



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN**

**Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004**

**Acreditada mediante Resolución No. 15 del 31 de octubre de 2012**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GUÍA DE OPTIMIZACIÓN  
DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD CON EL MODELO EFQM EN EL  
HOSPITAL DR. CECILIO A. CASTILLERO**

**PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO COMO REQUISITO PARA  
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD CON ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMA DE  
INFORMACIÓN.**

**DORAIDA VEGA**

**CHITRÉ, PROV. DE HERRERA**

**2020**



**UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN**

**Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004**

**Acreditada mediante Resolución No. 15 del 31 de octubre de 2012**

**ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GUÍA DE OPTIMIZACIÓN  
DEL DESEMPEÑO Y CALIDAD CON EL MODELO EFQM EN EL  
HOSPITAL DR. CECILIO A. CASTILLERO**

**PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO COMO REQUISITO PARA  
OPTAR POR EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD CON ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMA DE  
INFORMACIÓN.**

**DORAIDA VEGA**

**TUTORA: AMELIA SARCO**

**CHITRÉ, PROV. DE HERRERA**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios, por haberme permitido llegar a este momento; por el don de la vida, la inteligencia y la sabiduría, por estar conmigo en cada momento de mi existencia y por ser el arquitecto del universo, mil gracias.

A mis queridos hijos Armandito, Rita y Carmen por ser mi razón de vivir y la luz de mis ojos y por inspirarme cada día a seguir adelante.

Con todo el amor del mundo,  
Doraida Vega.

### **Agradecimiento**

A UMECIT, por brindarme la oportunidad de estudiar esta maestría, para lograr reforzar mis conocimientos como profesional.

De manera especial, a mi profesora asesora, Magister Amelia Sarco, por sus conocimientos, sabiduría y apoyo incondicional para finalizar este proyecto.

Mil Gracias.

Con cariño,  
Doraida Vega.

## Índice General

	PÁGINA
Agradecimiento .....	iv
Índice general .....	v
Índice de cuadros.....	viii
Índice de gráficas .....	x
Resumen.....	xii
Abstract .....	xiii
<b>CAPÍTULO I: CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA</b>	
1.1 Descripción de la problemática .....	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Hipótesis .....	3
1.4 Objetivos de la investigación.....	3
1.4.1 Objetivo General.....	3
1.4.2 Objetivos Específicos .....	4
1.5 Justificación e Impacto.....	4
<b>CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
2.1 Bases teóricas, investigativas, conceptuales y legales .....	7
2.1.1 Bases teóricas .....	7
2.1.2 Bases investigativas .....	8
2.1.3 Bases conceptuales .....	15
2.2 Definición conceptual y operacional de las variables .....	22

2.3 Operacionalización de las variables .....	23
2.3.1 Definición de variables .....	33
<b>CAPÍTULO III: ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	
3.1 Enfoque de la investigación .....	36
3.2 Tipo de investigación .....	36
3.3 Diseño de la investigación.....	37
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	37
3.5 Población, muestra y muestreo.....	38
3.6 Procedimiento de la investigación.....	40
3.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos .....	40
3.8 Consideraciones éticas .....	41
3.8.1 Criterios de confidencialidad .....	41
3.8.2 Descripción de la obtención del consentimiento informado.....	41
3.8.3 Riesgos y beneficios y potenciales .....	41
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1 Procesamiento de los datos.....	43
4.2 Análisis de los hallazgos encontrados .....	59
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA</b>	
5.1 Denominación de la propuesta del proyecto .....	64
5.2 Descripción.....	64
5.3 Fundamentación .....	64
5.4.1 Objetivo general.....	65

5.5 Beneficiarios.....	66
5.8 Método.....	67
5.9 Cronograma.....	67
5.11 Presupuesto.....	68

## BIBLIOGRAFÍA

## ANEXOS

## Índice de Cuadros

Cuadro N°1	Sexo del personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	43
Cuadro N°2	Área de Servicio, donde labora usted, en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	44
Cuadro N°3	Tipo de Contrato de trabajo en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	45
Cuadro N°4	Cantidad de años de laborar en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	46
Cuadro N°5	Ha recibido algún tipo de capacitación en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	47
Cuadro N°6	Tiempo que recibe capacitación en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	48
Cuadro N°7	Tipo de Capacitación que recibe el personal en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	49
Cuadro N°8	El personal considera que las capacitaciones mejoran el desempeño laboral en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	51
Cuadro N°9	Nivel de conveniencia, al realizar sondeo de capacitación, para conocer qué necesita el personal en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	52

Cuadro N°10	Recepción de guía actualizada para poder ejecutar las tareas que están a mi cargo en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	53
Cuadro N°11	Cuenta con el personal idóneo para brindar los programas de capacitación en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	54
Cuadro N°12	Consideran los funcionarios necesario implementar un sistema estratégico para mejorar la calidad de los servicios en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	56
Cuadro N°13	Temas que consideran los funcionarios incluir en un programa de capacitación en el Hospital Cecilio Castellero-2018.....	57

## Índice de Gráficas

Gráfica N°1	Sexo del personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	43
Gráfica N°2	Área de Servicio, donde labora usted, en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	44
Gráfica N°3	Tipo de Contrato de trabajo en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	45
Gráfica N°4	Cantidad de años de laborar en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	46
Gráfica N°5	Ha recibido algún tipo de capacitación en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	47
Gráfica N°6	Tiempo que recibe capacitación en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	49
Gráfica N°7	Tipo de Capacitación que recibe el personal en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	50
Gráfica N°8	El personal considera que las capacitaciones mejoran el desempeño laboral en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	51
Gráfica N°9	Nivel de conveniencia, al realizar sondeo de capacitación, para conocer qué necesita el personal en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	52

Gráfica N°10	Recepción de guía actualizada para poder ejecutar las tareas que están a mi cargo en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	54
Gráfica N°11	Cuenta con el personal idóneo para brindar los programas de capacitación en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018.....	55
Gráfica N°12	Consideran los funcionarios necesario implementar un sistema estratégico para mejorar la calidad de los servicios en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018.....	56
Gráfica N°13	Temas que consideran los funcionarios incluir en un programa de capacitación en el Hospital Cecilio Castellero-2018.....	58

## Resumen

La presente investigación: “Estrategias para Mejorar la Guía de Optimización del Desempeño y Calidad con el Modelo EFQM en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero”, tiene como finalidad analizar el modelo para implementarlo en dicho nosocomio en la ciudad de Chitré, busca mejorar el desenvolvimiento del personal dentro de las instalaciones, ofreciendo así un mejor servicio.

El modelo EFQM es un gestor de la calidad total en la mejora continua del éxito de una organización ya que, se enmarca en un proceso estructurado para promover un cambio organizacional entre los funcionarios que laboran en el sector salud. Con este estudio se busca realizar estrategias para incorporar el modelo de gestión de calidad, impulsar y estimular la mejora continua de la calidad del servicio de los funcionarios que laboran en este prestigioso hospital de la provincia de Herrera.

El estudio está adaptado en una investigación cuantitativa, descriptiva constituida por una población de funcionarios del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero. El EFQM busca reflejar el aprendizaje, innovación, capacitación, liderazgo y desarrollo continuo orientado a la excelencia en la gestión de los funcionarios que laboran en este hospital, cumpliendo con el propósito de dirigir, ejecutar y obtener resultados, mediante la autoevaluación y determinación de los procesos internos, detectar carencias y errores, con normas de calidad que permiten a la institución conocerla mejor y detectar las ventajas y fortalezas, así como las amenazas que puedan afectar a futuro.

**Palabras claves:** EFQM, capacitación, aprendizaje, innovación, desarrollo continuo.

## Abstract

The present research "Strategies to Improve the Performance and Quality Optimization Guide with the EFQM Model in the Dr. Cecilio Castellero Hospital aims to analyze the model to implement it in said hospital in the city in search of an improvement in staff development within the facilities, thus offering a better service.

The EFQM model is a manager of total quality in the continuous improvement of the success of an organization since it is part of a structured process to promote organizational change among officials working in the health sector. This study seeks to carry out strategies to incorporate the quality management model, promote and stimulate the continuous improvement of the quality of the service of the officials who work in this prestigious hospital in the province of Herrera.

The study is adapted in a quantitative, descriptive investigation constituted by a population of officials of the Hospital Dr. Cecilio A. Castellero The EFQM seeks to reflect learning, innovation, training, leadership and continuous development oriented to excellence in the management of officials who work in this hospital fulfilling the purpose of directing, executing and obtaining results, through self-evaluation and determination of internal processes, detecting deficiencies and errors, with quality standards that allow the institution to better understand it and detect the advantages and strengths, as well such as threats that may affect the future.

**Keywords:** EFQM, training, learning, innovation, continuous development.

## **Introducción**

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, (European Foundation for Quality Management, EFQM) es un proceso para la gestión de calidad de las organizaciones, en este sentido, se desea impulsar este modelo al Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, provincia de Herrera.

Dentro de este proceso EFQM se implementarán estrategias para la gestión de calidad de los funcionarios del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, desarrollado para incrementar su productividad y calidad de servicio.

Esta investigación cuenta con los siguientes capítulos desarrollados de la siguiente manera: el Capítulo I como tema central es la contextualización del problema y presentan el planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e impacto, las proyecciones y limitaciones.

En el Capítulo II se establece el marco teórico, donde se detallan los antecedentes históricos e investigativos, bases teóricas, conceptuales y legales, sistema de variables y la operacionalización de las variables de la investigación.

Posteriormente, en el Capítulo III se detalla el marco metodológico que enmarca la naturaleza y alcance de la investigación, tipo y diseño de la investigación, hipótesis, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Continuamos con el Capítulo IV con el análisis de los resultados, en el cual se expresa el procesamiento de los datos, análisis de los datos para captar la viabilidad de la investigación.

En el Capítulo V desarrollamos las conclusiones y recomendaciones de los capítulos anteriores.

Finalmente, se concluye con el Capítulo VI que es la propuesta para la solución del problema, desarrollo la denominación de la propuesta, descripción, fundamentación, objetivos de la propuesta, metas, beneficiarios, productos, localización, metodología, cronograma, recursos, presupuesto, sistematización de la propuesta y por último la bibliografía y anexos de la investigación.

**CAPÍTULO I:  
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA  
PROBLEMÁTICA**

## **1.1 Descripción de la problemática**

La presente investigación se establece en los servicios que ofrece el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, a los pacientes de la ciudad de Chitré, provincial de Herrera, el cual enfatiza en optimizar el desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, transformando la gestión de calidad de sus funcionarios.

Para ello, la investigación se enmarca en estrategias de implementación del modelo EFQM para optimizar el desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, incorporado en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré.

Esta guía de optimización del desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, realizada en marzo del 2015 por el Ministerio de Salud, brinda los lineamientos de utilización de la calidad de los servidores de salud de esta institución estatal.

Para ello, se desea proceder con el recurso humano del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero C, que es el activo más importante que posee un servicio de salud; la política de selección, capacitación y evaluación de los funcionarios médicos y administrativos debe garantizar la existencia de un equipo humano calificado, motivado y con la formación y exponencial necesaria para responder, satisfactoriamente, a las funciones y responsabilidades asignadas.

Con la aplicación del modelo de calidad EFQM a la guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, garantiza una mejor y eficiente gestión en el personal que labora en esta unidad ejecutora, ejerciendo así un servicio eficiente al paciente que asiste a este hospital.

## **1.2 Formulación del problema**

Las estrategias de calidad de servicio en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, se resaltan en la guía optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, por ende, nos llevan a formular la siguiente interrogante para la mejora de la calidad del servicio en su personal.

¿Cómo se debe implementar el modelo EFQM en la guía optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, del servicio que brinda el personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero?

## **1.3 Hipótesis**

$H^1$ = La implementación del modelo EFQM mejora la gestión en el hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

$H^0$ = La implementación del modelo EFQM no mejora la gestión en el hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Implementar el modelo EFQM a la guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero en el distrito de Chitré.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

- Detallar la guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré.
- Establecer la Teoría de la Excelencia Administrativa de Pariente.
- Exponer los fundamentos de excelencia en la gestión de servicios de salud incorporados a la guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré.
- Identificar el manejo de las capacitaciones de la guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré.

### 1.5 Justificación e Impacto

#### **Justificación:**

La línea de investigación que siguió el presente trabajo es gerencia y administración, basados en la guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré.

La guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, converge en el sistema del modelo europeo EFQM de gestión de calidad aunado al modelo de gestión de calidad del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, se pueden mejorar las estrategias de servicio de los funcionarios que laboran en esta unidad ejecutora para brindar una labor eficaz en beneficio de los pacientes.

Por ende, es un aporte importante para el Ministerio de Salud, de manera específica, al Hospital Dr. Cecilio A. Castellero para mejorar la guía de gestión de calidad para los funcionarios de esta institución.

**Impacto:**

El impacto de esta investigación favorece, notablemente, a la gestión de calidad de los funcionarios del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero ya que, se va a implementar un modelo de gestión internacional para mejorar la calidad del servicio.

Es importante tener en cuenta que esta herramienta no solamente es un modelo de gestión de calidad, sino un modelo integral de gestión que permitirá al personal del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, avanzar en el camino hacia la calidad y la excelencia.

Según lo anterior expuesto, tiene como línea de investigación la administración y gerencia con el área administración y planificación y su eje temático gestión de calidad, la cual tiene como objetivo establecer objetivos y políticas responsables, con respecto a las funciones que garanticen un servicio óptimo hacia la comunidad y el desempeño de los funcionarios.

**CAPÍTULO II:  
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE  
LA INVESTIGACIÓN**

## **2.1 Bases teóricas, Investigativas, Conceptuales y Legales**

### **2.1.1 Bases teóricas**

Teoría de la Excelencia Administrativa de J. L. Pariente:

La teoría de las organizaciones pretende, como cualquier teoría científica, establecer un cuerpo de conocimientos de validez universal.

Universalidad que surge al depender la teoría, como todas las demás propuestas científicas, de un paradigma o marco de referencia, que en el caso de las organizaciones está conformado por las variables, tanto externas como internas de las organizaciones y su entorno, así como de sus interrelaciones. Conocimientosweb.net (2013)

Excelencia empresarial “es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización y el logro de resultados basados en conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, orientación al cliente, liderazgo y perseverancia, procesos y hechos, implicación de las personas, mejora continua e innovación, alianzas mutuamente beneficiosas y responsabilidad social” Conocimientosweb.net (2013)

Propone, por tanto, la utilización de modelos consistentes con su circunstancia específica, de manera que se establezca una relación funcional entre las variables externas, la tecnología y la cultura, con las variables internas de la organización, ya sean estructurales o de procesos. Conocimientosweb.net (2013).

### **2.1.2 Bases Investigativas**

Zardoya et al.– *Gestión de Calidad de los servicios sanitarios: Caso de Evaluación según EFQM*. (Zaragoza, España. Año 2003). Decían que: mediante las actividades de autoevaluación en las que se basa el modelo EFQM, puede conseguirse una mejor y más eficiente gestión de los recursos, así como la consecución de las metas y objetivos estratégicos, redundando en una mejora continua de la atención sanitaria. Por otro lado, Zapata, Carlos – *Sistema de Gestión de Calidad y aplicación en los servicios hospitalarios de Salud Pública del Ecuador*. (Año 2014. Ecuador). Realizaron una investigación sobre un estudio documental de los sistemas de gestión de calidad de salud: Joint Commision International, Accreditation Canadá y el modelo propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM); y la discusión de una posible aplicación o no, de uno de ellos en los servicios hospitalarios públicos del Ecuador. También, Portela, Silvia – *Liderazgo transformador en la gestión de calidad: realizaron un estudio basado en el modelo EFQM*. Universidad de Alicante, (España. Año 2016). El cual se centra en un estudio de gestión de calidad utilizando el esquema EFQM en hoteles cinco estrellas en España, buscando una evolución dinámica en la organización empresarial.

#### **2.1.2.1 Antecedentes Históricos**

El concepto de calidad ha cambiado mucho a lo largo del siglo XX hasta llegar a lo que hoy día se conoce como Calidad Total. En la evolución histórica de la gestión de calidad, sus principios y su gestión han cambiado rápidamente, desde la inspección, el control estadístico de calidad, el aseguramiento/garantía de calidad hasta, finalmente, la gestión de calidad total (TQM) y la excelencia organizativa. Cada etapa se caracteriza por una creciente evolución del sistema de calidad desde los sistemas simples a los más complejos (TQM), basados estos últimos en un concepto de calidad más amplio, dinámico y, sobre todo, orientado al cliente. Universidad de Murcia (1998).

Considerando el estudio de Tarí que fue publicado en el año 2000, se puede afirmar que a finales del siglo XIX y principios del siglo XX, la calidad se reducía al "control de calidad de los productos", es decir, el cumplimiento de las especificaciones establecidas en el diseño de este, a través de inspecciones que se llevaban a cabo una vez terminado el proceso productivo.

En el ámbito de la Comunidad de Madrid, el Plan de Calidad (1997) ya citaba al modelo EFQM para la realización de evaluaciones internas de la calidad de sus unidades y servicios; y en el Decreto 27/1997 se regulaba como mecanismo de evaluación y referente de las Cartas de Servicios y los Premios de Excelencia para la mejora continua de los servicios públicos. Posteriormente, el Decreto 85/2002 (Sistemas de evaluación de la calidad de los servicios públicos) cita que: «Los órganos, organismos y entidades incluidos en el ámbito de su aplicación tendrán como referencia el Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de Calidad (EFQM) para la realización de las autoevaluaciones de la calidad». En 2006, la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección (DGCAE) de la Consejería de Sanidad y Consumo definió su modelo de calidad tomando como referencia el modelo EFQM de excelencia.

El Modelo Europeo para la Excelencia Empresarial, fue desarrollado en 1991 con el financiamiento de la Unión Europea, la EFQM creó un modelo de evaluación de la calidad que estaba destinado a facilitar la introducción de la Gestión de la Calidad Total en las empresas europeas. Desde 1999 se lo conoce como Modelo EFQM de Excelencia 2000; el mismo que se trata de un modelo de evaluación, más concretamente de autoevaluación, y no de un modelo de acreditación externa. Martínez (2008)

La EFQM convoca desde 1992 junto con la Comisión Europea y la Organización Europea para la calidad (EOQ), el premio europeo a la calidad el mismo que sí implica una auditoría externa. A partir de 1996 pueden presentarse al premio organizaciones del sector público, y desde 1997 las pequeñas y medianas empresas. Martínez (2008)

“La aplicación de este modelo a una unidad médica-clínica, servicio, área y en general cualquier organización debe realizar una evaluación de los diferentes elementos que la integran (valores, modelo de gestión, procesos, resultados, etc.) y comparar los resultados con el referente teórico definido por la EFQM”, Maderuelo (2002)

El Modelo EFQM de Excelencia está compuesto por nueve criterios estos divididos en dos partes: el grupo formado por los llamados Agentes Facilitadores que se refieren a lo que hace la organización y cómo lo hace, y el grupo de criterios-resultados que detallan los logros obtenidos por la organización respecto a todos los grupos de interés como son los clientes, trabajadores, sociedad y en relación a los objetivos globales. El modelo explica cómo los Agentes Facilitadores son los determinantes de los resultados alcanzados”. Maderuelo (2002).

En este sentido, el modelo EFQM se ha incorporado a nivel internacional basado en competencias y actitudes positivas para la gestión de calidad de empresas, organizaciones y hospitales.

Por ende, nuestra investigación busca implementar las estrategias de un modelo de gestión EFQM e incorporarlas al modelo ya existente en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré.

#### ***2.1.2.2 Antecedentes Investigativos***

El modelo EFQM está formado por tres elementos:

Conceptos fundamentales:

Añadir valor para los clientes: “Las organizaciones excelentes añaden constantemente valor para los clientes comprendiendo, anticipando y satisfaciendo necesidades, expectativas y oportunidades. Es decir, este concepto hace referencia a la transformación de las necesidades en propuestas de valor atractivas y sostenibles”. Montener (2015).

El Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, le brinda transformaciones a su personal administrativo y médico para ofrecer un mejor servicio a los pacientes que asisten a esta entidad.

Crear un futuro sostenible: “Las organizaciones excelentes producen un impacto positivo en el mundo que les rodea, porque incrementan su propio rendimiento al tiempo que mejoran las condiciones económicas, ambientales y sociales de las comunidades con las que tienen contacto”. Montener (2015).

En consecuencia, se debe incrementar el rendimiento en tiempo en las capacitaciones que ofrece el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero para contemplar las mejoras entre las personas que laboran en esta entidad.

Desarrollar la capacidad de la organización: “Las organizaciones excelentes incrementan sus capacidades gestionando el cambio de manera eficaz dentro y fuera de ellas”. Montener (2015).

El Hospital Dr. Cecilio A. Castellero debe perfeccionar los cambios de gestión, por medio de estrategias específicas, en las capacitaciones de su personal, para incrementar el mejoramiento de los servicios a los pacientes.

Esta se puede realizar por medio de un enfoque internacional como es EFQM para aprovechar la innovación en capacitaciones de liderazgo, personalidad, creatividad.

Aprovechar la creatividad y la innovación: “Las organizaciones excelentes generan mayor valor y mejores resultados a través de la mejora continua y la innovación sistemática, aprovechando la creatividad de sus grupos de interés. Además, utilizan un enfoque estructurado para generar y priorizar ideas creativas”. Montener (2015).

Por medio del enfoque EFQM se implementará un plan de mejora en la gestión continua de las labores de los funcionarios médicas y administrativas de sus funcionarios.

Liderar con visión, inspiración e integridad: “Las organizaciones excelentes tienen líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, actuando como modelo de referencia de sus valores y principios éticos. Lideran con transparencia, integridad y con capacidad de respuesta por las actuaciones de los líderes”. Montener (2015).

En este sentido, el modelo EFQM dentro del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, formará a su personal con mentalidad de liderazgo en sus labores diarias, lo que generará una mejor rentabilidad, enmarcados en principios de la ética profesional que regula el Ministerio de Salud de Panamá.

Gestionar con agilidad: “Las organizaciones excelentes se reconocen de manera generalizada por su habilidad para identificar y responder de forma eficaz y eficiente a oportunidades y amenazas”. Montener (2015).

Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas: “Las organizaciones excelentes valoran a las personas que las integran y crean una cultura de delegación y asunción de responsabilidades que permite alcanzar tanto los objetivos personales como los de la organización”. Montener (2015).

En este aspecto, con la implementación del modelo EFQM se incentivará el talento humano y liderazgo en el personal médico y administrativo que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

Mantener en el tiempo resultados sobresalientes: “Las organizaciones excelentes alcanzan resultados sobresalientes que se mantienen en el tiempo y satisfacen las necesidades a corto y largo plazo de todos sus grupos de interés”. Montener (2015).

Este punto es muy importante, ya que al poner en práctica el Modelo EFQM dentro del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, se lograría satisfacer las necesidades a corto, mediano y largo plazo con la responsabilidad de cumplir con los objetivos y metas que los funcionarios se propongan para el desarrollo de una mejor gestión.

### Crterios y subcriterios

Liderazgo: Los líderes excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo esto mediante sus acciones y comportamientos. En períodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización y arrastrar tras ellos al resto de las personas. Montener (2015)

Ante lo expuesto, notamos la importancia de generar líderes entre los funcionarios médicos y administrativos que laboran en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero para cumplir con metas y objetivos planteados, que sean capaces de enfocar y desarrollar la misión y visión de esta entidad al servicio de la comunidad, así como también en períodos de cambios cumplan un papel de orientador hacia el resto del personal a su cargo.

Por ende, el modelo EFQM propone la gestión de estrategias de capacitación en liderazgo para mantener rendimientos altos en el personal que se emplea esta gestión.

Política y estrategia: “Con este criterio, se intenta analizar cómo se refleja el concepto de excelencia en la política y estrategia de la empresa, cómo esta incorpora los principios de la calidad total a la formulación, implantación, revisión y mejora de su política y estrategia y cómo los convierte en planes y acciones”. Montener (2015).

Las políticas estratégicas que puede implementar el modelo EFQM en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, es la calidad de servicio y gestión en las funciones y atención que se le brindan al personal y paciente que asiste a esta entidad de salud.

Personas: Las organizaciones excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto en un ámbito individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la igualdad y la justicia implican

y facultan a las personas. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización, logrando de este modo que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma. Montener (2015).

El modelo EFQM en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, oferta en potencial en las estrategias de comunicación, trabajo en equipo y rendimiento de los funcionarios médicos y administrativos.

Es por ello, que se deben fomentar capacitaciones en base al modelo EFQM para mejorar la calidad en liderazgo y potencial de su personal, de esta forma se contribuye a prestar un servicio de calidad a los pacientes que, diariamente, acuden al hospital.

**Alianzas y Recursos:** Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente. Montener (2015)

El Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, con autorizaciones de sus entes jerárquicos, debe solicitar apoyo de las instituciones gubernamentales y privadas para la capacitación continua del enfoque privado y público en la utilización del EFQM en sus entidades.

**Procesos:** “Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente, a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos”. Montener (2015).

Dentro de este punto, el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, diseñará y gestionará procesos, que logren satisfacer a sus funcionarios administrativos y médicos en beneficios en la mejora de calidad de su entidad.

Resultados en las personas: “Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran”. Montener (2015).

El resultado esperado en los funcionarios del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, con el modelo de gestión de calidad EFQM, se visualiza de manera positiva, al realizar cambios significativos en la calidad del servicio de esta institución.

### **2.1.3 Bases Conceptuales**

La presente investigación se desarrolla dentro de los Antecedentes históricos e investigativos del estudio, por ende, se enmarca en los conceptos:

El modelo EFQM: “Es un modelo dinámico que revisa cada tres años de acuerdo a sus principios: la mejora continua. Así en cada revisión se proponen nuevos marcos de actuación y los cambios necesarios para que el modelo se adecue a las variables del mundo empresarial”. efqm (2012)

Según la *Revista Visión* (2012) expresa que “El modelo EFQM es un modelo no normativo, cuyo mecanismo de aplicación fundamental es la autoevaluación basada en un análisis detallado del funcionamiento del sistema de gestión de la organización, usando como guía los criterios propios del modelo”.

Montaner (2015) manifiestan que el modelo EFQM realiza: “Cambios más sustanciales referidos a los clientes y demás grupos de interés influyentes en la organización, así como en la importancia atribuida al conocimiento dentro de la empresa; un mejor reflejo de los aspectos referentes al enfoque en resultados por medio de la estrategia”.

Según Montaner (2015) expresa también que: “La EFQM ha elaborado también una adaptación del modelo de excelencia para pymes, que simplifica su estructura y los criterios exigidos”.

#### **2.1.4 Bases Legales**

Fundamentos de la Excelencia:

Mantener en el tiempo resultados sobresalientes: es una revisión y mejora el modelo para lograr resultados equilibrados”. Calvo et al. (2005).

En este sentido, el modelo EFQM busca revisar y actuar dentro del modelo de gestión actual en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, enfocados en la mejora de calidad de gestión y que sus resultados sean positivos.

Añadir valor para los clientes: “Los clientes representan la razón de ser de la organización. Su participación activa en los procesos de diseño del producto o servicio, así como, el conocimiento de sus necesidades y expectativas les permite a las organizaciones excelentes aumentar su fidelización, incrementar la cuota de mercado y maximizar el valor generado”. Calvo et al. (2005)

Los funcionarios del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero representan un ente importante de la gestión de calidad de esta institución. Por lo tanto, se pretende aumentar la calidad de servicio, por medio de la aplicación del modelo EFQM para mejorar el servicio que se presta, diariamente a los pacientes que acuden a este nosocomio.

Crear un futuro sostenible: Las normas éticas y los principios basados en la responsabilidad en la gestión para lograr la sostenibilidad económica, social y ambiental son el fundamento de las organizaciones excelentes. Estas empresas demuestran que han tenido en consideración el impacto de sus operaciones, servicios

y ciclo de vida de sus productos sobre la salud pública, medioambiente y seguridad, procurando un entorno saludable para las personas. Calvo et al. (2005)

En consecuencia, mediante el modelo de gestión EFQM al implementarse a la estrategia del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero debe tener un impacto en los funcionarios médicos y administrativos ya que, las capacitaciones brindadas van a ser constantes para un mejor rendimiento.

Desarrollar la capacidad de la organización: Constituye un principio nuevo, aunque recoge aspectos abordados, de alguna manera, en anteriores conceptos del modelo 2010. Las organizaciones excelentes mejoran sus capacidades mediante una gestión del cambio eficaz, establecen redes para identificar oportunidades potenciales de alianza que les permitan generar valor adicional para los grupos de interés, establecen una cultura de valores compartidos, responsabilidad, ética, confianza y transparencia en toda la cadena de valor. Calvo et al. (2005).

En este sentido, el modelo EFQM como estrategia de gestión en el programa actual del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, permitirá una gestión de calidad significativa en las áreas de interés específicas, enfocados en las alianzas que se deben de realizar con otras instituciones.

Aprovechar la creatividad y la innovación: “La innovación constante y sistemática basada en la creatividad de sus grupos de interés, partes, clientes, sociedad. Les permite a las organizaciones excelentes generar mayor valor y mejores resultados”. Calvo et al. (2005).

El Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, mediante el modelo EFQM debe innovar por medio de sus capacitaciones, en programas que den valor a la calidad de gestión de su personal médico y administrativo, dentro de las áreas de interés de cada funcionario para un mejor rendimiento.

Liderar con visión, inspiración e integridad: “Los líderes son los responsables de establecer los valores y principios éticos en las organizaciones excelentes, así como, de actuar como modelo de referencia respetando estos principios y cerciorándose de que todas las personas que forman la organización los cumplan”. Calvo et al. (2005).

La formación que oferta el modelo EFQM dentro de la estrategia de implementación en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero es de gran valor ya que, inspira a los funcionarios médicos y administrativos, llevar a cabo una mejor calidad en la gestión de servicio, donde influyan los líderes dentro de los departamentos para lograr excelentes resultados.

Gestionar con agilidad: “Es un concepto nuevo y hace hincapié en que las organizaciones excelentes se reconocen por su habilidad para identificar y responder de forma eficaz y eficiente las oportunidades y amenazas”. Calvo et al. (2005)

La gestión de calidad que proporciona el EFQM para el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, resulta de manera eficiente, ya que forma un personal capaz de responder de manera competente, las oportunidades y posibles amenazas que se presenten en la entidad.

Alcanzar el éxito mediante el talento de las personas: proviene del antiguo concepto “Alcanzar el éxito mediante las personas”, subrayándola importancia de atraer, desarrollar y retener el talento en las organizaciones. Calvo et al. (2005)

El talento del personal médico y administrativo del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, se alcanza por medio, de capacitaciones que promueven la gestión de calidad de los funcionarios.

### **Proceso de autoevaluación**

Según Pertusa (2013) manifiesta que: “Uno de los principales valores del Modelo EFQM de Excelencia radica en la posibilidad que ofrece a las organizaciones de autoevaluarse con el fin de lograr mejorar así su rendimiento”. Pertusa et al. (2013)

La propia EFQM propone cinco enfoques de autoevaluación que pueden ser aplicados a cualquier organización, pudiendo incluso combinarlos entre sí de forma parcial o total. Cada entidad elegirá el más adecuado en función de su organización y madurez en el camino a la Excelencia” Nabitz et al. (2000).

En este sentido, los procesos de autoevaluación enmarcados en el modelo EFQM implementados en las estrategias de gestión de calidad en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, brindan una valiosa oportunidad de que periódicamente, el hospital pueda hacer cambios o ajustes a nivel de servicio, y de esta manera, es a través de las capacitaciones de gestión de calidad para el personal que se llega al camino de la excelencia.

Simulación de presentación al Premio: Este tipo de metodología recibe este nombre, puesto que, su proceso de evaluación es similar al que se lleva a cabo con una candidatura al Premio Europeo a la Calidad. Es necesario redactar una memoria completa basándose en las premisas marcadas por la EFQM para la presentación al premio. A continuación, se realizará la evaluación de la misma a cargo de un equipo de evaluadores externos formados que puntuarán la memoria y establecerán los puntos fuertes y áreas de mejora de la organización. (Maderuelo (2002).

En contexto con el modelo EFQM de gestión de calidad aplicadas al Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, se desarrollaría por medio de felicitaciones a los funcionarios que han logrado desenvolverse, satisfactoriamente, en sus labores diarias.

Formularios o Enfoque Proforma: Se basa en responder a formularios preestablecidos elaborados normalmente por personas o equipos de la organización para cada

subcriterio. La estructura de cada formulario suele ser siempre similar, incluyendo la descripción del subcriterio objeto de evaluación y las áreas a tratar, disponiendo un espacio para cumplimentar los puntos fuertes, las áreas de mejora y las evidencias del grado de implantación. Maderuelo (2002).

Los formularios que presenta el modelo EFQM de gestión de calidad para el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, es caracterizarse por formularios de acreditación y evaluación de los criterios de gestión.

Reunión de trabajo: A diferencia del resto de enfoques, la autoevaluación por reunión de trabajo requiere de la participación e implicación activa de la dirección de la organización, que previamente ha recibido formación sobre el Modelo EFQM de Excelencia, pues cada miembro de la dirección será responsable de recopilar toda la información relevante sobre algún área o criterio del Modelo asignado previamente. Moreno et al. (2010)

El modelo EFQM de gestión de calidad internacional, para implementarlo al modelo del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, es la formación de la excelencia del trabajo en equipo que presenten las áreas tanto médicas como administrativas para una mejor labor.

Cuestionarios: Este enfoque se caracteriza por los escasos recursos necesarios, la celeridad para completarlo y su facilidad de uso; lo que hace que sea el más adecuado para organizaciones con escasa experiencia en el autodiagnóstico o formación poco profunda en el Modelo EFQM. La propia EFQM dispone de cuestionarios tipo que permiten a las organizaciones utilizarlos para autoevaluarse a través de este enfoque. La validez y fiabilidad de la información obtenida depende de la calidad de las preguntas planteadas. Moreno et al. (2010)

Los cuestionarios que deben elaborarse por medio de la implementación del modelo EFQM a los funcionarios médicos y administrativos del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, debe constar del cambio en la gestión de calidad en

los aspectos de trabajo en equipo, liderazgo, innovación y creatividad en que se ha actuado, gracias a la implementación de este modelo europeo.

Matriz de mejora: Los enfoques que conllevan mayor compromiso de recursos son precisamente, los que ofrecen los resultados más fiables y más detallados (por lo que, como señala Mason las organizaciones suelen comenzar a familiarizarse con la autoevaluación a través de los enfoques más sencillos y que comprometen menor cantidad de recursos, para posteriormente, pasar a enfoques más complejos cuyos resultados son más exactos. Maderuelo (2002).

En este aspecto, la matriz de mejora con el cambio de la gestión de calidad en el modelo EFQM, se desarrolla en la autoevaluación que presente cada uno de los funcionarios médicos y administrativos en cuanto a la gestión de la calidad.

### **Proceso de puntuación**

“Señala la propia EFQM el objetivo principal de la autoevaluación, y tal y como se ha visto en el punto anterior, se basa en establecer los puntos fuertes y las áreas de mejora de la organización con el fin de poder desarrollar e implantar los planes de mejora correspondientes”. Martínez (2008)

En consecuencia, el modelo EFQM presenta la autoevaluación de los funcionarios dependiendo de los puntos de vista de la gestión.

En referencia al Hospital Dr. Cecilio A. Castellero se enfoca en la gestión de calidad por medio de estrategias de liderazgo, trabajo en equipo, creatividad, innovación para un mejor servicio a los pacientes y desempeño laboral.

Constitución Política de la República de Panamá.

Decreto Ejecutivo No. 75 del 27 de febrero de 1969. Que crea el Ministerio de Salud de Panamá.

Decreto Ejecutivo No. 246 del 15 de diciembre de 2004. Por el cual se dicta el Código Uniforme de Ética de los servidores públicos que laboran en entidades del Gobierno Central de la República de Panamá.

Decreto de Gabinete No. 1 de 15 de enero de 1969. Que sustenta la creación del Ministerio de Salud de Panamá.

Resolución Administrativa No. 026 – REC./HUM./DAL del 19 de marzo del 2001. Que adopta el Reglamento Interno del Ministerio de Salud de Panamá.

## **2.2 Definición Conceptual y Operacional de las Variables**

Según Bavaresco de Prieto (2013) se refiere a las variables como: “Las diferentes condiciones, cualidades características o modalidades que asumen los objetos en estudio desde el inicio de la investigación. Constituyen la imagen inicial del concepto dado dentro del marco” p.32.

### **Variable independiente: Innovación.**

Según Kerlinger y Lee (2002) expresan que la variable independiente: “Varía y es la causa *supuesta* de la variable dependiente. Dentro del estudio experimental se convierte en la variable manipulada. Dentro de los estudios no experimentales se convierte en la que tiene o guarda relación lógica con la variable dependiente” p.37.

Operacionales: Desempeño.

**Variable dependiente: Modelo EFQM**

Según Kerlinger y Lee (2002) expresan que la variable dependiente: “También identificada como consecuente o el efecto, y se altera de forma concomitante con los cambios o variaciones en la variable independiente” p.42.

Operacionales: Tecnología.

**2.3 Operacionalización de las variables**

Una vez definida conceptualmente las variables identificadas en el estudio que especifique lo que se debe observar o medir, es un momento de gran importancia, pues tendrá repercusiones en todos los momentos siguientes, es hacerlas tangibles, operativas, medibles o por lo menos registrables en la realidad, porque procede a determinar las operaciones a ejecutar que conduzcan a la obtención de la información requerida y que justifique el proyecto de investigación.

Tamayo y Tamayo (2003), explican que las definiciones operacionales son esenciales para poder llevar a cabo cualquier investigación, ya que los datos deben ser recogidos en términos de hechos observables. p.74.

### 2.3.1 Definición de variables

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>
<b>Dependiente</b> <b>Modelo EFQM</b>	<p>El modelo europeo de excelencia fue desarrollado por la European Foundation for Quality Management en 1990, como base para la evaluación de las organizaciones candidatas al European Quality Award, concedido anualmente desde 1992. El European Quality Award Es un reconocimiento a la excelencia. Además, proporciona una valiosa retroalimentación a las organizaciones candidatas, gracias a un informe detallado que diseña un equipo de expertos independientes. Montener (2015).</p>	Herramienta tecnológica

<b>Independiente</b> <b>Innovación</b>	Innovación es un cambio que introduce novedades, y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos. Este término proviene del latín "innovatio" que significa "Crear algo nuevo", y está formada por el prefijo "in-" (que significa "estar en") y por el concepto "novus" (que significa "nuevo". Además, en el uso coloquial y general, el concepto se utiliza de manera específica en el sentido de nuevas propuestas, nuevos inventos y sus implementaciones económico-sociales. Braun-Thürmann (2005).	Ha recibido capacitación para innovar en la institución.
---	--	--

**TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN**

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>V.O.D. Tecnología</b>	<p>La tecnología es la ciencia aplicada a la resolución de problemas concretos. Constituye un conjunto de conocimientos científicamente ordenados, que permiten diseñar y crear bienes o servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y la satisfacción de las necesidades esenciales y los deseos de la humanidad. Es una palabra de origen griego, τεχνολογία, formada por <i>téchnē</i> (τέχνη, <i>arte, técnica u oficio</i>, que puede ser traducido como <i>destreza</i>) y <i>logía</i> (λογία, el estudio de algo).</p>	Escala	<p>Muy de acuerdo De acuerdo Indiferente En desacuerdo Muy en desacuerdo.</p>

<b>V.O.I. Desempeño Laboral</b>	<p>El desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.</p>	<p>Escala</p>	<p>Muy de  acuerdo  De acuerdo  Indiferente  En desacuerdo  Muy en  desacuerdo</p>
---------------------------------	--	---------------	--

**CAPÍTULO III:  
ASPECTOS METODOLÓGICOS DE  
LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Enfoque de la investigación**

La presente investigación cuenta con el paradigma de mejorar los servicios de salud en el Hospital Cecilio A. Castellero de Chitré, con la guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá e implementando el modelo de “Fundación europea para la gestión de calidad” EFQM, para la calidad de los servicios ofrecidos en el nosocomio.

El método utilizado en esta investigación es de tipo cuantitativa:

“El enfoque cuantitativo se fundamenta en un esquema deductivo y lógico que busca formular preguntas de investigación e hipótesis para, posteriormente, probarlas”. Hernández (2014).

### **3.2 Tipo de investigación**

La investigación es de tipo descriptiva-correlacional.

“La investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador, se soporta en técnicas como la encuesta, entrevista, observación y revisión documental”. Bernal (2006).

“La investigación correlacional como la indicada para establecer estadísticas entre características o fenómenos, pero no conducen directamente a establecer relaciones de causa efecto entre ellos”. Tamayo (2006).

Este estudio se enfoca en la narrativa de los hechos de la implementación de un sistema tecnológico en la capacitación del personal del Hospital General Dr. Cecilio A. Castellero C., de la ciudad de Chitré, para la mejora de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, basados en estrategias de enseñanzas amplificadas mediante la herramienta EFQM, para la ejecución secuencial del sistema.

Además, podemos agregar que, esta capacitación del programa EFQM se realizará en tiempo oportuno para la verificación de la guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá.

### **3.3 Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental.

Estudio no experimental: “Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente, en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos” Dzul (2014).

La recolección de los datos se realizó en un tiempo preciso a los funcionarios médicos y administrativos del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, por medio de encuestas.

Por ende, las variables de la investigación no se han manipulado minuciosamente, para realizar el estudio relevante, y así, enfocar en el tiempo oportuno y preciso el programa EFQM, en la guía de optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, en tiempo oportuno para la ejecución del sistema de capacitaciones en el personal que labora en el Hospital General Dr. Cecilio Castellero C, de la ciudad de Chitré.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

Entre las técnicas e instrumentos de recolección de datos se encuentran el instrumento, criterios de inclusión y exclusión, fuentes de información, validación de los instrumentos, procedimientos para garantizar aspectos éticos, procesamiento de los datos, plan de análisis de los resultados.

**Instrumento:**

El instrumento utilizado para la recolección de los datos fue la encuesta realizada al personal médico y administrativo del Hospital Doctor Cecilio A. Castellero C, de la ciudad de Chitré, provincia de Herrera.

Esta encuesta consta de 13 preguntas dirigida a 80 funcionarios del área de salud, entre ellos médicos y administrativo del Hospital Doctor Cecilio A. Castellero (Anexo A).

El autor Sierra (2007) nos define la encuesta como: “Consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado”. p.142.

**3.5 Población, Muestra y Muestreo****Población:**

Según Tamayo (2012) población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación. Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación. Tamayo (2012).

El personal del Hospital Doctor Cecilio A. Castellero es de 350 personas que laboran en áreas administrativas y médicas.

Por ende, se desea demostrar por medio de la Ecuación Estadística Poblacional, de manera aleatoria, la muestra de dicha investigación tomando en cuenta, rasgos específicos para encuestar a los funcionarios administrativos y médicos del Hospital Dr. Cecilio Castellero de la ciudad de Chitré.

### Muestra:

La muestra según Álvarez (2005) es: “Un subconjunto de la población, seleccionada por algún método sobre el cual se realizan las observaciones y se recogen los datos”. La muestra de la presente investigación estuvo conformada por el cien por ciento (100%) de la población, ya que la misma es finita. Por tanto, se dice que la misma es censal”. p. 81.

La selección de los participantes dentro del estudio se realizó por medio de un estudio no probabilístico por departamento, en las áreas administrativas y médicas del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, es decir, se tomó de manera aleatoria y por medio de una ecuación estadística poblacional al personal del hospital según los departamentos para aplicar la herramienta EFQM, para el desarrollo de la investigación.

Resaltamos que, se tomó la acción aleatoria por rasgos de edad, sexo y años de labores en la institución, sin conocer el nombre de los miembros de los departamentos administrativos y de salud.

Se determina la muestra por medio de la Ecuación Estadística Poblacional definida de la siguiente manera:

**Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales**

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra  
 Z= Nivel de confianza deseado  
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
 e= Nivel de error dispuesto a cometer  
 N= Tamaño de la población

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.05) (0.95)}{(0.03)^2 / 350 + (1.96)^2 (0.05) (0.95)}$$

$$n = 80$$

**n= 80 encuestados**

Según la Ecuación Estadística Poblacional el total de personas a encuestar, entre ellos: médicos y administrativos son 80.

### **3.6 Procedimiento de la Investigación**

En esta investigación se confeccionarán los gráficos en el sistema informático de Excel. En la sección de anexos se muestran las tablas a utilizar para la recolección y análisis de la información de interés para el estudio.

La investigación presentada es totalmente, confiable y se divide en tres fases:

Fase 1: se realizó el protocolo de investigación, aquí se identificó la problemática, posteriormente, se elaboró la hipótesis del estudio y se operacionalizaron las variables (dependiente e independiente, ver figura 2 y 3). Cabe destacar que los instrumentos utilizados en este estudio ya estaban diseñados. Esta etapa del estudio se llevó a cabo en un semestre lectivo que fue desde el mes de agosto al mes de enero.

Fase 2: se realizó la elaboración y aplicación de una encuesta con 13 preguntas para 80 funcionarios del nosocomio objeto de estudio (ver anexo A). En esta etapa del estudio con el instrumento se captó la información necesaria para, posteriormente, realizar el análisis con los datos obtenidos.

Fase 3: en esta fase se obtuvo la información y se desarrolló el análisis, luego se estableció una propuesta como estrategia para solucionar la problemática que enfrenta el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

### **3.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos**

La validez y confiabilidad de los instrumentos son los grados en que los resultados de la investigación son consistentes y coherentes, detallando al grupo de personas que

se le está aplicando, en este caso, al personal administrativo y médico del Hospital Dr. Cecilio Castellero.

Por otro lado, resaltamos la confidencialidad del instrumento de la encuesta y los resultados que estos arrojen en el momento de la investigación. Además, se correlacionan los conceptos del estudio e interpreta la evidencia con el nivel de claridad de los resultados.

Para Hernández et al. (2014) manifiestan que: “La validez en términos generales se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que quiere medir. Se tomarán en cuenta las recomendaciones de los expertos en la materia para realizar de ser necesario, los cambios correspondientes al cuestionario a aplicar a la muestra en estudio” p.200.

### **3.8 Consideraciones Éticas**

#### **3.8.1 Criterios de confidencialidad**

Este estudio se realizará de acuerdo a las normas nacionales e internacionales vigentes con respecto a la investigación clínica.

#### **3.8.2 Descripción de la obtención del consentimiento informado**

El desarrollo del estudio no requiere intervención, los participantes no se someterán a ningún riesgo de complicaciones o ningún efecto tóxico o adverso, sin embargo, se regirá bajo la Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial y el código deontológico.

#### **3.8.3 Riesgos y beneficios y potenciales**

La información obtenida de los sujetos participantes, será custodiada bajo llave en un libro de registro.

**CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E  
INTERPRETACIÓN DE LOS  
RESULTADOS**

#### 4.1 Procesamiento de los datos

El análisis e interpretación de los resultados se realizará a los funcionarios administrativos y médicos del Hospital Doctor Cecilio A. Castellero C, de la ciudad de Chitré, provincia de Herrera. Se realizarán cuadros y gráficas dentro del programa Excel. Los cuadros y gráficas estarán compuestos por una gráfica general de los encuestados.

#### Resultados de las encuestas

##### Cuadro N° 1

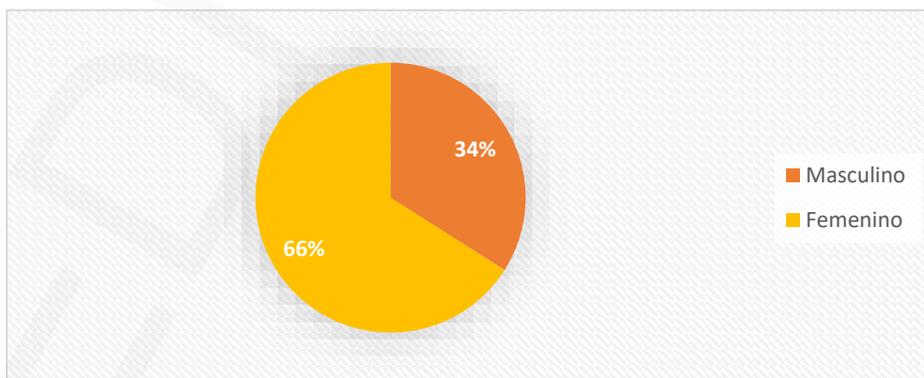
##### Sexo del personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018

Sexo	Cantidad	Porcentaje
Masculino	27	34%
Femenino	53	66%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

##### Gráfica N°1

##### Sexo del personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** el 66% del personal de salud encuestado, son de sexo femenino, evidenciando que el servicio es en su mayoría féminas, en una proporción mayor proporción que los varones, impactando muchas veces en la labor que desempeñan.

### Cuadro N°2

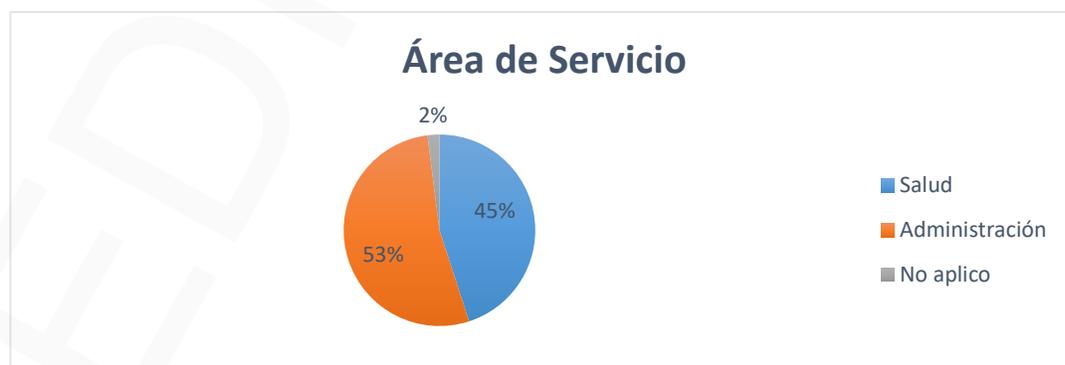
**¿Área de Servicio dónde labora usted en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018?**

Área de Servicio	Cantidad	Porcentaje
Salud	36	45%
Administración	42	53%
No aplico	2	3%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

### Gráfica N°2

**¿Área de Servicio dónde labora usted en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018?**



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** el 53% de los encuestados corresponden al personal con actividades relacionadas con el área de administración del Hospital Cecilio A. Catillero; lo cual influye notablemente, puesto que son los que mantienen contacto directo con los pacientes, y el otro 45% de los encuestados, es el personal que representa el departamento de salud y un 2% que no aplicó.

### Cuadro N°3

#### Tipo de Contrato de trabajo en el Hospital Dr. Cecilio A. Castillero-2018

Contrato de trabajo	Cantidad	Porcentaje
Permanente	64	80%
Eventual	16	20%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castillero.

### Gráfica N°3

#### Tipo de Contrato de trabajo en el Hospital Dr. Cecilio A. Castillero-2018



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castillero.

**ANÁLISIS:** el 80% de los encuestados manifestó que el tipo de contrato que presenta es permanente lo que es favorable porque tiene una estabilidad, garantizando con eficacia el proceso de mejora en la calidad de servicio, mientras que el 20% es eventual.

#### Cuadro N°4

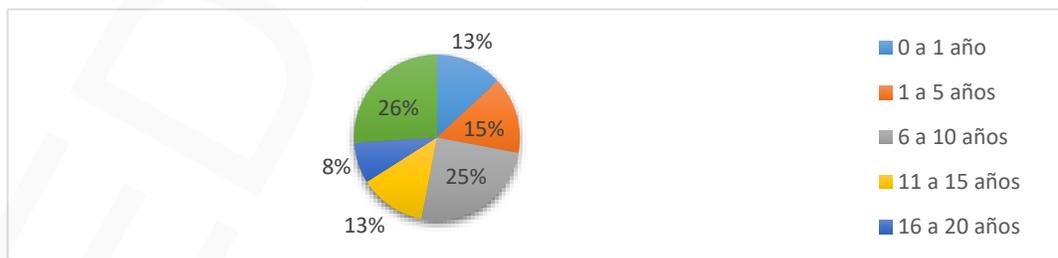
##### Cantidad de años de laborar en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018

Años de laborar	Cantidad	Porcentaje
0 a 1 año	10	13%
1 a 5 años	12	15%
6 a 10 años	20	25%
11 a 15 años	10	13%
16 a 20 años	7	8%
20 años o más	21	26%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

#### Gráfica N°4

##### Cantidad de años de laborar en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** el 26% del personal encuestado, lleva 20 años de servicio o más laborando en el hospital, la antigüedad conlleva a desmotivación, cansancio, factores que implican la no superación en las áreas de salud y administrativos. El 25% de 6 a 10 años de servicio, el 13% de 11 a 15 años de servicio, el cual, en su gran mayoría, tiene varios años de estar laborando haciendo frente al impacto de su antigüedad realizando su labor.

#### **Cuadro N°5**

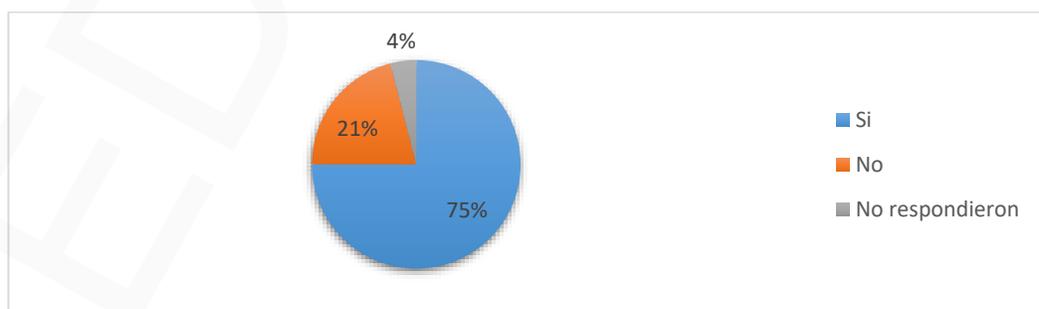
#### **Ha recibido algún tipo de capacitación en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018**

Capacitación	Cantidad	Porcentaje
Sí	60	75%
No	17	21%
No respondieron	3	4%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

#### **Gráficas N°5**

#### **Ha recibido algún tipo de capacitación en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018**



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** la gráfica N° 5 muestra que el 75% de los encuestados han recibido capacitación en el área de mejora de los servicios de salud, pero no lo han aplicado al funcionamiento de la estructura organizacional. Por lo que, se hace evidente y necesaria la implementación de estrategias enfocadas en el modelo EFQM. El 21% no ha recibido capacitación, mientras que el resto no respondieron.

### **Cuadro N°6**

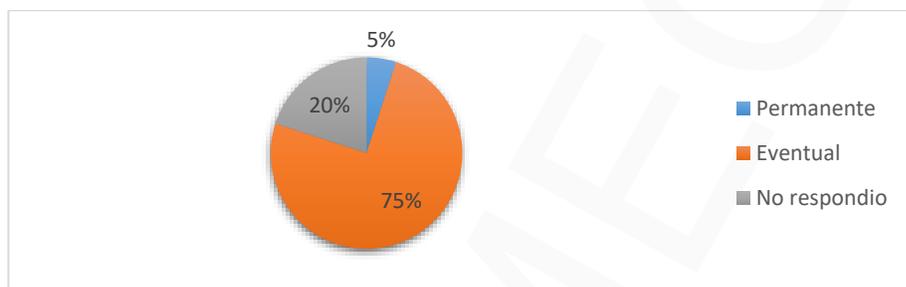
#### **Tiempo que recibe capacitación en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018**

Tiempo de capacitación	Cantidad	Porcentaje
Permanente	4	5%
Eventual	60	75%
No respondió	16	20%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero

### Gráfica N°6

#### Tiempo que recibe capacitación en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** el 75% de los encuestados, eventualmente, reciben capacitaciones por un período de tiempo en el área de servicios al cliente, por lo que, es necesario incursionar a la estrategia de capacitaciones con el modelo EFQM mejorando la calidad del servicio. El 20% responde que, permanentemente, reciben por un período de tiempo capacitaciones, y mientras que el 5% no respondió.

### Cuadro N°7

#### Tipo de Capacitación que recibe el personal en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018

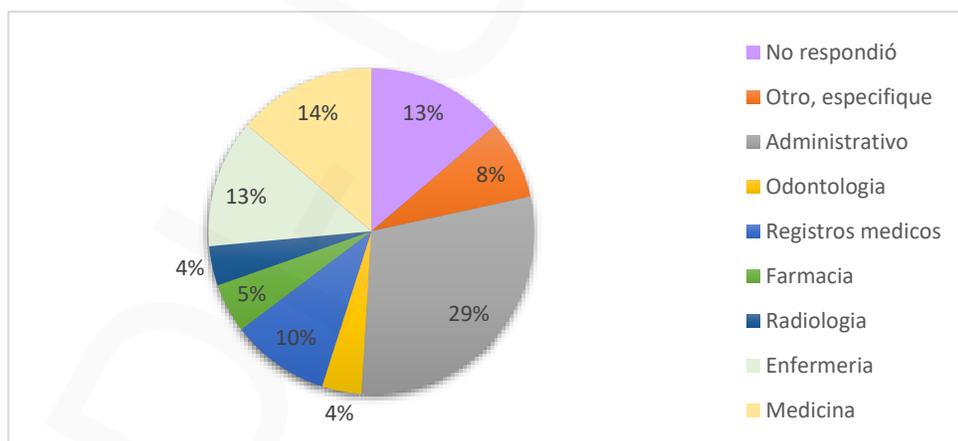
Recibe Capacitación	Cantidad	Porcentaje
Medicina	11	14%
Enfermería	10	13%
Radiología	3	4%

Farmacia	4	5%
Registros médicos	8	10%
Odontología	3	4%
Administrativo	24	30%
Otro, especifique	6	8%
No respondió	11	14%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

### Gráfica N°7

#### Tipo de Capacitación que recibe el personal en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero-2018



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** las áreas que reciben mayor capacitación comprenden un 29% los administrativos, se capacitan en el área de servicios al cliente, siendo ellos, los que reciben a los pacientes para la atención diaria, por lo tanto, el 14% en el área de medicina, el 13% en enfermería, el resto con el personal de registros

médicos, farmacia, radiología, odontología, observando que el personal de salud son los que más capacitación reciben.

### Cuadro N°8

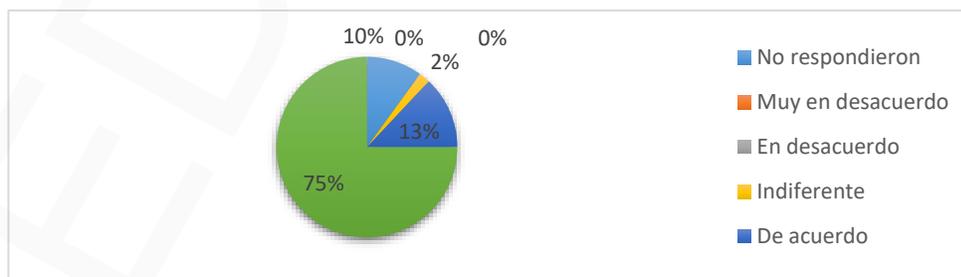
#### El personal considera que las capacitaciones mejoran el desempeño laboral en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018

Las capacitaciones mejoran	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	60	75%
De acuerdo	10	13%
Indiferente	2	2%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
No respondieron	8	10%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

### Gráfica N°8

#### El personal considera que las capacitaciones mejoran el desempeño laboral en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** el 75% de los encuestados, manifiestan que las capacitaciones mejoran el rendimiento de la atención al cliente. En este sentido, será provechoso la implementación del modelo EFQM para mejorar la calidad de atención, mientras que el 13% está de acuerdo.

### Cuadro N°9

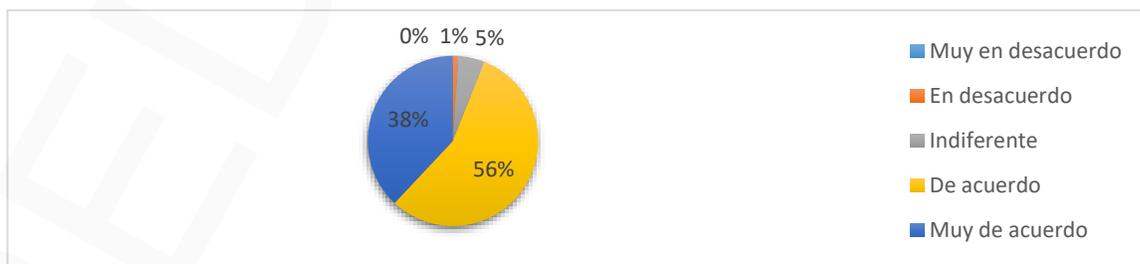
#### Nivel de conveniencia al realizar sondeo de capacitación para conocer que necesita el personal en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018

Sondeo de capacitación	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	30	38%
De acuerdo	45	56%
Indiferente	4	5%
En desacuerdo	1	1%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

### Gráfica N°9

#### Nivel de conveniencia al realizar sondeo de capacitación para conocer que necesita el personal en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** el 56% del personal está de acuerdo que el sondeo de capacitación, ya que es conveniente para conocer las deficiencias y debilidades del personal y cuáles son sus competencias, siendo la factibilidad del estudio estimar que tipo de capacitaciones específicas necesitan los funcionarios del Hospital Cecilio A. Castellero, para la mejora del servicio. El 38% está muy de acuerdo, creando resultados positivos, para la implementación de este modelo EFQM.

### Cuadro N°10

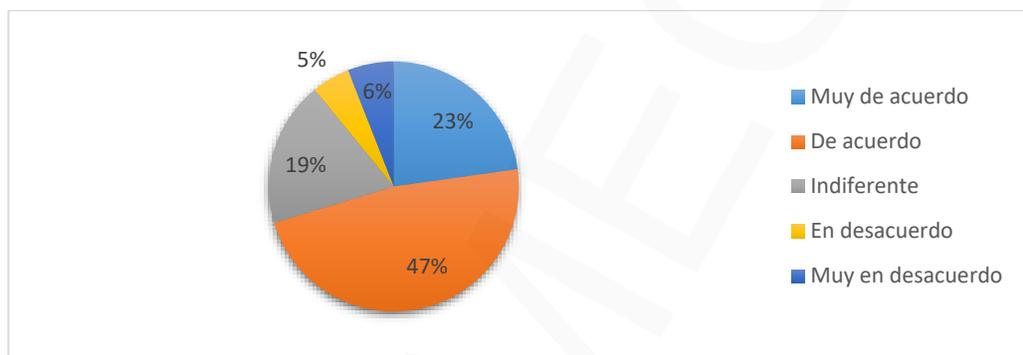
#### Recepción de Guía actualizada para poder ejecutar las tareas que están a mi cargo en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018

Guía actualizada	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	18	23%
De acuerdo	38	48%
Indiferente	15	19%
En desacuerdo	4	5%
Muy en desacuerdo	5	6%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

Gráfica N°10

**Recepción de Guía actualizada para poder ejecutar las tareas que están a mi cargo en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018**



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** el 47% de los funcionarios del Hospital Cecilio A. Castellero, estiman que se deben recibir guías actualizadas para el proceso de trabajo diario y así mantener las mejores acciones en beneficio de mejorar el servicio al cliente. El 23% está muy de acuerdo, y el 19% lo ve como algo indiferente.

Cuadro N°11

**Cuenta con el personal idóneo para brindar los programas de capacitación en el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018**

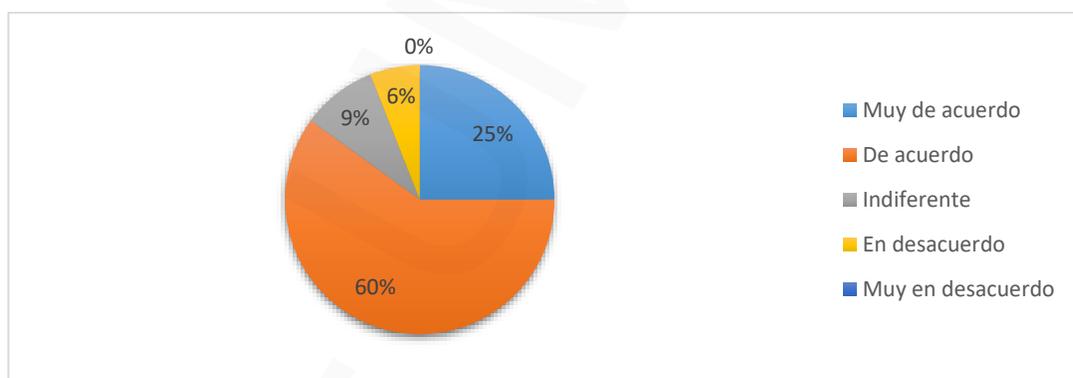
Brindar los programas de capacitación	Cantidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	20	25%
De acuerdo	48	60%
Indiferente	7	9%

En desacuerdo	5	6%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

### Gráfica N°11

#### Cuenta con el personal idóneo para brindar los programas de capacitación el Hospital Dr. Cecilio Castellero-2018



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** el 60% evidencia que es necesario brindar un programa de capacitación como el modelo EFQM para los funcionarios del Hospital Cecilio A. Castellero. De este modo, se activarán las iniciativas laborales en brindar un mejor servicio. El 25% está muy de acuerdo de que la organización necesita mejorar la calidad del servicio prestado.

### Cuadro N°12

**Consideran los funcionarios qué es necesario implementar un sistema estratégico para mejorar la calidad de los servicios en el Hospital Dr.**

**Cecilio A. Castillero-2018**

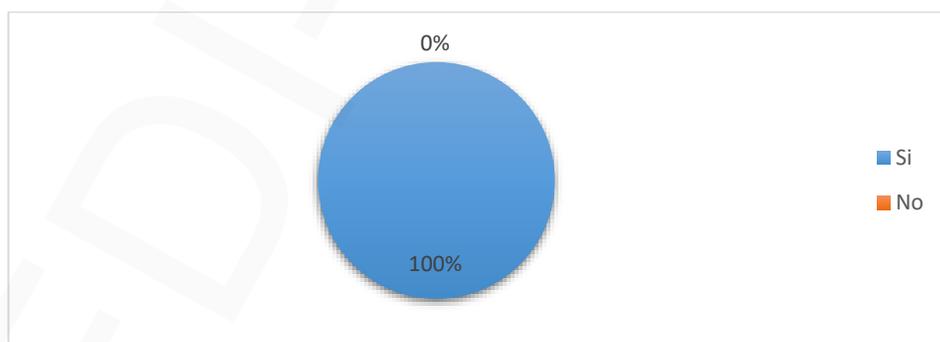
Sistema estratégico	Cantidad	Porcentaje
Sí	80	100%
No	0	0%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castillero

### Gráfica N°12

**Consideran los funcionarios qué es necesario implementar un sistema estratégico para mejorar la calidad de los servicios en el Hospital Dr.**

**Cecilio A. Castillero-2018**



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castillero.

**ANÁLISIS:** El 100% del personal destaca que es necesario implementar un sistema estratégico para la mejora de la calidad de los servicios en el Hospital Cecilio A. Castellero.

**Cuadro N°13**

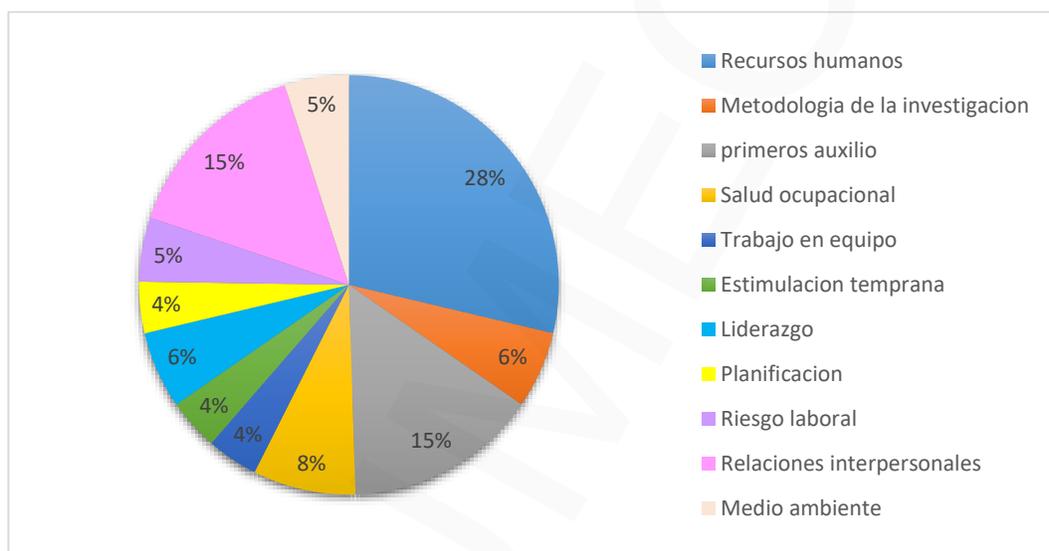
**Temas que consideran los funcionarios incluir en un programa de capacitación en el Hospital Cecilio Castellero-2018**

Temas de capacitación	Cantidad	Porcentaje
Medio ambiente	4	5%
Relaciones interpersonales	12	15%
Riesgo laboral	4	5%
Planificación	3	4%
Liderazgo	5	6%
Estimulación temprana	3	4%
Trabajo en equipo	3	4%
Salud ocupacional	6	8%
Primeros auxilios	12	15%
Metodología de la investigación	5	6%
Recursos humanos	23	29%
Total	80	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

Gráfica N°13

**Temas que consideran los funcionarios incluir en un programa de capacitación en el Hospital Cecilio Castellero-2018**



Fuente: Encuesta realizada al personal que labora en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

**ANÁLISIS:** Observamos en la gráfica N° 13 que los temas que consideran los funcionarios que se deben incorporar con un 28% Recursos Humanos, el 15% Estimulación Temprana, un 15% las Relaciones Interpersonales son los más solicitados por los funcionarios del Hospital Cecilio A. Castellero, ya que, se denota en los encuestados la necesidad de mejorar la calidad del servicio.

#### **4.2 Análisis de los hallazgos encontrados**

Dentro de la presente investigación pudimos constatar que el 66% de los trabajadores encuestados son de sexo femenino y laboran en su mayoría en el área de administración del Hospital General Dr. Cecilio A. Castellero.

El contrato de trabajo de los trabajadores del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero es en su mayoría 80% permanente; y el 25% cuenta con 6 a 10 años de labor en dicho hospital.

El 75% de los trabajadores del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero ha recibido capacitaciones dentro de la institución y el 60% respondió que es de manera eventual.

El 30% de los encuestados recibe capacitación en el área administrativa y el 75% considera que, están de acuerdo que las capacitaciones hacen que mejoran el desempeño laboral en la institución.

El 56% de los encuestados creen conveniente que se realice un sondeo acerca de las capacitaciones dentro de las instituciones. El 48% han recibido, por parte, de su jefe las guías actualizadas para la labor cotidiana.

El 60% de los encuestados cree idóneo al personal que realiza las capacitaciones en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré. Y están el 100% de los trabajadores de acuerdo con que se implemente el modelo EFQM para la mejora de gestión dentro del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

Entre los temas de capacitación que sugieren los trabajadores que requieren son: 15% relaciones interpersonales, 8% Salud Ocupacional y 15% Primeros Auxilios.

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## Conclusiones

Con base a la investigación realizada hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- Es preciso incorporar a la guía optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, el modelo EFQM de gestión de calidad del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero ya que, presentan avances positivos en la calidad total de los servidores públicos.
- La Teoría de Excelencia Administrativa de Pariente garantizará la eficiencia de los servicios y prestaciones en los funcionarios del Hospital General Dr. Cecilio A. Castellero, respaldando la guía optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá.
- Los fundamentos de excelencia, de la guía optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá son fundamentales en la gestión de calidad de los servicios que prestan en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, así como también, la eficacia en el desempeño laboral.
- Las capacitaciones con base al modelo EFQM son una fuente esencial en la guía optimización, desempeño y calidad de los servicios de salud en Panamá, para incrementar los servicios óptimos de calidad a los funcionarios médicos y administrativos del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.
- Los decretos y legislaciones que rigen la ética de los servidores públicos que son base fundamental de la investigación, para fungir la gestión precisa y concisa de los funcionarios médicos y administrativos.

## Recomendaciones

Deseamos sugerir algunas recomendaciones de acuerdo a los resultados y las conclusiones a que se llegó, luego de la investigación realizada:

- La Teoría de la Excelencia Administrativa de Pariente es fundamental en la ejecución del modelo EFQM en los funcionarios médicos y administrativos del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré.
- Los fundamentos de excelencia son importantes en la gestión de modelo de calidad del EFQM que deben desempeñar los funcionarios del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.
- El EFQM aunado con los decretos legales de la Constitución Política de Panamá y el Código de Ética, que son estrategias de gestión de calidad que puedan acceder al Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA**

### **5.1 Denominación de la propuesta del proyecto**

Propuesta de implementación del programa denominado “Calidad Hospitalaria”, que influirá en la gestión del sistema de calidad en los funcionarios administrativos y médicos del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, de la ciudad de Chitré, el cual incidirá de forma positiva, en el sistema de atención beneficiosa para el servicio de los pacientes que ingresan a este hospital.

### **5.2 Descripción**

La presente investigación sobre la implementación del modelo europeo EFQM al modelo de gestión de calidad del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, es importante ya que, beneficiará a los funcionarios médicos y administrativos del Hospital en sus funciones diarias.

El programa “Calidad Hospitalaria” es un sistema innovador y de liderazgo para la ejecución de la capacitación administrativa y médica de calidad en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, garantizando una capacitación excepcional en la atención beneficiosa a los pacientes.

### **5.3 Fundamentación**

La investigación que se realiza de la implementación del modelo EFQM denominándolo como el programa “Calidad Hospitalaria” para el servicio y atención en la gestión de los servicios de salud en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, gestionando un sistema acogedor, principalmente, para los funcionarios y, por ende, en la calidad de atención diaria a los pacientes.

En consecuencia, pudimos encuestar al personal que labora en la parte médica y administrativa de este hospital, que se encuentra interesado en desarrollar una nueva estrategia de gestión de calidad, para un mejor servicio a los pacientes y en su propio desempeño laboral.

La propuesta ofertada en esta investigación, ayudará a la necesidad existente de realizar cambios significativos en la calidad total de los funcionarios que laboran en esta entidad.

#### **5.4 Objetivos de la propuesta**

##### **5.4.1 Objetivo general**

Presentar propuestas de implementación del programa “Calidad Hospitalaria”, en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, de la ciudad de Chitré.

##### **5.4.2 Objetivos específicos**

Demostrar los beneficios del programa “Calidad Hospitalaria” al modelo de gestión del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

Establecer las estrategias de gestión del programa “Calidad Hospitalaria” en el modelo de gestión del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

Organizar las capacitaciones que se realizarán dentro de la implementación del programa “Calidad Hospitalaria” en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero.

Puesto que, se necesita la autorización y evaluación de los entes jerárquicos el Ministerio de Salud para su implementación.

### **5.5 Beneficiarios**

Este programa “Calidad Hospitalaria” beneficiará a los funcionarios administrativos y médicos del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré puesto que, agilizará la gestión de calidad en las labores cotidianas de estos funcionarios.

### **5.6 Productos**

Los productos adquiridos del programa “Calidad Hospitalaria” al implementarse al modelo de gestión de calidad son de manera positiva ya que, según el instrumento utilizado a los funcionarios se mantienen anuentes a que se efectuó dicha capacitación.

### **5.7 Localización**

La localización de la investigación se encuentra en los funcionarios médicos y administrativos del hospital Dr. Cecilio A. Castellero de la ciudad de Chitré, provincia de Herrera.

Esta Unidad Ejecutora es perteneciente al Ministerio de Salud de Panamá.

## 5.8 Método

La metodología aplicada a esta propuesta es la siguiente:

- Presentar el programa “Calidad Hospitalaria” ante los entes jerárquicos del Hospital Doctor Cecilio A. Castellero.
- Llevar esta propuesta al Ministerio de Salud de Panamá para la aprobación de presupuesto para las capacitaciones.
- Ejecutado el presupuesto para capacitaciones y buscar al personal idóneo que conozca del modelo EFQM.
- Garantizar el funcionamiento del modelo EFQM al modelo de gestión de calidad en los funcionarios médicos y administrativos del Hospital General Doctor Cecilio A. Castellero.

## 5.9 Cronograma

Aspecto	2018			2019	
	Oct.	Nov	Dic	Enero	Feb
Presentación de la propuesta					
Llevar la propuesta al MINSA					
Presupuesto					
Personal idóneo					
Funcionamiento del EFQM al modelo de gestión del HDCAC					

### 5.10 Recursos

Los recursos para la implementación del programa “Calidad Hospitalaria” al modelo de gestión de calidad del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero, están sujetos al interés de los entes jerárquicos en cuanto al presupuesto ofertado para poder lograr el objetivo de la misma. Fundamentado en la Ley 84 de 14 de mayo de 2019.

### 5.11 Presupuesto

El presupuesto para la implementación del programa “Calidad Hospitalaria” al modelo de gestión de calidad en los funcionarios del Hospital Dr. Cecilio A. Castellero se estima por un monto de B/. 350.680.00 balboas aproximadamente.

RECURSOS	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
<b>FACILITADORES (3)</b>	3,600.00	10,800.00
<b>MODELO DE GESTIÓN</b>	221,000.00	221,000.00
<b>MATERIALES</b>	10,000.00	80,000.00
<b>ALIMENTACIÓN</b>	7,000.00	7,000.00
<b>TOTAL</b>		318,800.00
<b>IMPREVISTOS 10%</b>		31,880.00
<b>GRAN TOTAL</b>		<b>B/. 350,680.00</b>

# **BIBLIOGRAFÍA**

- Álvarez González, M. (Junio de 2005). Metodología de la Investigación Educativa. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10(25). Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F140%2F14002519.pdf&cien=125643
- Bavaresco de Prieto, A. M. (2013). *Proceso Metodológico en la Investigación* (Sexta ed.). Maracaibo, Venezuela: Imprenta Internacional, CA. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fgsosa61.files.wordpress.com%2F2015%2F11%2Fproceso-metodologico-en-la-investigacion-bavaresco-reduc.pdf&cien=26141127&chunk=true
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*.
- Braun-Thürmann, H. (2005). *Innovation* . doi:10.14361 / 9783839402917-
- Calvo Mora, A., Roldán, J. L., & Leal, A. (2005). Relaciones entre los criterios del modelo EFQM: un estudio en universidades españolas. *Total Calidad Gestión* , 16, 741-770. doi:10.1080 / 14783360500077708
- Conocimientosweb.net. (14 de Julio de 2013). *Excelencia Organizacional*. Obtenido de Excelencia Organizacional: <https://conocimientosweb.net/dcmt/ficha18917.html>
- Dzul Escamilla, M. (2014). *Unidad 3. Aplicación básica de los métodos científicos*. Obtenido de Unidad 3. Aplicación básica de los métodos científicos: [www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf).
- efqm. (15 de Julio de 2012). *Mejorando las Organizaciones*. Obtenido de Mejorando las Organizaciones: [efqm.org](http://efqm.org).

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México, D.F., México: McGRAW HILL. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fobservatorio.epacartagena.gov.co%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F08%2Fmetodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf&cflen=6892025&chunk=true
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México, D.F., México: McGRAW-HILL. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fobservatorio.epacartagena.gov.co%2Fwp-content%2Fuploads%2F2017%2F08%2Fmetodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf&cflen=6892025&chunk=true
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento*. (Cuarta ed.). California, Estados Unidos: McGRAW-HILL. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fpadron.entretemas.com.ve%2FINICC2018-2%2Flecturas%2Fu2%2Fkerlinger-investigacion.pdf&cflen=34370873&chunk=true
- Maderuelo Fernández, J. A. (2002). Gestión de la calidad total.El Modelo EFQM de Excelencia. *Scielo*, 12(10), 41-54. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Maderuelo Fernández, J. A. (Diciembre de 2002). Gestión de la calidad total: El modelo EFQM de excelencia. *Scielo*, 12(10), 41-54. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002001000004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

- Martínez, B. (2008). Calidad. ¿Qué es el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management)? *Anales de Pediatría Continuada*. doi:10.1016/S1696-2818(08)74887-X
- Montener Climent, S. (2015). *Implantación del Modelo EFQM de Excelencia en una Empresa de Servicios*. Valencia, España: Escuela Técnica Superior de Valencia. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Friunet.upv.es%2Fbitstream%2Fhandle%2F10251%2F55076%2FIMPLANTACION%2520EFQM\_14181513685561026670559147911141.pdf%3Fsequence%3D3&clen=10919259
- Moreno Rodríguez, J. M., Cabrizo, F. J., & Herrera-Viedma, E. (Enero de 2010). A consensus support methodology for the initial self-assessment of the EFQM Excellence Model in healthcare organizations. *Intelligent Systems Design and Applications*. *ResearchGate*. Obtenido de [https://www-researchgate-net.translate.googleusercontent.com/publication/221230914\\_A\\_consensus\\_support\\_methodology\\_for\\_the\\_initial\\_self-assessment\\_of\\_the\\_EFQM\\_Excellence\\_Model\\_in\\_healthcare\\_organisations](https://www-researchgate-net.translate.googleusercontent.com/publication/221230914_A_consensus_support_methodology_for_the_initial_self-assessment_of_the_EFQM_Excellence_Model_in_healthcare_organisations)
- Nabitz, U., Klazinga, N., & Walburg, J. (Junio de 2000). El modelo de excelencia EFQM: experiencias europeas y holandesas con el enfoque EFQM en el cuidado de la salud. *ResearchGate*, 191-201. doi:10.1093 / intqhc / 12.3.191
- Pertusa Ortega, E. M., Tari Guilló, J. J., Pereira Moliner, J., Molina, J. F., & López Gamero, A. (2013). Certificación en calidad, resultados empresariales y estructura organizativa en el sector hotelero español. *Redalyc*, 9(1), 199-224.
- proinvex*. (2014). Obtenido de proinvex: [proinvex.mici.gob.pa/Acerca\\_de\\_Proinvex](http://proinvex.mici.gob.pa/Acerca_de_Proinvex). (2014).
- Revista Visión . (14 de Noviembre de 2012). Obtenido de [WWW.VISIONCG.COM](http://WWW.VISIONCG.COM) .

- Sierra Bravo, R. (2007). *Técnicas de Investigación Social: Teoría y Ejercicios*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fsignificanteetro.files.wordpress.com%2F2017%2F08%2Fdocslide-com-br\_tecnicas-de-investigacion-social-r-sierra-bravo.pdf&clen=23544406&chunk=true
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). México, D.F., México: Limisa, S. A. Obtenido de [https://www.academia.edu/17470765/EL\\_PROCESO\\_DE\\_INVESTIGACION\\_CIENTIFICA\\_MARIO\\_TAMAYO\\_Y\\_TAMAYO\\_1](https://www.academia.edu/17470765/EL_PROCESO_DE_INVESTIGACION_CIENTIFICA_MARIO_TAMAYO_Y_TAMAYO_1)
- Tamayo, M. (2006). *El proceso de la investigación científica*.
- Tamayo, M. (2012). *Metodología de la Investigación Científica*. México, D, F.: McGRAW HILL .
- Universidad de Murcia. (1998). Anales de documentación. *Revista de Biblioteconomía y Documentación*, I. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2941/27201>

# **ANEXOS**

## Anexo A Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y  
TECNOLOGÍA  
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y EXTENSIÓN

### Instrucciones Generales

Esta encuesta de “**APLICACIÓN DEL MODELO EFQM PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD EN UN SERVICIO EN EL PERSONAL DEL HOSPITAL DR. CECILIO A. CASTILLERO**”.

Debe marcar con una X, la respuesta que considere se ajusta más, a su opinión sobre lo que se pregunta.

1. ¿Cuál es su Sexo?

Masculino   
Femenino

2. ¿En qué área de servicio del Hospital Dr. Cecilio Castellero labora usted?

Salud   
Administrativa

3. ¿Su contrato de trabajo es?

Permanente   
Eventual

4. ¿Cuántos años tiene usted de laborar en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero?

0 a 1 año   
1 a 5 años   
6 a 10 años   
11 a 15 años   
16 a 20 años   
20 años ó más

5. ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación en la Institución?

- Sí   
No

6. ¿Cada qué tiempo recibe capacitaciones en la Institución?

- Permanente   
Eventual

7. ¿En qué área recibe usted la capacitación?

- Medicina   
Enfermería   
Radiología   
Farmacia   
Registros Médicos   
Odontología   
Administrativo   
Otro, especifique: \_\_\_\_\_.

8. ¿Considera usted que las capacitaciones mejoran su desempeño laboral en el Hospital Dr. Cecilio A. Castellero?

- Muy de acuerdo   
De acuerdo   
Indiferente   
En desacuerdo   
Muy en desacuerdo

9. ¿Cree conveniente que se debe realizar un sondeo para ver qué tipo de capacitaciones necesita el personal en la institución?

- Muy de acuerdo   
De acuerdo   
Indiferente   
En desacuerdo   
Muy en desacuerdo

10. ¿Ha recibido por parte de su jefe inmediato una guía actualizada para poder ejecutar las tareas que están a mi cargo?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

11. ¿Considera usted necesario que el Hospital Dr. Cecilio Castellero cuenta con el personal idóneo para brindar los programas de capacitación?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

12. ¿Considera usted necesario implementar un sistema estratégico para mejorar la calidad de los servicios de los funcionarios del Hospital Cecilio A. Castellero?

- Sí
- No

13. ¿Qué temas considera usted que se deberían incluir en un programa de capacitación en el Hospital Cecilio A. Castellero?

---

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

REDI-UMECIT

REDI-UMECIT

REDI-UMECIT

REDI-UMECIT