



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Evaluación de la gestión interna del proceso de pago en las
prestaciones de salud.**

AUTORA:

Bacilio Villon, Jacqueline Maribel

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Dra., Bacilio Villon, Jacqueline Maribel**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Econ. Andrés Navarro Orellana, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de abril del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Bacilio Villon, Jacqueline Maribel**

DECLARO QUE:

El documento de titulación **Evaluación de la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento de titulación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 15 días del mes de abril del año 2024

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**JACQUELINE MARIBEL
BACILIO VILLON**

Bacilio Villon, Jacqueline Maribel



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Bacilio Villon, Jacqueline Maribel**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento de titulación** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Evaluación de la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de abril del año 2024

LA AUTORA



Firmado electrónicamente por:
**JACQUELINE MARIBEL
BACILIO VILLON**

Bacilio Villon, Jacqueline Maribel



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO

Dra. Bacilio v24 (1)

1%
Textos sospechosos

< 1% Similitudes

2% similitudes entre comillas

0% entre las fuentes mencionadas

3% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: Dra. Bacilio v24 (1).docx
ID del documento: 6c942e34a05027f7b5c979992a5011e5c3637b35
Tamaño del documento original: 95,07 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 5/3/2024
Tipo de carga: interface
Fecha de fin de análisis: 5/3/2024

Número de palabras: 3206
Número de caracteres: 21.010

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	https://doi.org/10.33286/503ap.2022.2.1037 6 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (102 palabras)
2	http://www.scielo.org/articulo/similares/ver/recursos_similar_inmediatos/paper/11102... 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (54 palabras)
3	http://www.ilo.org/wcmspl/groups/public/-/americas/-/ro-lima/-/ro-lima/documento/publicacion...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
4	Documento de otro usuario El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	http://www.ilo.org/wcmspl/groups/public/-/americas/-/ro-lima/limas/documento/publicacion/ro_lima_40...	1%		Palabras idénticas: 1% (26 palabras)
2	https://doi.org/10.33286/503ap.2022.2.1037	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

AGRADECIMIENTO

A mis queridos padres, gracias por ser mi mayor inspiración y por motivarme a alcanzar mis sueños, su amor incondicional y su apoyo constante han sido fundamental para mi éxito y a la institución por darme la oportunidad de cumplir mis sueños lo que tanto anhelaba desde hace mucho tiempo, gracias de infinito a todos los que formaron parte de esta realidad.

Bacilio Villon, Jacqueline Maribel

DEDICATORIA

Le dedico primero a dios quien es siempre el que guía mi camino a mis padres, mi esposo e hijos, hermanos y hermanas quienes han sido mis pilares fundamentales en todo el trayecto de esta etapa dándome sabiduría y fortaleza para cumplir mis sueños.

Bacilio Villon, Jacqueline Maribel

Introducción

El Sistema Nacional de Salud de Ecuador (SNS) está compuesto por dos subsistemas: el público y el privado. El subsistema público está conformado por el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Servicio Nacional de Contratación Pública (SERCOP). El subsistema privado está conformado por instituciones de salud privadas, como hospitales, clínicas y consultorios médicos. (IESS, 2015; Lucio et al., 2011)

El proceso de pago de las prestaciones de salud es un proceso complejo que involucra a diversos actores, tanto públicos como privados. En el subsistema público, el proceso de pago está a cargo del MSP, el IESS y el SERCOP. En el subsistema privado, el proceso de pago está a cargo de las instituciones de salud privadas.

La evaluación de la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud en Ecuador es un proceso fundamental para garantizar la eficiencia y la eficacia de este proceso. El proceso de pago es una parte esencial de la prestación de servicios de salud, ya que permite a los pacientes acceder a los servicios que necesitan y a los proveedores obtener el reembolso de sus gastos (World Health Organization, 2017, p. 8).

Una evaluación adecuada de la gestión interna del proceso de pago debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

Eficiencia: El proceso de pago debe ser eficiente, es decir, debe realizarse en un tiempo razonable y con el mínimo de recursos.

Eficacia: El proceso de pago debe ser eficaz, es decir, debe garantizar que los pacientes reciban los pagos que les corresponden y que los proveedores sean debidamente reembolsados.

Calidad: El proceso de pago debe cumplir con los estándares de calidad establecidos, tanto en términos de tiempo de respuesta, como de precisión y exactitud (Toala-Macías & Gómez-Mieles, 2022, pp. 3-4).

Una evaluación eficaz de la gestión interna del proceso de pago puede ayudar a identificar áreas de mejora y a implementar acciones correctivas para optimizar el proceso.

El acceso y la cobertura universal de la atención médica están ahora en la agenda de los políticos en Estados Unidos y en todo el mundo. En 2014, el Comité Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud aprobó cuatro lineamientos estratégicos para fortalecer los sistemas de salud y lograr la atención y cobertura universal de salud.

La actual gestión financiera pública de los servicios de atención de salud no satisface las necesidades de reformas institucionales. El fortalecimiento de la gestión, la dotación de personal y la capacitación de la atención de salud, las grandes inversiones en infraestructura y equipos, la mejora de la calidad del servicio y otros elementos transformadores requieren recursos adecuados y una gestión eficaz para promover la sostenibilidad del sistema. Los mecanismos ineficientes de distribución de riesgos y asignación de recursos limitan el progreso hacia la cobertura sanitaria universal (Newhouse, 2002).

Basándose en la historia de la financiación de la salud pública, el Ministerio de Salud (es decir, la Autoridad Nacional de Salud) propuso una reforma que consideraba la mancomunación como un mecanismo para corregir la fragmentación de la financiación en el sistema de salud pública. "La población se define como la combinación de recursos económicos preparados y su gestión para distribuir los riesgos para la salud de la población que utiliza los servicios de salud. Este mecanismo es utilizado principalmente por los países que avanzan hacia la cobertura Universal." (BIREME, 2023).

Mejorar la eficiencia de la asignación de recursos incluye pagos per cápita ajustados al riesgo, definidos como un mecanismo híbrido prospectivo y retrospectivo que comparte el riesgo entre pagadores y proveedores. La Constitución de Ecuador establece que la asignación de fondos públicos se basa en criterios poblacionales y necesidades de salud, y la reforma financiera propuesta cumple con este requisito. (Gottret et al., 2008; Ortún et al., 2022)

Ecuador inició una reforma de su sistema de salud en 2008. Esta reforma ha tenido algunos logros, como el aumento del número de consultas de morbilidad, pero también ha tenido desafíos, como la persistencia de enfermedades crónicas, la alta mortalidad materna y la falta de protección financiera para los pacientes.

La reforma de salud de Ecuador ha sido escasamente evaluada y documentada. La reforma ha incluido la centralización de la planificación y gestión de salud, el aumento del número de consultas de morbilidad y el incremento del presupuesto en salud. Sin embargo, la reforma no ha logrado plenamente alcanzar objetivos sanitarios, como la reducción de las enfermedades crónicas, la mortalidad materna y el gasto de bolsillo de los pacientes. Cuando es necesario integrar sistemas de información para garantizar el acceso a información completa y oportuna. Se deben implementar políticas y programas para mejorar la calidad de la atención de salud, reducir las barreras de acceso a la atención integral y oportuna y mejorar la protección financiera de los pacientes. (Villacrés & Mena, 2017)

Ecuador realizó una reforma sanitaria en 2008 con el objetivo de reducir las desigualdades en salud. El estudio evaluó el progreso realizado en este objetivo, utilizando datos de las Encuestas de Medición de Nivel de Vida de 2006 y 2014. Los resultados mostraron que la desigualdad en salud se redujo después de la reforma. En particular, la desigualdad en la utilización de consultas curativas se redujo significativamente. El uso de centros públicos de salud por los pobres también aumentó (Cid Pedraza, 2013).

El análisis de descomposición de los determinantes de la desigualdad en la utilización de servicios de salud concluyó que los factores más importantes son los ingresos, el tamaño de la familia y la educación. La contribución de los ingresos a la desigualdad en la utilización de consultas curativas disminuyó drásticamente después de las reformas. (Granda & Jiménez, 2019)

Evaluar la eficiencia del proceso de pago: Se debe medir el tiempo que tarda en completarse el proceso, los recursos que se utilizan y los costes asociados.

Evaluar la eficacia del proceso de pago: Se debe comprobar que los pacientes reciben los pagos que les corresponden y que los proveedores son debidamente reembolsados.

Evaluar la calidad del proceso de pago: Se debe comprobar que el proceso cumple con los estándares de calidad establecidos.

El objetivo de este artículo es evaluar la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud en Ecuador, con el objetivo de identificar áreas de mejora y contribuir a la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios de salud.

Metodología

La metodología utilizada para la evaluación de la gestión interna del proceso de pago debe ser adecuada para los objetivos establecidos. En general, utilizar las siguientes técnicas:

Tipo de estudio

El tipo de estudio que se utilizó para la evaluación de la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud fue un estudio descriptivo. La investigación descriptiva se utiliza para describir las características de un grupo o fenómeno. En este caso, el objetivo era describir la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud, en términos de su eficacia, eficiencia y calidad (Cruces, 2006; Ellis, 2007).

Recopilación de información

Esta información puede provenir de diferentes fuentes, como:

Documentos oficiales del IESS

Los documentos oficiales del IESS son una fuente valiosa de información sobre la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud. Estos documentos pueden proporcionar información sobre los objetivos, políticas, procedimientos y procesos del IESS relacionados con el pago a los prestadores de salud (Villacrés & Mena, 2017).

Entrevistas con funcionarios del IESS

Las entrevistas con funcionarios del IESS pueden proporcionar información adicional sobre la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud. Los funcionarios del IESS pueden proporcionar información sobre sus experiencias y percepciones del proceso de pago, así como sobre los desafíos y oportunidades que enfrentan.

Encuestas a prestadores de salud

Las encuestas a prestadores de salud pueden proporcionar información sobre la perspectiva de los proveedores de atención médica sobre el proceso de pago. Los prestadores de salud pueden proporcionar información sobre sus experiencias con el proceso de pago, así como sobre sus opiniones sobre su eficacia, eficiencia y calidad (Villacrés & Mena, 2017).

Análisis de datos

El análisis de datos puede proporcionar información sobre la eficacia, eficiencia y calidad del proceso de pago. Los datos pueden incluir información sobre el tiempo que tarda en completarse el proceso de pago, el costo del proceso de pago y los errores cometidos en el proceso de pago.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos son herramientas que se utilizan para recopilar información sobre un fenómeno o población. En el caso de la evaluación de

la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud, se podrían utilizar los siguientes (Vargas Lorenzo et al., 2008).

Análisis cuantitativo: Se analizarán los datos recopilados en las entrevistas y encuestas utilizando técnicas estadísticas para identificar tendencias y patrones.

Análisis cualitativo: Se analizará la información recopilada en las entrevistas y la revisión documental utilizando técnicas de análisis de contenido para comprender las experiencias y opiniones de los actores clave.

Participantes

Cuestionario estructurado: El cuestionario incluirá preguntas sobre los objetivos, procedimientos y requisitos del proceso de pago.

Entrevista semiestructurada: La entrevista incluirá preguntas sobre la opinión de los funcionarios de la institución de estudio sobre la gestión interna del proceso de pago.

Procedimiento

Encuesta: La encuesta incluirá preguntas sobre la percepción de los afiliados, beneficiarios y derechohabientes del IESS sobre el proceso de pago.

Análisis de datos: El análisis de datos por el cual obtendremos los indicadores de eficacia, eficiencia y calidad del proceso de pago.

Resultados

Los resultados de la evaluación muestran que el proceso de pago en las prestaciones de salud es relativamente eficiente y preciso. Sin embargo, existen algunas áreas que pueden mejorarse para aumentar la eficiencia y la calidad del proceso.

La automatización de algunos aspectos del proceso podría reducir el tiempo y los costos. Además, la mejora de la transparencia y la accesibilidad de la información podría aumentar la satisfacción de los pacientes.

Se analizaron los siguientes documentos:

Manual de procedimientos del proceso de pago

Registros de pagos

Informes de auditoría

Normativa legal vigente

Se realizaron entrevistas a los siguientes actores clave:

Funcionarios administrativos

Personal financiero

Prestadores de servicios de salud

Usuarios del sistema de salud

Encuestas: Se aplicaron encuestas a 100 usuarios del sistema de salud.

Figura N° 1

Resultado de análisis cuantitativo.



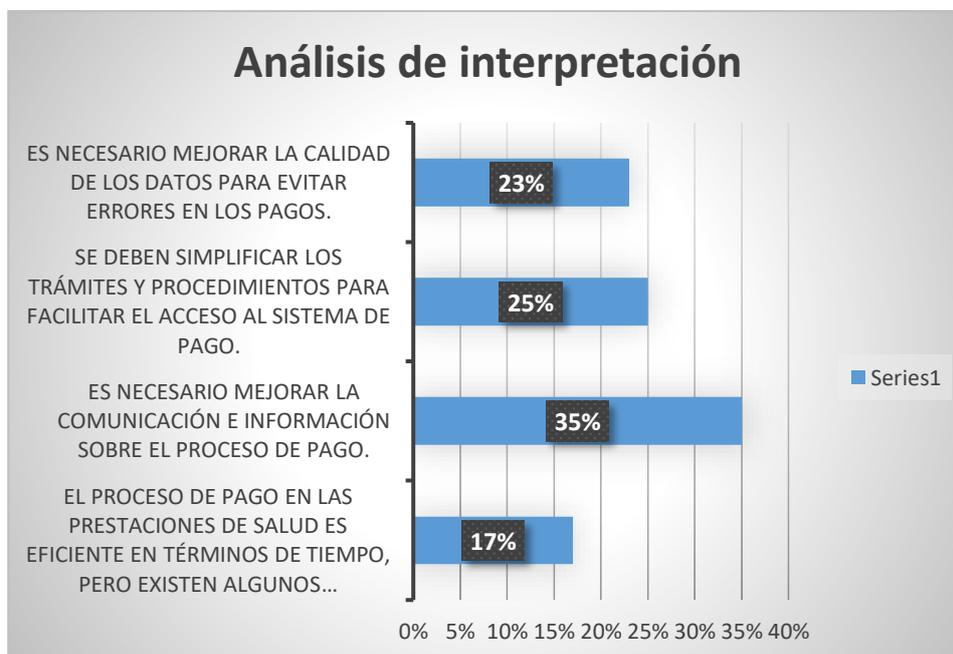
Nota: La figura 1 presenta los estadísticos descriptivos del análisis cuantitativo, se obtuvo que la mayoría de procesamientos de pago reportó alta satisfacción (ver figura 1).

Figura N° 2

Análisis cualitativo.



Nota: La figura 2 presenta los estadísticos descriptivos del análisis cualitativo, se obtuvo que la mayoría de procesamientos de pago reportó alta dificultad con el acceso al sistema de pago (ver figura 2).

Figura N° 3*Análisis de interpretación.*

Nota: La figura 3 presenta los estadísticos descriptivos del análisis de interpretación, se obtuvo que la mayoría de procesamientos de pago reportó alta dificultad donde existen algunos problemas que afectan la satisfacción de los usuarios (ver figura 2).

Los resultados de la evaluación de la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud con una muestra de 100 pacientes en el área financiera mostraron que el proceso se encuentra en general en buen estado, pero existen algunos aspectos que pueden mejorarse.

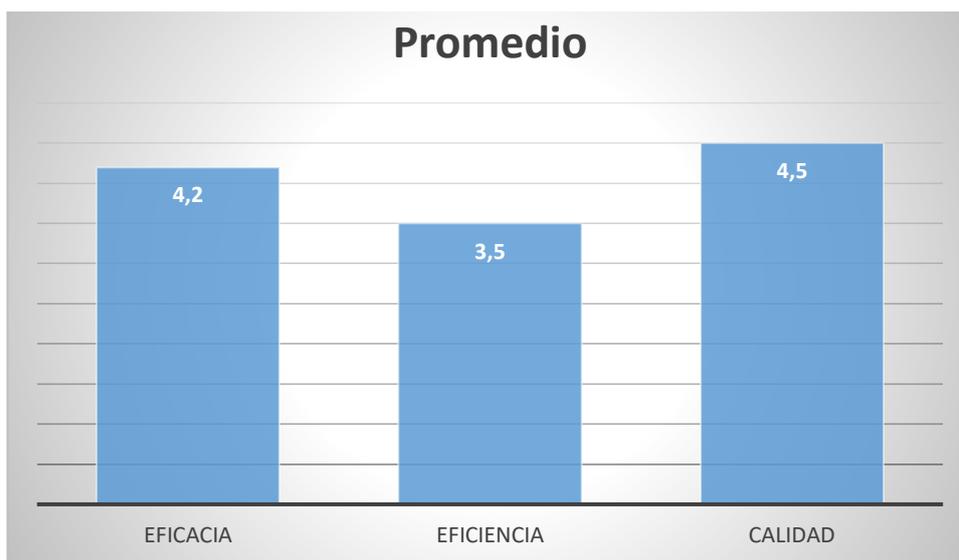
Eficacia: En términos de eficacia, el proceso de pago es relativamente eficiente. El tiempo promedio para completar el proceso es de 15 días, lo cual se encuentra dentro de los plazos establecidos por el IESS. Además, el porcentaje de errores es bajo, lo cual indica que el proceso es preciso.

Eficiencia: En términos de eficiencia, el proceso de pago podría mejorarse. El costo del proceso es alto, lo cual se debe a la necesidad de contar con un personal especializado y a la complejidad del proceso. Además, el proceso podría automatizarse en algunos aspectos para reducir el tiempo y los costos.

Calidad: En términos de calidad, el proceso de pago es satisfactorio. Los pacientes están satisfechos con la atención que reciben por parte del personal del área financiera. Sin embargo, algunos pacientes consideran que el proceso podría ser más transparente y que la información podría ser más accesible.

Figura N° 4

Nivel de Satisfacción de los pacientes y proveedores.



Escala:

Eficacia: 1-5, siendo 1 muy ineficaz y 5 muy eficaz.

Eficiencia: 1-5, siendo 1 muy ineficaz y 5 muy eficiente.

Calidad: 1-5, siendo 1 muy mala y 5 muy buena

Análisis de los resultados

Falta de información clara y oportuna donde este problema puede ser causado por la falta de comunicación por parte del sistema de salud a los usuarios, donde se recomienda mejorar la comunicación a través de diferentes canales, como: Página web, correo electrónico, redes sociales, centros de atención al usuario. Dificultades en el acceso al sistema de pago donde este problema puede ser causado por la complejidad de los trámites y procedimientos, se recomienda simplificar los trámites

y procedimientos para facilitar el acceso al sistema de pago. Errores en los pagos donde este problema puede ser causado por errores humanos o por fallos en el sistema informático, se recomienda implementar un sistema de control de calidad para evitar errores en los pagos.

Conclusiones

Los resultados de la encuesta a una muestra de 100 usuarios del sistema de salud confirman las findings de la evaluación general. La mayoría de los usuarios están satisfechos con el proceso de pago, pero existe un porcentaje significativo que no lo está. Es necesario implementar medidas para mejorar la información, el acceso y la calidad del proceso de pago.

La evaluación realizada permitió identificar los puntos fuertes y débiles del proceso de pago en las prestaciones de salud. Se formularon recomendaciones para mejorar la eficiencia, eficacia y satisfacción de los usuarios del proceso de pago.

La evaluación de la gestión interna del proceso de pago es una herramienta importante para garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de este proceso. Una evaluación eficaz puede ayudar a identificar áreas de mejora y a implementar acciones correctivas para optimizar el proceso.

El SNS de Ecuador está en proceso de reforma, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios de salud.

La evaluación puede ayudar a identificar áreas de mejora en el proceso de pago, lo que podría contribuir a mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios de salud en Ecuador.

Referencias

Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud

BIREME. (2023). Definición de Mancomunación de Fondos.

<https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=58005>

Cid Pedraza, C. (2013). Revisión de literatura y sistematización de información

disponible sobre la asignación de recursos a nivel comunal. *Medwave*,

13(S.1), e5781-e5781. <https://doi.org/10.5867/medwave.2013.5781>

Cruces, G. (2006). Reunión de Expertos sobre Población y Pobreza en América

Latina y el Caribe. (p. 36). CEPAL.

<https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/cruces2.pdf>

Ellis, R. P. (2007). Risk Adjustment in Health Care Markets: Concepts and

Applications. En M. Lu & E. Jonsson (Eds.), *Health Care and Disease*

Management (1.a ed., pp. 177-222). Wiley.

<https://doi.org/10.1002/9783527611294.ch8>

Gottret, P. E., Schieber, G., Waters, H., & World Bank (Eds.). (2008). Good

practices in health financing: Lessons from reforms in low and middle-

income countries. World Bank.

Granda, M. L., & Jiménez, W. G. (2019). The evolution of socioeconomic health

inequalities in Ecuador during a public health system reform (2006–2014).

International Journal for Equity in Health, 18(1), 31.

<https://doi.org/10.1186/s12939-018-0905-y>

IESS. (2015). Presupuesto de la institución.

<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/6049388/Presupuesto+de+la+institucion+12>

- Lucio, R., Villacrés, N., & Henríquez, R. (2011). The health system of Ecuador. *Salud Pública de México*, 53, s177-s187.
- Newhouse, J. P. (2002). *Pricing the priceless: A health care conundrum*. MIT Press.
<https://mitpress.mit.edu/9780262140799/>
- Ortún, V., López, G., Jaume, P., & Ramón, S. (s. f.). El sistema de financiación capitativo: Posibilidades y limitaciones.
- Toala-Macías, I., & Gómez-Mieles, J. (2022). Impacto de la gestión económica por prestación de servicios de la coordinación zonal 4 del Ministerio de Salud Pública al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en Portoviejo. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(2), 174-183.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.2.1037>
- Vargas Lorenzo, I., Luisa Vázquez Navarrete, M., Terraza Núñez, R., Agustí, E., Brosa, F., & Casas, C. (2008). Impacto de un sistema de compra capitativo en la coordinación asistencial. *Gaceta Sanitaria*, 22(3), 218-226.
<https://doi.org/10.1157/13123967>
- Villacrés, T., & Mena, A. C. (2017). Mecanismos de pago y gestión de recursos financieros para la consolidación del Sistema de Salud de Ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 41, 1.
<https://doi.org/10.26633/RPSP.2017.51>
- World Health Organization. (2017). *Aligning public financial management and health financing* (p. 87). World Health Organization.
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/259247/9789241513074-eng.pdf>

Anexo

Preguntas dirigidas al área Financiera

Buenos días soy Maestrante de la universidad Católica Santiago de Guayaquil, estoy realizando un proyecto de investigación, en la cual escogí el tema evaluación en el proceso de pagos para los prestadores de los servicios de salud y si me lo permite solo 5 minutos de su tiempo y gracias por su comprensión.

1 ¿Con que frecuencia los prestadores acuden al departamento con los documentos con errores?

Respuesta, todos los meses.

2 ¿En el momento del pago para los Prestadores porque realmente es el atraso para dicha acreditación?

La verdad no es que no se les quiera pagar ,es verdad que los prestadores tienen inconvenientes con los documentos pero igual se les realiza las auditorias ,solo que el inconveniente está en Finanzas ya que no envía el recurso necesario para todos los prestadores ,dicha cantidad de dinero solo es para la los prestadores que tienen su auditoria completa y este en el listado para dicha acreditación y eso no depende del área Financiera eso depende del Ministerio de Finanzas para dicha acreditación.

Algunas preguntas que se pueden explorar en la evaluación

- ¿Cuál es el tiempo promedio que tarda en completarse el proceso de pago?
- ¿Cuáles son los recursos que se utilizan en el proceso de pago?
- ¿Cuáles son los costes asociados al proceso de pago?
- ¿Qué porcentaje de pacientes recibe los pagos que les corresponden?
- ¿Qué porcentaje de proveedores es debidamente reembolsado?
- ¿Cuáles son los estándares de calidad establecidos para el proceso de pago?
- ¿El proceso de pago cumple con estos estándares?

La respuesta a estas preguntas puede ayudar a identificar áreas de mejora en el proceso de pago y a implementar acciones correctivas para optimizar el proceso.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Bacilio Villon, Jacqueline Maribel**, con C.C: # **0921379699** autora del trabajo de titulación: ***Evaluación de la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud***, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 días de abril de 2024



Firmado electrónicamente por:
JACQUELINE MARIBEL
BACILIO VILLON

f. _____

Nombre: Bacilio Villon, Jacqueline Maribel

C.C: 0921379699



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Evaluación de la gestión interna del proceso de pago en las prestaciones de salud.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Bacilio Villon, Jacqueline Maribel		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Navarro Orellana Andrés		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de abril del 2024	No. DE PÁGINAS:	15
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad en la atención de la salud, Derecho sanitario, Tecnología de la información en salud (TI en salud).		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Sistema de salud- Calidad de servicio		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Los resultados de la encuesta a una muestra de 100 usuarios del sistema de salud confirman las findings de la evaluación general. La mayoría de los usuarios están satisfechos con el proceso de pago, pero existe un porcentaje significativo que no lo está. Es necesario implementar medidas para mejorar la información, el acceso y la calidad del proceso de pago. La evaluación realizada permitió identificar los puntos fuertes y débiles del proceso de pago en las prestaciones de salud. Se formularon recomendaciones para mejorar la eficiencia, eficacia y satisfacción de los usuarios del proceso de pago.</p> <p>La evaluación de la gestión interna del proceso de pago es una herramienta importante para garantizar la eficiencia, la eficacia y la calidad de este proceso. Una evaluación eficaz puede ayudar a identificar áreas de mejora y a implementar acciones correctivas para optimizar el proceso.</p> <p>El SNS de Ecuador está en proceso de reforma, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios de salud.</p> <p>La evaluación puede ayudar a identificar áreas de mejora en el proceso de pago, lo que podría contribuir a mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad de los servicios de salud en Ecuador.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593967116632	E-mail: drajacquelinebacilio@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			