para la atención de usuarios que presentan diagnóstico positivo para COVID-19; esta información es insumo para conocer las causas de la problemática, de suerte que contribuya a la formulación de estrategias de mejoramiento.

**Entrevista semiestructurada:** permite también obtener información de acuerdo con la apreciación de los entrevistados, relacionada con el manejo y tratamiento de los procesos y procedimientos de atención a los usuarios adscritos a la IPS objeto de estudio.

**Fuentes secundarias**

Se trabaja con las fuentes documentales enfocadas a identificar los datos estadísticos del impacto que genera la pandemia COVID-19 a través de boletines del Ministerio de Salud, Instituto Departamental de Salud de Nariño.

**Instrumentos para la recolección de información**

A través de la encuesta se puede contar con datos concretos y fidedignos sobre la situación que se está presentando en las IPS de tercer nivel de Pasto, en particular la IPS Clínica Hispanoamérica, frente a los procesos y procedimientos de atención a pacientes positivos para COVID-19.

**Resultados o principales hallazgos**

Se tiene en cuenta las siguientes teorías, que permiten llevar a cabo el desarrollo de la propuesta:

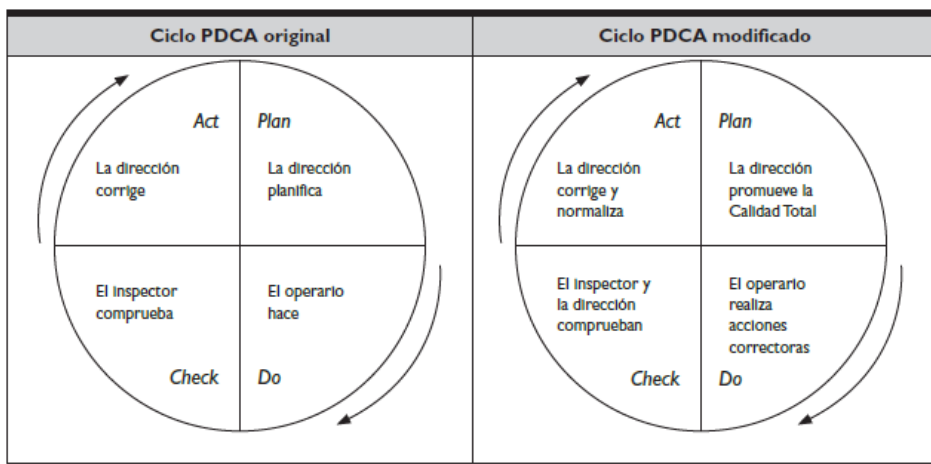
**Gestión de la calidad.** De acuerdo con Deming (1989), las contribuciones a la gestión de la calidad son el ciclo de mejora continua PDCA (*plan, do, check, act*) o PDSA (*plan, do, study, act*) que denomina 'Ciclo Shewhart', la lista de siete enfermedades mortales en calidad y la filosofía que comprime su enfoque de 14 puntos. La filosofía de gestión de este autor, como se expone actualmente, está basada en los fundamentos de la calidad total y en el comportamiento de la variación, así como en la creación de un entorno de cooperación entre los dos conceptos anteriores.

Desde la perspectiva de Camisón et al. (2006):

El ciclo PDCA (*plan, do, check, act*) es un proceso que, junto con el método clásico de resolución de problemas, permite la consecución de la mejora de la calidad en cualquier proceso de la organización. Supone una metodología para mejorar continuamente y, su aplicación resulta muy útil en la gestión de los procesos.

Está basado en la subdivisión del trabajo entre dirección, inspectores y operarios y consta de cuatro fases o etapas. La dirección empieza por estudiar la situación actual para formular un plan de mejora. Después, los operarios se encargan de ejecutar el plan. Posteriormente, los inspectores revisan la ejecución para ver si se ha alcanzado los objetivos planificados y, por último, la dirección analiza los resultados y estandariza el método para asegurar que la mejora es permanente, o, [en el caso de que los resultados no hayan sido satisfactorios], desarrolla acciones correctivas. (p. 876)

**Figura 1**  
Evolución del Ciclo PHVA o PDCA



Fuente: Camisón et al. (2006, p. 876)

El aporte para este estudio desde la teoría, permite mejorar la calidad de los procesos de atención de la IPS tomada como sujeto de análisis. A través de la optimización de la calidad, este puede verse reflejado en el nivel de productividad. Para el caso de la IPS, este mejoramiento de la productividad trae consigo la velocidad de atención hacia el usuario, con lo cual disminuyen las demoras y la mortalidad de pacientes con diagnóstico positivo de COVID-19 y, por otra parte, la capacidad de atender más pacientes en menos tiempo, con la aplicabilidad oportuna de los procesos y procedimientos establecidos para la atención de los usuarios en las áreas donde se presente.

De otro lado, al buscar la calidad en toda la cadena de atención de los pacientes, se logra disminuir errores, se presta una mayor atención y asertividad en la asistencia del servicio médico. En cuanto al ciclo de calidad, esta teoría es relevante puesto que permite la ejecución de los estándares para que el servicio se preste en forma eficiente y en el tiempo justo.

### **Diagrama causa - efecto:**

Kaoru Ishikawa (1954, 1976, 1981) es pieza fundamental en el nacimiento del enfoque humano de la Gestión de la Calidad. Su enfoque se dirige hacia las personas más que hacia las estadísticas. El núcleo de sus ideas estriba en involucrar a todos los miembros de la organización en la resolución de problemas para la mejora de la calidad, y no sólo a la dirección. El método que desarrolló estaba guiado por este propósito, tanto si nos referimos a las herramientas estadísticas como a las innovaciones organizativas. Ambas ideas han sido decisivas para la penetración de la filosofía de mejora continua en todos los ámbitos de la empresa.

Es ampliamente conocido el apostolado de Ishikawa al desarrollar y simplificar las siete herramientas básicas de control de calidad, que pueden ser aprendidas y aplicadas por todas las personas en una organización. Estas herramientas son el conocido diagrama causa-efecto (también llamado espina de pez o diagrama de Ishikawa), el análisis de Pareto, la estratificación, los histogramas, los gráficos de control del proceso, los diagramas de dispersión y las hojas de recogida de datos. Sin embargo, a veces se olvida que su trabajo no estaba guiado por la creencia de la importancia en sí de la estadística, sino en su valor para lograr que todos los miembros de la organización las usen desarrollando sus capacidades para resolver problemas. El personal de planta puede llegar a adquirir la capacidad estadística para resolver problemas de calidad. Su proclama de la importancia de las personas no queda así en mera oratoria, siendo un método operativo. (Camisón, 2006, p. 109)



Esta teoría aplica para esta investigación, debido a que se relaciona con la calidad de los procesos y procedimientos para que, dentro de las IPS objeto de estudio, realicen un mejor manejo, control y seguimiento de los mismos, logrando reducir el grado de falencias y/o debilidades, garantizando un servicio de buena calidad y la satisfacción de los usuarios.

### Conclusiones

Las medidas para mejorar la capacidad de respuesta a la pandemia requieren de coordinación y eficacia, dada la severidad de amenaza y la velocidad de los eventos. Las iniciativas que han surgido para mitigarla pueden ser menos efectivas debido a la baja cobertura de aceptación.

El desarrollo de esta investigación permite estructurar adecuadamente los procesos y procedimientos de cada uno de los protocolos de atención prioritaria en pacientes con diagnóstico positivo de COVID-19; asimismo, genera la comunicación asertiva entre los profesionales que atienden este tipo de eventos.

De igual manera, este estudio hizo posible integrar y profundizar conocimientos adquiridos en diversos niveles de enseñanza de la maestría; conllevó efectuar una lectura de la realidad que ha implicado el desafío de reconocer la necesidad y generar respuesta ante una situación problemática, como son, en este caso, los procesos de atención de las instituciones de tercer nivel de atención del COVID-19 y, en general, dominar los conocimientos adquiridos, trabajando en equipo y creando relaciones para el mejoramiento del desarrollo personal.

### Referencias

- Asociación Colombiana de Infectología (ACIN). (2021). Antecedentes de infección por SARS-CoV-2/COVID-19. *Infectio*, 25(4), 10-18. <https://doi.org/10.22354/in.v25i4.972>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S.A.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

- Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología. (s.f.). Proyecto RESCATE COVID-19: Respuesta de conocimiento para la atenuación de la epidemia por COVID-19. <https://www.subredsur.gov.co/sites/default/files/documentos/PROYECTO%20RESCATE%20COVID%2019.pdf>
- Gaviria, N. (2022, 7 de marzo). Ministerio de Salud reportó 952 casos de COVID-19 y 29 personas fallecidas. *La República*. <https://www.larepublica.co/economia/ministerio-de-salud-repoto-952-casos-nuevos-de-covid-19-y-29-personas-fallecidas-3317725>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Instituto Departamental de Salud de Nariño (IDSN). (2021). COVID-19. [http://idsn.gov.co/site/web2/images/documentos/epidemiologia/boletines/2021\\_E\\_Mayo\\_3\\_Infograma\\_COVID.pdf](http://idsn.gov.co/site/web2/images/documentos/epidemiologia/boletines/2021_E_Mayo_3_Infograma_COVID.pdf)
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?* (D. J. Lu, Trad.). Grupo Editorial Norma.
- Ministerio de Comercio. (s.f.). Informe Zonas Francas aprobadas. <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=8af38fbf-2d2d-4d89-ac4b-07b6f3a3a7d0>
- Orús, A. (2022). Número de personas fallecidas a consecuencia del coronavirus a nivel mundial a fecha de 6 de marzo de 2022, por continente. <https://es.statista.com/estadisticas/1107719/covid19-numero-de-muertes-a-nivel-mundial-por-region/>