



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Procesos de la calidad y su efectividad en el rendimiento del  
establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTOR:**

Gonzalez Carriel, Erick Antonio (orcid.org/0000-0002-0021-6472)

**ASESORA:**

Dra. Preciado Merchán, Anita Elizabeth (orcid.org/0000-0002-1818-8174)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA - PERÚ

2022

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a aquellos que me inspiran a ser mejor cada día, a no conformarme en la posición que me encuentro en el presente y seguir desarrollándome para el futuro. Dedicado a mis padres, que con esfuerzo me han enseñado a perseverar y nunca perder la fe. También se lo dedico a mis hermanas, cuyo ejemplo siempre será una referencia en mi vida. Finalmente, va dedicado a mí, por no rendirme y seguir cosechando éxitos.

*Tú puedes,*

## **AGRADECIMIENTO**

Primero que todo quiero dar las gracias a Dios, quien día a día me brinda la sabiduría, paciencia y energías para cumplir con todos mis objetivos. Me siento muy feliz y agradecido por esta gran experiencia que me permitió vivir, el adquirir nuevos conocimientos para mi futuro profesional; Por permitirme culminar con éxito esta maestría; Por abrirme las puertas a nuevas oportunidades. Gracias.

Quiero agradecer y reconocer el gran esfuerzo que mis padres han puesto para permitirme que el día de hoy yo me encuentre celebrando un logro más en mi formación académica. A pesar de todos los obstáculos que hemos atravesado como familia, hemos sido capaces de vencerlos y hoy celebrar una victoria más.

Gracias a las Dras. Arianne y Dayanne González C., mis hermanas, quienes son fieles creyentes de mis capacidades.

Agradezco a la Dra. Catherine Freire A., quien me incentivo a tomar esta Maestría y que gracias a ella tengo un título más.

*En memoria de Xavier Orlando Carriel Méndez, sé que hubiera celebrado con alegría este logro junto a mí.*

## ***Índice de contenido***

Carátula.....	I
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
<i>Índice de contenido</i> .....	IV
<i>Índice de tablas</i> .....	v
<i>Índice de figuras</i> .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico.....	4
III. Metodología .....	10
3.1 Tipo y diseño de investigación: .....	10
3.2 Variable y operacionalización:.....	10
Variable independiente: .....	10
Variable dependiente: .....	11
3.3 Población, muestra y muestreo .....	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	11
3.5 Validez y confiabilidad .....	12
3.6 Procedimiento .....	14
3.7 Método de análisis de datos.....	14
3.8 Aspectos éticos.....	14
IV. Resultados .....	16
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
Referencias.....	1
Anexos.....	5

## ***Índice de tablas***

<b>Tabla 1</b> Ficha técnica del cuestionario de reporte de avances de gestión de la calidad de los servicios de la salud .....	12
<b>Tabla 2</b> Evaluación de la validez de instrumentos de los cuestionarios procesos de la calidad y rendimiento del establecimiento de salud. ....	13
<b>Tabla 3</b> Consistencia interna alfa de Cronbach.....	13
<b>Tabla 4</b> Consistencia interna por dimensiones.....	13
<b>Tabla 5</b> Análisis mensual entre Procesos de calidad y Efectividad del establecimiento de salud de Julio 2021 a Julio 2022. Elaborado por: El autor	16
<b>Tabla 6</b> Relación entre la ejecución de los Procesos de Calidad y la efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud. Elaborado por: El autor.....	16
<b>Tabla 7</b> Análisis de los Procesos de Calidad durante el Primer Trimestre de gestión (Enero - Marzo 2022). Elaborado por: El autor .....	18
<b>Tabla 8</b> Análisis de los Procesos de Calidad durante el Segundo Trimestre de gestión (Abril - Junio 2022). Elaborado por: El autor .....	19
<b>Tabla 9</b> Resultados de Encuesta "Satisfacción del servicio prestado" realizadas entre Enero a Junio del 2022. Elaborado por: El Autor.....	20
<b>Tabla 10</b> Resultados de Encuesta "Preocupación por Establecimiento de Salud" realizadas entre Enero a Junio del 2022. Elaborado por: El Autor .....	22
<b>Tabla 11</b> Relación entre las dimensiones Satisfacción del usuario y Preocupación por el establecimiento de salud. Elaborado por: El autor .....	23

## ***Índice de figuras***

<b>Figura 1</b> Diseño de investigación .....	10
---	----

## Resumen

El objetivo es determinar el grado de influencia de los procesos de la calidad sobre la efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador 2022. Como metodología este trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo, estadístico y de tipo descriptivo transversal por la evaluación realizada de la "matriz de reporte de avances de gestión de la calidad de los servicios de la salud", cada uno de sus ítems, los procesos y los resultados alcanzados. Dentro de resultados los procesos de calidad durante los primeros seis meses de estudio obtienen 75% de cumplimiento con calificación "Bueno" y al cabo del doceavo mes de estudio un 95% de promedio con calificación "excelente"; la percepción de los usuarios mejora al cabo de los últimos seis meses. La correlación con Rho de Spearman entre procesos de calidad y efectividad obtuvo un valor de ,579 ( $P=0.049$ ) indicando correlación positiva moderada fuerte entre las variables. Finalmente, la correlación de Pearson entre "Satisfacción del usuario" y "Preocupación por el establecimiento" obtuvo un valor de -0.088 ( $P=0.439$ ) demostrando relación negativa fuerte entre ambas variables. En conclusiones se determina que, a mayor cumplimiento de los Procesos de la Calidad existe menor nivel de ineficacia por parte del establecimiento de salud y sus obligaciones para los usuarios

**Palabras clave:** Procesos de calidad, Satisfacción, Efectividad, Rendimiento

## **Abstract**

The objective is to determine the degree of influence of quality processes on the effectiveness in the performance of the rural health establishment in Ecuador 2022. As a methodology, this research work has a quantitative, statistical and cross-sectional descriptive approach for the evaluation carried out. of the "matrix for reporting advances in quality management of health services", each of its items, the processes and the results achieved. Within the results, the quality processes during the first six months of study obtain 75% compliance with a "Good" rating and at the end of the twelfth month of study an average of 95% with an "excellent" rating; the perception of users improves after the last six months. The correlation with Spearman's Rho between quality and effectiveness processes obtained a value of .579 ( $P=0.049$ ), indicating a strong moderate positive correlation between the variables. Finally, the Pearson correlation between "User satisfaction" and "Concern for the establishment" obtained a value of -0.088 ( $P=0.439$ ), showing a strong negative relationship between both variables. In conclusions, it is determined that, the greater compliance with the Quality Processes, there is a lower level of inefficiency on the part of the health establishment and its obligations to users.

**Keywords:** Quality processes, Satisfaction, Effectiveness, Performance



## I. Introducción

En Ecuador los Procesos de la Calidad se encuentran en crisis, este componente forma parte de la gestión de calidad de los servicios de salud y acumula gran demanda dentro del primer nivel de atención sin fortalecimiento alguno en la atención primaria, lo que no permite que se cumpla con las acciones preventivas que ofrecen mantener a la población en buen estado de salud. Los subcentros, centros de salud, centros de salud de especialidades y hospitales del día son los establecimientos encargados de cumplir con esta primera etapa de atención, sin embargo, el pobre sistema que mantienen deja muchas brechas en la satisfacción de los pacientes.

El principal problema dentro de los procesos de la calidad que se ejecutan en los distintos servicios que se brindan se evidencia en el área de la salud a través de la atención que reciben los ciudadanos de bajos recursos, a manera de caridad, generando en ellos inconformidad para solicitar atención y continuar con los cuidados que se requieren a lo largo de su tratamiento.

Los problemas dentro de los distintos servicios que se ofrecen el área de la salud, según Garía & Cumbal, (2019) generan quejas como: sobresaturación de la demanda, poca o nula capacidad de resolución en el primer nivel de atención, desabastecimiento de medicamentos, falta de personal. Además, los usuarios se quejan sobre la pobre atención a medias que reciben, pruebas sanguíneas, ecografías, exámenes de laboratorio se deben hacer particularmente sin recibir referencia para resolución por parte de otras unidades.

Como refiere Haro-Alvarado et al., (2018) los procesos han sido lentos para transformar el alcance de mejora en el sistema de gestión de la calidad y cobertura de la atención de salud, surgiendo así problemas con más fuerza, como servicios públicos deficientes para los beneficiarios; a diferencia de otros países en los que se vive con mayor interés por la calidad en todos los ámbitos de salud.

Jaime et al., (2019) refiere que existe una disciplina que gestiona la dirección de una empresa o institución ayudando a representar, identificar, diseñar, controlar, formalizar, mejorar los procesos y de esa forma lograr la confianza de los usuarios al hacer más beneficioso los procesos de organización, esta disciplina se denomina

gestión de calidad por procesos. Además, la Gestión por Procesos es un método de gestión empresarial que se comprende de elementos esenciales que permiten lograr satisfacer expectativas de los clientes dentro de un mercado, el cual cambia constantemente y en el que se vive a diario la competencia.

Los procesos de la calidad forman parte de procedimientos que se llevan a cabo dentro de la gestión de la calidad en los servicios de salud propuestos por la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud para el logro de la satisfacción en la atención que se brinda de los usuarios que acuden, logrando el beneficio de las partes interesadas. El cumplimiento de todos los requisitos que el cliente establece es el fundamento del aseguramiento de la calidad.

Por lo antes expuesto se plantea el siguiente problema: “¿Cuál es la efectividad de los procesos de la calidad para mejorar el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022?”, lo cual se justificara a través de la siguiente investigación con el propósito de reconocer factores y variables que ayudaran a analizar y resolver problemáticas que se presentan en la práctica diaria en el sector salud, además de comprender el fenómeno en estudio, pues a pesar de que existen mediciones y herramientas específicas que permiten cuantificar o calificar el efecto que tienen dentro del sistema, estas no están siendo empleadas correctamente.

Para nuestros fines de justificación en la investigación se tomó como lugar de análisis un centro de salud rural de Ecuador, mismo que corresponde a la tipología A del primer nivel de atención. Cabe mencionar que anualmente se realizan actividades en relación a la mejora de la calidad de atención, basándose a la Guía de Gestión de la calidad de atención de los establecimientos de salud. A pesar de la existencia y aplicación de dichas guías y manuales de los procesos que se llevan a cabo para mejorar la calidad de los establecimientos de salud y auditorias, se reportan y evidencian establecimientos de salud con deficiencias en los distintos componentes de los procesos de la calidad, casos de insatisfacción de atención por parte de los usuarios, inconformidad por parte del personal que labora dentro del establecimiento con el ente regulador de salud MSP, permitiéndonos con ello plantear objetivos con el fin de analizar el problema planteado, mismo que se describen a continuación:

Seguido, presentamos el objetivo general el cual está encaminado a determinar el grado de influencia de los procesos de la calidad sobre la efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador 2022.; para poder cumplir con el objetivo antes mencionado se establecen los siguientes objetivos específicos: Conocer el rendimiento del establecimiento en los procesos de la calidad en establecimiento de salud en Ecuador 2022, cconocer el nivel de satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud en Ecuador 2022.

Posterior se toma en consideración la siguiente hipótesis alterna: Los procesos de la calidad si son efectivos en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022. De igual manera se formula la hipótesis nula: Los procesos de la calidad no son efectivos en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022.

## II. Marco Teórico

Entre los principales antecedentes a ser analizados en esta investigación, destacamos dentro del ámbito internacional:

Cira Cecilia León, et al (2018) en su estudio realizado para una Universidad de Ciencias médicas en Cuba cuyo objetivo fue demostrar, a través de fundamentación teórica documentada, que tan importante son los sistemas de gestión y los procesos en la calidad dentro de la Universidad de Ciencias Médicas. Su metodología se basó en la recolección de bibliografías a través de distintas plataformas (EBSCOhost, PubMed, Medline y SciELO). Finalmente concluye que los procesos de calidad son actividades que en conjunto o relacionadas entre sí, de manera ordenada, permiten establecer una metodología, responsabilidad y aportar con los recursos necesarios para obtener los resultados planificados a través de objetivos claros, y respetando las políticas de calidad de la organización.

Otro estudio elaborado por Abner & Livias, s. f., 2018 en el que se analiza la efectividad al aplicar el sistema de gestión de la calidad dentro de un Hospital local de Perú. El tipo de estudio fue cuasi experimental, prospectivo de tipo longitudinal, cuyo nivel de investigación es el nivel explicativo. En este estudio el universo fue de 358 pacientes y de 94 miembros del personal que labora dentro del establecimiento; aplicando varios tipos de instrumentos como: encuestas, entrevistas, guías, manuales y directrices. A través de los resultados se evidencio que es efectiva la aplicación de sistemas de gestión de calidad con un valor  $p=0.008$ ; los proyectos de mejorar evidencia efectividad con un valor  $p=0.000$ . Se concluye que el estudio tiene el propósito de favorecer en el logro de la satisfacción del usuario, además de mantener el clima organizacional saludable impulsando acciones relaciones al sistema de gestión de calidad, permitiendo a los servicios de salud mejorar en los procesos e implementando ciclos rápidos de mejora continua.

En Brasil Vasconcelos L.P. Arruda V, Sousa Freire, Carvalho (2018) realizaron un análisis sistemático de diferentes literaturas a nivel internacional con el objetivo de conocer las distintas herramientas usadas para la evaluación de la seguridad dentro del primer nivel de atención en el área de salud. LA metodología aplicada fue la recopilación de información usando bases de datos como:

ScienceDirect, PubMed, SciELO, entre otros. Como resultado se evidencian siete instrumentos aplicados para mejorar la seguridad de paciente, de los cuales solo se aplican tres a través de sus procesos dentro del primer nivel de atención.

Dentro de las investigaciones nacionales, Jaime et al., 2019 realizó un estudio con el fin de analizar cómo influyen los procesos de la gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios atendidos por el área de consulta externa, y la metodología que se empleó en este estudio fue de tipo cuantitativo, no experimental y correlacional, la muestra utilizada fueron 103 técnicos responsable de procesos y 384 usuarios a través de encuestas que permitían evaluar tanto la satisfacción del usuario como la efectividad de los procesos. Dando como resultado que el nivel de efectividad de los procesos se encuentra entre 1 y3, demostrando limitada orientación en gestión basada en procesos; y en relación a la satisfacción del usuario posterior a implementar los procesos fue de 3,89 sobre 5, llegando a una escala de "Satisfecho". Concluyendo que no hay significancia estadística en la relación de las variables.

Otro estudio realizado en Cuenca por Calle & Párraga, (2021) sobre el modelo de gestión basado en procesos relacionado con la satisfacción del servicio que brindan las unidades de salud, se analiza la importancia de poseer una atención con organización administrativa y operativa. La metodología de su estudio fue descriptiva no experimental, tomando una muestra de 150 usuarios que hicieron uso del establecimiento y sus servicios médicos. Se obtuvo como resultado que un 46% de los usuarios basados en el servicio indican que cumplen con la calidad, mientras que un 54% opina lo contrario; en relación a las medidas de bioseguridad y su control 51,3% indican que cumple. Es así que concluyen implementar un modelo de gestión por procesos resulta positivo para obtener mejoras en el servicio de atención basado en disminuir los tiempos de demora en la atención, mejorar la calidad y eficiencia, orientar hacia el correcto manejo de flujos de los procesos y aumentar así la satisfacción del usuario.

Un estudio realizado en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, por Calderón Zambrano (2021) demostró que el modelo de gestión aplicado en esta institución no cubría con las necesidades de los usuarios, la metodología aplicada fue un diseño no experimental transaccional, descriptivo y

explicativo. Se obtuvo una muestra de 378 personas, entre el personal de salud y usuarios, se demostró que no se hacía el uso adecuado de los recursos, no contaban con el recurso humano necesario para la atención y la falta de soporte en logística exponían como los procesos de la calidad necesitaban implementar mejoras. Además, se pone en evidencia elementos como el bajo número de atenciones, limitación en atenciones especializadas, escaso número de profesionales especializados y salas de atención inadecuadas. Es por esto que se necesita implementar modelos que permitan resolver los problemas que se afrontan en los establecimientos de salud.

Un estudio local realizado por Haro-Alvarado et al., (2018) cuya metodología fue teórica específica, a través de la revisión de literatura sobre el sistema de gestión de calidad en atención integral de salud, menciona que todas las instituciones que brindan el servicio de salud de cualquier nivel deberían implementar el sistema de gestión de la calidad de salud, establecer lineamientos de calidad que permitan mejorar el desempeño de las actividades organizadas y lograr con ello la satisfacción de los que se benefician mediante la atención oportuna y el desempeño de los funcionarios, debe ser una de las principales motivaciones, lograr ejecutar de manera efectiva la prestación del servicio de la atención médica y no simplemente alcanzar acreditación a través de certificación con una norma.

La presente investigación está basada en el Manual de Gestión de la calidad de la atención en los establecimientos de salud, documento publicado y actualizado por el Ministerio de Salud Pública, mismo que se sustenta con evidencia calificada y certificada permitiendo atribuir directrices claras y comprensibles para todo el personal de salud, con el fin de brindar atención con altos estándares de calidad. Además, atribuye estrategias para su implementación y cumplimiento por parte de todos los miembros que forman parte de la unidad de salud a fin de lograr resultados óptimos y transparentes. Siendo el ente encargado de regular los “Procesos de Calidad de la Atención” la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud, cuya misión es la de garantizar la calidad, eficiencia y efectividad de los servicios que presta el Ministerio de Salud Pública a través de sus establecimientos de salud;

basados en modelos de calidad, normativas, lineamientos y políticas sectoriales que se han establecido (Ministerio de Salud Pública , 2018).

El 28 de Noviembre del 2013 el Ministerio de Salud Pública del Ecuador emite el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos el cual es dirigido a todos los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención que forman parte del Sistema Nacional de Salud, cuya intención es la de garantizar la calidad en prestación de servicios médicos, esto a través de un marco regulatorio estructurado para la coordinación, control y gestión de salud pública mediante la vigilancia, control sanitario, gobernanza, y garantía de la salud pública (Ministerio de Salud Pública , s.f.).

Por otro lado, el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca elabora anualmente un Plan Nacional de la Calidad en el que se elaboran proyectos por cada entidad pública dentro del territorio Ecuatoriano, y el Ministerio de Salud Pública, con el fin de que se fortalezca la calidad de atención dentro de los establecimientos de salud, aumente la confianza del usuario y reduzca la incidencia de eventos adversos (Mgs. Jeannette Mariño, 2022) realiza las siguientes 3 funciones de apoyo: El fortalecimiento de la instituciones a través de la proporción de conocimientos sobre gestión de calidad, guía y apoyo al implementar actividades en relación a la calidad y el monitoreo de los esfuerzos de los empleados; La supervisión en el progreso de las actividades o procesos que se llevan a cabo; Por último, recompensar al personal por el trabajo de calidad

Al detallar la Gestión por Procesos, se define como una herramienta fundamental para el desarrollo de actividades de manera organizada con resultados óptimos, que permite brindar servicios eficientes y efectivos, mejorando el ambiente tanto laboral como médico-paciente, optimizar recursos y adoctrinar una cultura organizacional de calidad (Calle & Párraga, 2021).

El concepto de un proceso es toda actividad o conjuntos de actividades que a través de distintos medios transforman entradas en salidas (Ministerio de Salud Pública, 2021). La gestión de procesos identifica, representa, diseña, formaliza, controla, mejora y hace productivo los procesos que organizan una institución con la finalidad de obtener la confianza por parte del usuario, considerándose así como

una disciplina (Jaime & Vivanco, 2019). Su organización aporta definiciones y directrices importantes, necesarias para la participación de todos los integrantes, estos integrantes son los facilitadores para que los procesos tomen camino a la estrategia de la institución (Vargas, 2020).

Los modelos de gestión por procesos poseen mucho valor dentro de una institución, debido a que estos se enfocan en la calidad de los, brindan cobertura en el sistema de salud y mejoran la satisfacción del usuario interno y externo, esto se logra a través de niveles y patrones establecidos dentro de las organizaciones de salud, basados en la Modelo de Atención Integral de la Salud (Ministerio de Salud Pública, 2021), ocho principios básicos de gestión se explicaran a continuación:

El Enfoque al usuario es parte esencial de la estructura, por ellos se debe esforzar para mejorar todos los nudos críticos que se presenten, y cuyo único objetivo es el de perfeccionar la calidad de los servicios en los sistemas de salud. Tiene que ir más allá de la satisfacción del usuario; En relación a la autoridad, esta es responsable de enfocarse en las metas establecidas, mantener la compostura y la confianza, procurar que el ambiente en el que se prestan las actividades y servicios diarios sea agradable, velar por el cumplimiento de los planes y metas institucionales; La aportación del personal y su participación se basa en cumplir con la misión y visión institucional con el objetivo de brindar un buen servicio al usuario; La perspectiva centrada en procesos busca resultados enfocados en actividades y desarrollo del servicio como procesos, con el único objetivo que es la eficiencia del servicio; El enfoque de técnica para la gestión, son los procesos relacionados de gestión continua, aquellos que permiten identificar, comprender y gestionar las distintas áreas con el fin de cumplir con los objetivos de la institución con eficiencia y eficacia.; Los ciclos de mejora perenne (continuo) son fundamentales para lograr cumplir con las metas y objetivos; La toma de decisiones a partir de hechos, analiza los datos e información para la toma de decisiones orientado en la eficacia de los servicios; Finalmente, la conexión directa con el proveedor es la relación mutua con el proveedor favorece de manera equitativa y genera beneficios que crean un valor (Calle & Párraga, 2021).



Al ser aplicados estos ocho principios de gestión se generan bases primordiales para crear un modelo de gestión por procesos dentro de la institución, orientado siempre a la obtención de resultados de eficiencia y eficacia en términos de satisfacción del usuario (Calle & Párraga, 2021).

El objetivo primordial de estos procesos es el de mejorar el rendimiento y disminuir las inconsistencias que se generan durante el desarrollo de los mismos dentro de los establecimientos de salud. Al hablar de rendimiento y definirlo, este se trata de la eficacia que existe en los procesos a los que es sometido durante un periodo de tiempo específico.

Resultados obtenidos a través de diferentes estudios permiten evidenciar que la implementación del Sistema de Gestión de la calidad mejora el rendimiento del sistema sanitario. Sin embargo aún existe la oposición y resistencia al cambio por parte de directivos y trabajadores, esto debido a que la aplicación de estos procesos puede resultar costosa; por el contrario, opiniones opuestas refieren que los costos disminuirían con la mejoría en la aplicación de estos procesos.

### III. Metodología

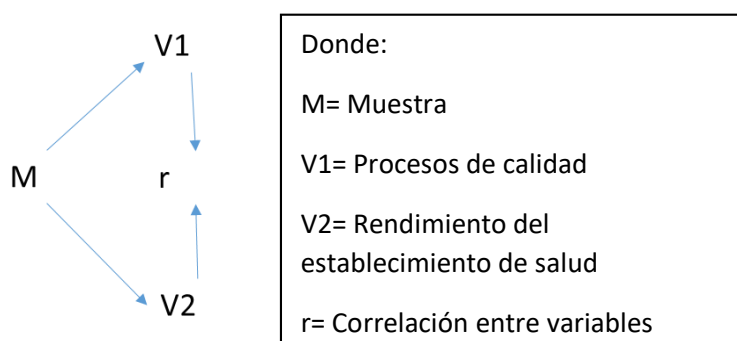
#### 3.1 Tipo y diseño de investigación:

La investigación propuesta es de tipo básica con el fin de desarrollar teorías, corregirlas y comprobar nuevos conocimientos. Afirma Sampieri (2014) que este tipo de investigación es pura, teórica o dogmática y cuyo fin es el de ampliar conocimientos sin confrontar sus argumentos con la base práctica.

El diseño de esta investigación es no experimental, realizado a través de análisis estadístico y de enfoque descriptivo correlacional transversal debido a la evaluación que se realizó respecto a la efectividad de la “matriz de reporte de avances de gestión de la calidad de los servicios de la salud”, en relación con la ejecución del componente A: PROCESOS DE CALIDAD DE LA ATENCION y cada uno de sus ítems asignados, el proceso que se llevó a cabo y los resultados que se alcanzaron (Sampieri, 2014).

El diseño de investigación está representado por la siguiente figura:

**Figura 1** Diseño de investigación



#### 3.2 Variable y operacionalización:

Variable independiente: Procesos de calidad de la atención se obtiene a través de la ejecución de todas las actividades que engloba cada componente de la herramienta de calificación de los procesos de calidad.

Dimensiones

- Capacidad: en el que se califica el indicador del conocimiento, el cual va dirigido al personal que labora de la unidad de salud.

- Calidad: a través de los indicadores de servicio que se brinda, seguridad del establecimiento y medidas de bioseguridad para los usuarios/personal, por último el indicador salud donde se evidencia la cartera de servicios que brinda el establecimiento y las auditorias que se realizan para el mejoramiento continuo del establecimiento.

Variable dependiente: Efectividad del establecimiento de salud. – capacidad de los procedimientos aplicados en el establecimiento de salud para cumplir con los objetivos planteados.

#### Dimensiones

- Satisfacción del servicio prestado: es engloban preguntas dirigidas hacia los usuarios externos en relación a la percepción que tienen sobre el servicio que se les ha brindado durante su estancia en la unidad de salud.
- Preocupación por el establecimiento: preguntas e ítems direccionados al usuario externo en relación a lo que percibió dentro de las instalaciones del establecimiento de salud.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

El estudio se llevó a cabo en un Centro de Salud Rural de primer nivel ubicado en Ecuador, a través de los usuarios externos (pacientes) y los usuarios internos (personal de salud). Tomando una muestra de 80 usuarios a través de encuestas relacionadas a la calidad de atención que recibieron dentro del establecimiento, y 4 miembros del personal del establecimiento conformado por: 1 licenciada en enfermería, 1 odontólogo, 1 TAPS, 1 médico general

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se utilizó en esta investigación fue la entrevista y el instrumento aplicado fue el cuestionario. El primer instrumento utilizado fue el que medio la variable independiente la “matriz de reporte de avances de gestión de la calidad de los servicios de la salud”, este cuestionario es tomado del Manual de Calidad creado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador del cual se ejecutó

el componente A: Procesos de la calidad de la atención para medir las variables. En cuanto al segundo cuestionario fue el “Rendimiento del establecimiento de salud” para la medición de las dimensiones “satisfacción del usuario” y “preocupación por el establecimiento de salud”. Ambas herramientas ya validadas para el uso de todos los establecimientos de salud en Ecuador. Los resultados se cuantifican según porcentajes y tendencias.

### 3.5 Validez y confiabilidad

El cuestionario de las variables procesos de calidad y rendimientos del establecimiento de salud, basados en la “matriz de reporte de avances de gestión de la calidad de los servicios de la salud” quedo de acuerdo a la siguiente ficha técnica.

#### **Tabla 1**

*Ficha técnica del cuestionario de reporte de avances de gestión de la calidad de los servicios de la salud*

<b>Nombre del cuestionario</b>	<b>del Matriz de reporte de avances de gestión de la calidad de los servicios de la salud</b>
<b>Autora:</b>	Ministerio de Salud Publica
<b>Adaptado:</b>	Tesis: Procesos de la calidad y su efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022
<b>Lugar:</b>	Consulta externa de un establecimiento de primer nivel
<b>Fecha de administración:</b>	Primera semana de junio
<b>Objetivo:</b>	Determinar el grado de influencia de los procesos de la calidad sobre la efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador 2022
<b>Aplicado a:</b>	Establecimiento de salud rural
<b>Tiempo calculado:</b>	30 minutos
<b>Margen de error</b>	0.05
<b>Estructura</b>	Escala nominal

El siguiente estudio está basado en el criterio y análisis de distintos expertos a través de su experiencia recolectada. Se invitó a dos expertos con experiencia de campo para validar las herramientas utilizadas en los estudios realizados.

**Tabla 2**

*Evaluación de la validez de instrumentos de los cuestionarios procesos de la calidad y rendimiento del establecimiento de salud.*

<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Grado</b>	<b>Evaluación</b>
Eto Aymar Yosidha Irina	Magister en salud pública	Aprobado con valoración de muy alto nivel
Chávez Sandoval Marleny Isolina	Doctora en educación	Aprobado con valoración de muy alto nivel

Asimismo, se realizó el análisis de consistencia interna del estudio de investigación a través del método alfa de Cronbach en donde el intervalo de confianza fue del 0.960. En donde se reporta un coeficiente de consistencia interna de 0.86 para la dimensión relacionada con procesos, 0.99 para la dimensión de satisfacción y 0.94 para la dimensión relacionada a rendimiento.

**Tabla 3**

*Consistencia interna alfa de Cronbach*

	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Escala</b>	0.960

**Nota 1** resultados estadísticos

**Tabla 4**

*Consistencia interna por dimensiones*

	<b>Alfa de Cronbach</b>
<b>Dimensión relacionada con procesos</b>	0,869
<b>Dimensión de satisfacción</b>	0,999

---

<b>Dimensión relacionada a rendimiento</b>	0,944
--	-------

---

## **Nota 2 resultados estadísticos**

### **3.6 Procedimiento**

Posterior a tener la autorización por parte de los departamentos pertinentes de las instituciones participantes (Universidad Cesar Vallejo – Centro de Salud Rural) se procedió a buscar espacio con la Directora del establecimiento de salud Rural para la autorización y posterior participación de este trabajo de investigación. Luego se socializo el estudio que se va a realizar, riesgos y beneficios; posterior se solicitó la autorización a usar la información que se recolectara. Posterior se procedió a recolectar la información a través del instrumento diseñado por el Ministerio de Salud Pública, el cual se ha implementado en todos los Hospitales y Centros de Salud del Ecuador cuyo objetivo es mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la salud. El siguiente paso consistió en la recolección de la información en base a lo programado, se realizaron las respectivas auditorias y supervisiones dentro de los diferentes servicios de salud. Se procedió a aplicar las encuestas a los funcionarios conforme a la muestra seleccionada. Por último, se realizó el análisis estadístico ingresando los resultados obtenidos al sistema electrónico Google (<https://www.google.com/forms/>) dentro de la plataforma de formularios para la elaboración del informe final.

### **3.7 Método de análisis de datos**

Para los resultados obtenidos se usó análisis estadístico descriptivo, se presentaron tablas simples con frecuencias y porcentajes; Además, se emplearon gráficos que facilitan la interpretación de los resultados obtenidos del estudio.

### **3.8 Aspectos éticos**

Antes de realizar el estudio se cumplió con obtener los permisos necesarios requeridos por el Comité de Revisión y Asesoría de Tesis del Programa Académica de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud y como protocolo en la Comisión de Asesoría de Tesis, posterior se recibió la aprobación del Comité de Bioética. Todos los datos que se obtuvieron de la investigación y la información se

manejaron con confidencialidad, información que únicamente fue usada para los fines de este estudio, el cual estuvo sujeto a revisión y verificación por parte de las entidades científicas de ambas instituciones.

Por la naturaleza y el diseño de este estudio, no existió riesgo alguno para los que fueron participes; la información que se manejó en la investigación se sostuvo con confidencialidad. Por otro lado, los investigadores estuvieron a cargo de manejar la base de datos y los formularios. En relación al financiamiento, este fue cubierto en su totalidad por el autor, se declara que no existieron conflictos de interés. El Comité de Bioética y las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo tienen a su disposición bases de datos y formularios para la verificación de datos.

#### IV. Resultados

##### Objetivo General

“Determinar el grado de influencia de los procesos de la calidad sobre la efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador 2022”

##### Tabla 5

*Análisis mensual entre Procesos de calidad y Efectividad del establecimiento de salud de Julio 2021 a Julio 2022. Elaborado por: El autor*

Meses	Procesos de Calidad %	Procesos de Calidad (Promedio)	Efectividad (Promedio)
1	62	Regular	Poco Satisfecho
2	73	Bueno	Neutral
3	58	Regular	Poco Satisfecho
4	78	Bueno	Poco Satisfecho
5	71	Bueno	Muy Satisfecho
6	74	Bueno	Poco Satisfecho
7	75	Bueno	Neutral
8	79	Bueno	Neutral
9	83	Bueno	Muy Satisfecho
10	88	Bueno	Neutral
11	90	Excelente	Muy Satisfecho
12	95	Excelente	Neutral

**Nota 3** Esta tabla muestra los cambios que se producen durante la implementación de los procesos de la calidad en relación a los meses de desarrollo.

##### Tabla 6

*Relación entre la ejecución de los Procesos de Calidad y la efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud. Elaborado por: El autor*



<b>Correlaciones</b>				
			<b>Procesos de calidad</b>	<b>Efectividad</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Procesos de calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,579*
		Sig. (bilateral)		0,049
		N	12	12
	Efectividad	Coeficiente de correlación	,579*	1,000
		Sig. (bilateral)	0,049	
		N	12	12

**\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).**

**Nota 4** La siguiente tabla muestra la correlación Rho de Spearman realizada entre los procesos de calidad y efectividad en el rendimiento del establecimiento.

**Ho:** Los procesos de la calidad no son efectivos en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022.

**Hi:** Los procesos de la calidad si son efectivos en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022.

Como se evidencia en los resultados obtenidos en la Tabla 1, en la que se realiza el análisis entre las variables Procesos de Calidad y Efectividad en el Rendimiento del establecimiento de salud, observamos que en un periodo de 12 meses (Julio 2021 a Junio 2022) el porcentaje en el cumplimiento de los Procesos de Calidad mejora gradualmente y obtiene un 75% de cumplimiento a partir del séptimo mes con un promedio de calificación “Bueno”, y al cabo del doceavo mes de ejecución de este estudio se obtiene un 95% de cumplimiento con un promedio de calificación “Excelente”. Al mismo tiempo se compara la efectividad percibida por parte de los usuarios, en este análisis también se puede observar como mejora de manera gradual la percepción a partir del séptimo mes y durante los últimos meses se obtienen resultados entre “Muy satisfecho” y “Neutral”.

En la Tabla 2 a través del análisis del coeficiente rho de Spearman se obtuvo un valor de ,579 ( $P=0,049$ ) lo que nos indica una correlación positiva moderada fuerte entre las dos variables en estudio, esto indica que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa.

### Objetivo específico 1

“Conocer el rendimiento del establecimiento en los procesos de la calidad en establecimiento de salud en Ecuador 2022.”

**Tabla 7**

*Análisis de los Procesos de Calidad durante el Primer Trimestre de gestión (Enero - Marzo 2022). Elaborado por: El autor*

		Primer Trimestre			
		Si	Parcialmente	No	Resultado %
<b>Conocimiento</b>	Portabilidad de Guías Prácticas Clínicas		X		Regular 60
	Evaluaciones realizadas		X		Bueno 85
	Exposiciones impartidas			X	Regular 65
	Participación con usuarios		X		Bueno 80
<b>Servicio</b>	Coordinación en atención	X			Excelente 90
	Organización de tiempos		X		Bueno 75
	Disponibilidad de espacios	X			Regular 62
	Ciclos de mejora continua		X		Bueno 78
<b>Seguridad</b>	Sistemas de seguridad			X	Malo 40
	Medidas de bioseguridad	X			Excelente 95
<b>Salud</b>	Cartera de servicios		X		Bueno 75
	Auditorias de Historias clínicas	X			Regular 65
	Procesos asistenciales	X			Bueno 80
Promedio					BUENO 73,1

**Nota 5** A través de esta tabla se demuestra el cumplimiento de los procesos dentro del establecimiento que se realizan en el primer trimestre

Al analizar la ejecución de los Procesos de Calidad durante el Primer Trimestre de gestión, obtuvimos lo siguiente:

Durante el primer trimestre de evaluación se cumplía “Parcialmente” las actividades de las esferas de *Conocimiento y Servicio*; En la esfera de *Seguridad*, no cumplen con un sistema de seguridad estable; En relación a *Salud*, esta esfera si cumple con las auditorias clínicas y procesos asistenciales, y cumple parcialmente con su cartera de servicios. En relación al resultado que se obtuvo como calificación en el primer trimestre, se evidencia un promedio de “Bueno”. Además, el porcentaje promedio durante el primer trimestre fue del 73,1%.

**Tabla 8**

*Análisis de los Procesos de Calidad durante el Segundo Trimestre de gestión (Abril - Junio 2022). Elaborado por: El autor*

		Segundo Trimestre				
		Si	Parcialmente	No	Resultado	%
<b>Conocimiento</b>	Portabilidad de Guías Prácticas Clínicas	X			Excelente	95
	Evaluaciones realizadas	X			Bueno	75
	Exposiciones impartidas	X			Excelente	100
	Participación con usuarios		X		Excelente	100
<b>Servicio</b>	Coordinación en atención	X			Excelente	100
	Organización de tiempos	X			Excelente	100
	Disponibilidad de espacios	X			Bueno	89
	Ciclos de mejora continua	X			Bueno	89
<b>Seguridad</b>	Sistemas de seguridad			X	Regular	69
	Medidas de bioseguridad	X			Excelente	100
<b>Salud</b>	Cartera de servicios		X		Bueno	85

	Auditorias de Historias clínicas	X	Bueno	89
	Procesos asistenciales	X	Excelente	100
Promedio			EXCELENTE	91,6

**Nota 6** A través de esta tabla se demuestra el cumplimiento de los procesos dentro del establecimiento que se realizan en el segundo trimestre

Durante el Segundo Trimestre de evaluación de resultados se evidencia lo siguiente:

Aumento en el cumplimiento de todas las esferas para calificación de los Procesos de Calidad. Únicamente los sistemas de seguridad se mantienen con incumplimiento. En relación al resultado obtenido en el Segundo Trimestre, este llegó a ser “Excelente”. Finalmente, el porcentaje de cumplimiento alcanzando fue de 91,6%.

## Objetivo específico 2

“Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud en Ecuador 2022.”

### Tabla 9

*Resultados de Encuesta "Satisfacción del servicio prestado" realizadas entre Enero a Junio del 2022. Elaborado por: El Autor*

		Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
Satisfacción del Servicio Prestado	¿Los medios por los cuales accedió el agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (vía telefónica, página web/sistema de referencia, presencial)?	7,5%	61,3%	17,5%	8,8%	5,0%
	¿El tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención?	10,0%	27,5%	32,5%	23,8%	6,3%
	¿El tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?	5,0%	6,3%	13,8%	46,3%	28,8%
	¿La información que existe sobre los servicios que brinda el Establecimiento de Salud?	3,8%	13,8%	10,0%	27,5%	45,0%
	¿La privacidad con la que le atendió el personal de salud?	2,5%	6,3%	12,5%	18,8%	60,0%

¿La explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud?	0,0%	0,0%	15,0%	38,8%	46,3%
¿La identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?	0,0%	6,3%	11,3%	28,8%	53,8%
¿El trato que recibió en el establecimiento de salud?	0,0%	2,5%	6,3%	40,0%	51,3%

**Nota 7** En esta tabla se evidencia el porcentaje de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios en relación a la satisfacción del servicio recibido

Dentro de la variable "Rendimiento del servicio prestado" se evaluaron dos dimensiones a través de distintas encuestas aplicadas a los usuarios que se beneficiaban de los servicios que ofrece el establecimiento de salud. En la Tabla 5 se muestran los resultados obtenidos de la encuesta "Satisfacción del Servicio Prestado" conformada por 8 ítems; En relación a los medios de agendamientos que se usan los usuarios demostraron poca satisfacción con un 61,3%, mostraron neutralidad en el tiempo de espera entre el agendamiento y la cita médica con un 32,5%, al hablar del tiempo entre la llegada del usuario hasta su atención se sentían muy satisfechos con un 46,3%, los usuarios frente a la información sobre los servicios que brinda el establecimiento se sentían totalmente satisfechos con un 45,0%, la privacidad de atención los dejaba totalmente satisfechos 60,0%, la explicación que brindaba el profesional de salud con un 46,3% obtuvo totalmente satisfecho, la identificación del personal frente al usuario con un 53,8% obtuvo totalmente satisfecho y finalmente el trato que reciben dentro del establecimiento obtuvo totalmente satisfecho con el 51,3%.

**Tabla 10**

Resultados de Encuesta "Preocupación por Establecimiento de Salud" realizadas entre Enero a Junio del 2022. Elaborado por: El Autor

	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila	% del N de fila
¿La limpieza del establecimiento de salud?	0,0%	7,5%	77,5%	3,8%	11,3%
¿Las instalaciones del establecimiento de salud (paredes, techo, piso, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, señalética, rótulos, etc.)?	30,0%	51,3%	10,0%	3,8%	5,0%
¿El estado del mobiliario del establecimiento de salud como por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?	8,8%	48,8%	36,3%	5,0%	1,3%
¿El estado de los equipos médicos utilizados durante su atención?	28,8%	51,3%	15,0%	5,0%	0,0%

**Nota 8** Se observa que los usuarios demuestran poca satisfacción en relación a lo percibido dentro del establecimiento de salud

Con los resultados expuestos en la Tabla 6 se demuestra la "Preocupación por el establecimiento de salud" aplicada a los usuarios dentro del establecimiento de salud. A través de 4 ítems se obtuvieron los siguientes resultados; Con un 77,5% los usuarios mostraron neutralidad por la limpieza del establecimiento de salud, relacionado a la inmobiliaria que posee el establecimiento de salud los usuarios se mostraron poco satisfechos con un 51,3%, por otro lado el estado del mobiliario también generaba poca satisfacción por parte de los usuarios con un 48,8%, así mismo el estado del equipo médico utilizado durante la atención dejaba poco satisfechos a los usuarios con un 51,3%.

**Tabla 11**

*Relación entre las dimensiones Satisfacción del usuario y Preocupación por el establecimiento de salud. Elaborado por: El autor*

Correlaciones			
		Satisfacción del usuario	Preocupación por establecimiento
<b>Satisfacción del usuario</b>	Correlación de Pearson	1	-0,088
	Sig. (bilateral)		0,439
	N	80	80
<b>Preocupación por establecimiento</b>	Correlación de Pearson	-0,088	1
	Sig. (bilateral)	0,439	
	N	80	80

**Nota 9** El resultado que se obtiene a través de la correlación de Pearson demuestra que la satisfacción del usuario disminuye cuando estos observan falta de mantenimiento al establecimiento

En la Tabla 7 a través del análisis de Correlación de Pearson entre las variables “Satisfacción del Usuario” y la “Preocupación por el establecimiento” se obtuvo un valor de -0,088 ( $P=0,439$ ) demostrando que existe una relación negativa fuerte entre ambas variables, esto se traduce a que se centran más en obtener satisfacción por parte del usuario disminuyendo su atención en mantener el establecimiento de salud en las condiciones adecuadas para brindar atención al personal que acude a este centro de salud, lo cual se puede evidenciar en los resultados obtenidos en la tabla 5 y la tabla 6 de este estudio.

## V. DISCUSIÓN

Los procesos de calidad son el conjunto de actividades que a través de distintos medios transforman entradas en salidas, es decir, tienen el fin de organizar una institución y obtener la confianza por parte del usuario con el uso de importantes directrices, estas deben contar con la participación de todos los integrantes que forman parte de la institución o grupo de trabajo y así este proceso pueda tomar el camino de una estrategia. Por lo general, los profesionales de la salud son los encargados de llevar y cumplir con la aplicación de estos procesos dentro de los establecimientos de salud, dirigidos por una máxima autoridad encargada de vigilar y responder ante los resultados que se obtengan en el periodo de aplicación para así mejorar la calidad en todo aspecto dentro del sector salud.

Sin embargo, al querer poner en marcha los procesos existen obstáculos que impiden estos se cumplan en su totalidad, tales como: falta de presupuesto, falta de personal, falta de capacitación al personal, poca o nula comunicación entre las autoridades con el personal de salud, poco o nulo interés por parte de las autoridades locales por desarrollar cambios significativos, localización geográfica, etc. Es así como los usuarios externos al evidenciar estas falencias que se presentan día a día presentan su inconformidad, generando desconfianza y desapego a la institución pública obteniendo así mayor riesgo de comorbilidades en la población. Por otro lado, al hablar de la efectividad del establecimiento de salud se engloba también el accionar del personal ante las necesidades médicas y la eficacia con la que son resueltas, que se cumpla de manera correcta el flujo de atención y obtener el grado de atención necesario para el paciente.

Antes de dar respuesta a los objetivos, se debe mencionar que el estudio encontró que los procesos de la calidad expresan efectividad dentro del establecimiento de salud según los resultados plasmados en la Tabla 1 y Tabla 2; el promedio general de cumplimiento en relación a las dimensiones que forman parte de los procesos de calidad durante el último trimestre fue excelente, demostrando que al ejecutarse con responsabilidad estas dan buenos resultados; la satisfacción de los usuarios se vio influenciada por la calidad de servicio que brinda el personal de salud, mas no en la infraestructura del establecimiento de salud, pues esta dejaba poco satisfecho a todos los usuarios externos; los bienes muebles e inmuebles del



establecimiento de salud al estar en malas condiciones no permitían satisfacer las necesidades que presentaban los pacientes al ser atendidos por el personal de salud, tanto en el área de odontología como en el área de vacunación se evidenciaba la muy poca satisfacción de los usuarios. Esto demuestra que, tanto la atención que brinda el personal, la cartera de servicio que se ofrece dentro del establecimiento y el flujo de atención que siguen los usuarios son los adecuados; En contraste a, la infraestructura del establecimiento, los equipos para la atención médica y los tiempos aplazados que dan los servicios de especialidad cuando se requiere de atención por parte de unidades de mayor complejidad.

Teniendo en cuenta la introducción realizada, se continúa con el análisis de los principales resultados obtenidos en la investigación. Por lo tanto, iniciamos con el objetivo general que contempla determinar el grado de influencia de los procesos de la calidad sobre la efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador 2022. En este se identificó que existe una correlación positiva moderada entre las variables en estudio con un nivel de significancia (0.049) menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa. Es decir, se determina que a mayor cumplimiento de los estándares que contemplan los procesos de calidad existe menor nivel de ineficacia por parte del establecimiento de salud, demostrado por el alto nivel de satisfacción que expresan los usuarios en las encuesta aplicadas. En ese sentido, se determina que, a mayor cumplimiento de los Procesos de la Calidad existe menor nivel de ineficacia por parte del establecimiento de salud y sus obligaciones para los usuarios.

Cabe resaltar que, los procesos de calidad califican distintos componentes como el conocimiento, servicio, seguridad y salud por medio de indicadores que deben obtener una calificación específica para ser aprobados. Paralelo a los objetivos que se obtuvieron en el objetivo general, se procede a la ejecución; Jaime en el año 2019 concluye en su investigación que los procesos que se aplicaban en el área de consulta externa influyen en la satisfacción de los usuarios, entre los resultados se evidencio que la mayor satisfacción en los centro de salud correspondía con aquellos que cumplían con los procesos de calidad. Jaime además menciona que existe limitación en la orientación de los procesos de calidad al momento de ser aplicados en centros de salud ubicados geográficamente en la periferia. En base a

los resultados obtenidos en el objetivo general, se procede a realizar un análisis entre estudios referenciales, señalando en primer lugar a Cortez (2018) relaciona la satisfacción del usuario con la calidad de atención en Unidades de Salud de Milagro y a través de análisis de frecuencias obtenidas en base a encuestas dirigidas a los usuarios se evidencia que el 73 y 77% de los usuarios muestra satisfacción en relación a la infraestructura y equipamiento del establecimiento, sin embargo el 71% de la población demuestra insatisfacción en la percepción de calidad. Resultados opuestos al comparar con nuestra investigación, la percepción que tienen los usuarios es neutral o muy satisfechos en relación a la efectividad dentro del establecimiento de salud y se muestran poco satisfechos con las instalaciones del establecimiento de salud (bienes muebles e inmuebles) así como el estado en el que se encuentran los equipos. En el trabajo realizado por Pedraza Vargas (2020) se analizan los procesos de calidad en relación a la atención del paciente donde, se observa a través de tablas de frecuencias y porcentajes, que la gestión por procesos obtienen un resultado medianamente satisfecho con un 60%, un 89,5% demostrar insatisfacción en relación a la estructura del establecimiento y los procesos con un 70% demostraban insatisfacción; En relación a la satisfacción que demostraban los usuarios se evidencia que el 95% se encuentran medianamente satisfechos.

En relación al primer objetivo específico, el cual está orientado a conocer el rendimiento del establecimiento en los procesos de la calidad en establecimiento de salud rural en Ecuador, se realizó un análisis entre los cuatro indicadores calificados trimestralmente durante dos trimestres de gestión y al momento de confrontar los resultados de ambos trimestres se puede constatar que existe un aumento significativo de cumplimiento alcanzado al tener un promedio excelente con el 91.6% de calificación. Esto se puede atribuir al ingreso de nuevo personal médico, mismos que poseen el objetivo de mejorar el servicio de salud en la localidad. En contraste al personal que culminó con sus actividades, quienes demostraban a través de la calificación de los procesos y la percepción por parte de los pacientes, no tener interés en mejorar los servicios brindados dentro del establecimiento de salud.

En el 2020, Pedraza Vargas a través de su investigación analiza las variables que posee la Gestión por Procesos y por medio de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk se obtiene que hay una distribución normal ( $\text{Sig.} > 0,05$ ). Demuestra que al ser aplicadas las dimensiones de los Procesos estos van a ser efectivos a la hora de obtener los resultados. En comparación a los resultados obtenidos en nuestro trabajo, se evidencia que durante el primer trimestre al no ser aplicadas de manera correcta las dimensiones que forman parte de los procesos de calidad se obtenían promedios poco satisfactorios, estos resultados dependían mucho del personal poco capacitado o con poca inclinación hacia el buen desenvolvimiento del establecimiento de salud. A diferencia del segundo trimestre de estudio, se puede observar mejoría por parte del nuevo personal que ingresa a la unidad operativa ejecutando de manera eficiente las dimensiones de los procesos con un promedio excelente al final de este periodo.

Otro estudio realizado por Caballero (2018) en donde se estudia la relación que existe entre la gestión por procesos con la calidad del servicio al cliente dentro de una empresa, a través de análisis con Rho de Spearman se obtuvo un coeficiente de correlación de .872 ( $P = .000$ ) demostrando una correlación muy fuerte entre las variables, evidenciando así que los procesos poseen relación con la calidad de servicio que se ofrece al cliente. Resultado similar al que obtuvimos dentro de nuestra investigación al utilizar la medida de dependencia no paramétrica Rho de Spearman entre las variables procesos de calidad y efectividad con un coeficiente de correlación de .579 ( $P = 0.049$ ), correlación positiva moderada fuerte; al cumplir con las dimensiones de los procesos de calidad disminuye la insatisfacción de los usuarios. Esto nos demuestra el importante papel que cumplen los procesos dentro de la gestión de la calidad, evidenciando que existe una relación fuerte entre las esferas que conforman estas actividades y así, al ser aplicadas estas herramientas se pueda tener la certeza de que se conseguir resultados óptimos.

Calle & Parraga en el 2021 a través de su investigación basada en la gestión de procesos, con el fin de mejorar la atención dentro de las instituciones públicas de salud realizaron encuestas a los usuarios que acudían por atención dentro del establecimiento enfocado en distintas variables como conocimiento, servicio, calidad, etc. Los resultados obtenidos demuestran que el 54% de la población

consideran que no cumplen con un tiempo de espera prudente en la atención; 48% expresa insatisfacción por las medidas de bioseguridad que se toman dentro del establecimiento; 89,3% indican sentir gratitud por el trato recibido por parte del personal de salud. En nuestro estudio podemos evidenciar que a través de los procesos de calidad con sus dimensiones los resultados difieren, se obtienen mayores porcentajes en los procesos de calidad con promedios de 91%; a pesar de tener resultados muy opuestos durante el primer trimestre de investigación, probablemente por tener personal poco capacitado o con mínimo interés en poner en práctica las herramientas establecidas perjudicando durante mucho tiempo el desenvolvimiento del establecimiento de salud.

En el segundo objetivo planteado se plantea conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud en Ecuador 2022 y por medio del análisis de dos dimensiones puntuadas a través de la aplicación de encuestas dirigidas a los usuarios evidenciamos que, tanto en los medios de agendamiento como en el tiempo de espera para la atención, la información recibida por parte del profesional, la privacidad, la explicación del profesional, la identificación del personal ante el usuario y el trato que reciben los usuarios dentro del establecimiento, estos dejan muy satisfechos a quienes acuden por atención a la unidad de salud. Sin embargo, se observan resultados muy opuestos en relación a la preocupación por el establecimiento de salud, se evidencia que la limpieza del establecimiento junto con el estado de los equipos médicos, bienes muebles e inmuebles dejan poco satisfechos a los usuarios. Se puede observar que existe un buen desenvolvimiento por parte del personal que brinda atención cumpliendo con parte de los procesos de calidad, en cambio se deja una brecha abierta que provoca inconformidad por los usuarios. En el marco teórico, posterior al desarrollo de los procesos de calidad y estos obtener una calificación se deben aplicar procesos de mejora continua, estos van encaminados en la búsqueda de resolver problemas que generan baja puntuación, pero esto no solo depende del personal dentro del establecimiento sino de un trabajo conjunto con las máximas autoridades del sector salud.

Las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de nuestra investigación fueron el tiempo en el que se desarrolló el trabajo, poco personal dentro del establecimiento de salud; dentro de las limitaciones el personal de salud es enfático

en la sobrecarga laboral que viven diariamente, además de cumplir con la atención médica que se ofrecen a los usuarios ellos deben de realizar el papel administrativo, salidas extramurales, llevar estadística y cumplir con campañas de vacunación contra el Covid 19. Entre las debilidades observadas encontramos que existe indiferencia por parte de los usuarios al realizar este tipo de encuestas, por otro lado la ineficiencia por parte de máximas autoridades y falta de respuesta a necesidades, además de poseer personal poco personal médico para suplir las necesidades de la población. Las fortalezas dentro del establecimiento son la pro actividad del personal, la determinación y eficiencia al momento de resolver nudos críticos.

La relevancia de este estudio es el concientizar a quienes dirigen los programas de calidad y demostrar que se necesita de un trabajo conjunto para poder obtener óptimos resultados en pro de la población en los primeros niveles del área de salud.

## VI. CONCLUSIONES

1. Conforme al objetivo general, determinar el grado de influencia de los procesos de la calidad sobre la efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador 2022. Se llegó a la conclusión de que la correcta aplicación y desarrollo de las dimensiones planteadas en los procesos de calidad dentro de los establecimientos de salud pueden tener un impacto positivo tanto en el desenvolvimiento del personal de salud como en la percepción que tienen los usuarios externos al recibir atención dentro de las instalaciones. Es decir que a mayor cumplimiento de las dimensiones de los procesos de calidad disminuye la percepción negativas de los pacientes, aumentado así los niveles de satisfacción. Se evidencia que existe influencia de los procesos de la calidad dentro de los establecimientos de salud de Ecuador sobre el rendimiento,
2. Conforme al primer objetivo específico, conocer el rendimiento del establecimiento en los procesos de la calidad en establecimiento de salud en Ecuador 2022. Podemos concluir que este se encuentra influenciado por el ingreso de nuevo personal de salud, capacitaciones constantes, trabajo organizado y planificación en el desarrollo de las actividades, logrando cumplir con los requerimientos de los procesos de calidad con un 96.1% y una calificación de “Excelente”.
3. Conforme al segundo objetivo específico, en el que se proyecta conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud en Ecuador 2022. Podemos observar que existe satisfacción por parte de los usuarios en relación a la atención que brindada dentro del establecimiento, así como por la calidad de atención por parte del personal que labora dentro de las instalaciones. En contraste, observamos que el estado en el que se encuentran las instalaciones donde reciben atención los usuarios no demuestran satisfacción por parte de ellos, siendo los resultados “poco satisfecho” o “nada satisfecho” en relación a cómo perciben el estado de los bienes muebles, inmuebles y los equipos con los que se realizan intervención a los pacientes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda capacitar al personal de salud encargado del proceso de calidad de los diferentes establecimientos, para resultados óptimos y veraces.
- Se sugiere revisión de procesos de calidad de manera trimestral y presencial, con sustento de verificables.
- Se sugiere revisión de encuestas de satisfacción de manera mensual con sus respectivas verificables

## Referencias

- ACESS. (2018). calidadsalud. Obtenido de calidad salud Ministerio de Salud Publica: <http://www.calidadsalud.gob.ec/cambios-significativos-en-la-calidad-de-servicios-de-salud-se-promovieron-durante-el-2018/#>
- Barberán, I. E., Zambrano, I. M., & Figueroa, I. B. (2021). Hospital General Dr. Napoleon Davila Cordova Plan de Calidad 2021. Manabì: MSP.
- Bas, A. B., & González, M. d. (2020). Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: una mirada desde la gestión documental. *Economía y Desarrollo*, 11.
- Caballero, E. E. (2018). "La relación entre la gestión por procesos y la calidad del servicio al cliente en Konecta BTO, Callao, 2018". *Universidad César Vallejo*, 60.
- Calle, B. P., & Párraga, D. M. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 12.
- Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 243.
- Cordoba, M., & Olmos, D. (2018). Calidad y efectividad de la atención primaria en salud entre los años 2012-2018. *Universidad Santiago de Cali*, 59.
- Cortez, J. E., Vera-Lorenti, F. E., Gabriela, C.-M. A., Donoso, A. P., Noriega, M. d., & Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 25.
- Esther, Á. L., Héctor, B. V., & Julia, P. P. (2018). Evaluación de la calidad de la atención al adulto mayor en el primer nivel de salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 10.
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 12.
- Franco, D. I., & Franco, D. I. (2019). Sistemas de calidad enfocado a las normas ISO 9001 y 21001: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil. *Revista Universidad y Sociedad*, 9.
- Gálvez Galán, I., Cáceres León, M., Guerrero Martín, J., López Jurado, C., & Durán Gómez, N. (2021). Calidad de vida relacionada con la salud en pacientes con diabetes mellitus en una zona básica de salud Calidad de vida relacionada con la salud en pacientes con diabetes mellitus enatención



primaria de salud. Obtenido de ELSEVIER:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862121000760>

González, B. M., Díaz, T. V., Pérez, G. S., & Uriarte, E. M. (2018). Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas. EDUMECENTRO, 7.

Haro-Alvarado, J. M., Haro-Alvarado, J. I., Macías-Intriago, M. G., López-Calderón, B. A., Ayala-Astudillo, M. D., & Gutiérrez-Solórzano, A. V. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Polo del Conocimiento, 210.

IUV Universidad . (22 de Mayo de 2018). IUV Universidad . Obtenido de IUV Universidad : <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>

Jaime, C., & Vivanco, J. L. (2019). Gestión de procesos y satisfacción del usuario en centros de salud de los cantones Quito y Rumiñahui (Ecuador) Process based management and patient satisfaction in Quito and Rumiñahui health centers Contenido. Revista espacios , 23.

León-Ramento, D. C., Menéndez-Cabezas, D. A., & Patricia, M. I. (2018). Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la. Rev. Arch Med Camagüey, 15.

Lois, F. Á., Orbe, A. M., & Gispert, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. Actualidades Investigativas en Educación, 33.

Mafla, M. C. (2015). Estatuto orgánico sustitutivo de gestión organizacional por procesos del ministerio de salud pública. Minisiterio de Salud Publica , 168.

Mg. Walter Hugo, M. C. (2018). Efectividad del sistema de gestión de la calidad nivel de los servicios de salud en el hospital i essalud - tingo maria 2016. Universidad de Huanuco, 134.

Mgs. Jeannette Mariño, I. A. (2022). Plan Nacional de la Calidad 2022. Quito.

Ministerio de Salud Publica . (28 de Febrero de 2018). Salud.gob.ec. Obtenido de Noticias destacadas: <https://www.salud.gob.ec/en-2018-se-evidencio-un-sistema-nacional-de-salud-fortalecido/>

Ministerio de Salud Publica . (s.f.). Ministerio de Salud Publica. Obtenido de Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud: <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>

Ministerio de Salud Publica. (25 de Septiembre de 2012). Salud.gob.ec. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/ESTATUTO-GESTION-ORGANIZACIONES-HOSPITALES-RO-339-25-09-2012.pdf>

- Ministerio de Salud Publica. (2016). Salud.gob.ec. Obtenido de Estructura del MSP: <file:///C:/Users/User/Zotero/storage/4R8M8FGB/fortalecimiento-de-la-red-de-servicios-de-salud-y-mejoramiento-de-la-calidad.html#>
- Ministerio de Salud Publica. (2016). Seguridad del Paciente-Usuario . Quito: Direccion Nacional de Normatizacion, Direccion Nacional de Calidad de los Servicios de Salud .
- Ministerio de Salud Publica. (2021). Geston de la calidad de la atencion en los establecimientos de salud. Quito: Manual. Obtenido de <http://salud.qob.ec>
- Ministerio de Salud Publica; OPS Ecuador. (2011). Guia de mejoramiento de la calidad en la atencion integral de salud de las personas adultas mayores. Quito: MSP. Obtenido de <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/GUIA%20%20DE%20MEJORAMIENTO%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20LA%20ATENCI%C3%93N%20INTEGRAL%20DE%20SALUD%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYO.pdf>
- Organizacion Panamericana de Salud/Organizacion Mundial de Salud. (17 de Septiembre de 2021). Organizacion Panamericana de la Salud. Obtenido de Organizacion Panamericana de la Salud: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Palacios-Vega, P. P., Álvarez-Gavilanes, J. E., & Ramírez-Valarezo, C. F. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. CIENCIAMATRIA, 22.
- Pardo, G. Y. (2018). Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud. UNIVERSIDAD DE SANTANDER-UES, 29.
- Quintero, R. S., Toirac, Y. G., Laffita, D. M., Rodríguez, I. G., Ruiz, R. L., & Silveira, S. A. (2020). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. Revista de Información científica para la Dirección en Salud. INFODIR, 27.
- Sara, D. C., & Carlos, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 7.
- Teran, M. P., & Cumbal, F. (2019). Modelo de Gestión Hospitalario. Revista Ciencias Sociales, 10.
- Ugalde, M. A., López, D. D., Quiroz, J. M., Tóala, S. J., Sánchez, L. M., & Quimis, T. L. (2018). La administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. RECIMUNDO, 28.

- Vargas, G. P. (2020). Gestión por procesos y la calidad de atención al paciente en el Hospital Hugo Pesce Pescetto Andahuaylas, 2020. Repositorio Institucional - UCV, 88.
- Vasconcelos, P. F., Arruda, L. P., Freire, V. E., & Carvalho, R. E. (2018). Instruments for evaluation of safety culture in primary health care: integrative review of the literature. *Public Health*, 5.
- Vera, D. M. (2020). Gestión por procesos para la calidad de atención en el Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento – Lambayeque. Repositorio Institucional - UCV, 152.
- Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del iess: caso santa rosa y pasaje. *Talentos*, 11.
- Zambrano, M. D. (2021). Modelo de gestión hospitalaria para mejorar el servicio de salud en el Hospital de Especialidades Teodoro Maldonado Carbo. Ecuador. Repositorio Institucional - UCV, 81.

## Anexos

### Anexo1 → Operacionalización

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA	ESCALA
<b><u>Procesos de la Calidad</u></b>	documento legal que propone, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridad relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional en los servicios de la salud.	CAPACIDAD	CONOCIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portabilidad de Guías Prácticas Clínicas</li> <li>• Evaluaciones realizadas</li> <li>• Exposiciones impartidas</li> <li>• Participación con usuarios</li> </ul>	Puntaje	Ordinal tipo intervalo
		CALIDAD	SERVICIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación en atención</li> <li>• Organización de tiempos</li> <li>• Disponibilidad de espacios</li> <li>• Ciclos de mejora continua</li> </ul>		
			SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de seguridad</li> <li>• Medidas de bioseguridad</li> </ul>		
			SALUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartera de servicios</li> <li>• Auditorias de Historias clínicas</li> <li>• Procesos asistenciales</li> </ul>		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍTEMS	UNIDAD DE MEDIDA	ESCALA	VALOR FINAL
<b><u>Rendimiento de servicio prestado</u></b>	grado de cumplimiento de expectativas del usuario posterior a recibir atención.)	Esta variable fue operacionalizada a través de 2 dimensiones, y para medirla se utilizó el cuestionario de calidad de satisfacción del usuario (MSP), a través de 12 Items	Dimensión de satisfacción del servicio prestado	8 Preguntas	Puntaje	Ordinal de tipo Intervalo	100% - Excelente 70% - Regular ≤69% - Malo
			Dimensión de preocupación por el establecimiento	4 Preguntas			

## Anexo2 → Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	Indicadores	Método
Problema general	Hipótesis general	Objetivo general		• Capacidad	Portabilidad de Guías Prácticas Clínicas	<b>Tipo de Investigación:</b> Cuantitativo, aplicada.
¿Cuál es la efectividad de los procesos de la calidad para mejorar el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022?	Los procesos de la calidad si son efectivos en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022"	Determinar la relación que existe entre la efectividad de los procesos de la calidad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador 2022	Procesos de la Calidad		Evaluaciones realizadas	<b>Diseño de Investigación:</b> Descriptivo correlacional
				• Calidad	Exposiciones impartidas	
						Participación con usuarios
						Servicio
					Seguridad	<b>Población:</b> 80 usuarios internos
					Salud	<b>Muestra:</b> 80 usuarios internos
					8 preguntas	<b>Muestreo:</b> No probabilístico
					• Dimensión de satisfacción del servicio.	<b>Técnicas:</b> Encuesta
			Efectividad de servicio prestado		• Dimensión de preocupación por el establecimiento.	<b>Instrumentos:</b> Cuestionarios
					4 preguntas	

**Anexo3 → Instrumento Instrucciones:**

Marque la respuesta con que Ud. se sienta identificado.

**Servicios a Evaluar:**

En qué servicio recibió la atención:

- A. Consulta Externa
- B. Calificación a personas con discapacidad
- C. Entrega de ayudas técnicas
- D. Emisión del Certificado único de Salud
- E. Hospitalización
- F. Emergencia

**Datos de las personas encuestadas:**

En qué servicio recibió la atención:

Edad:

Sexo:

- A. Femenino
- B. Masculino

Nacionalidad:

Autoidentificación étnica:

- A. Indígena
- B. Afroecuatoriano
- C. Negro/a
- D. Mulato/a
- E. Montubio/a
- F. Mestizo/a
- G. Blanco/a
- H. Otra

**“Cuestionario de Efectividad del Establecimiento” (MSP)**

**Instrucciones:**

Marque con una X la respuesta con que Ud se sienta identificado.

**Satisfacción del servicio prestado**

	Nada satisfech o (1)	Poco satisfech o (2)	Neutral (3)	Muy satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
1. ¿Los medios por los cuales accedió el agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (vía telefónica, pagina web/sistema de referencia, presencial)?					



2. ¿El tiempo de espera desde que solicito la cita médica hasta que recibió la atención?					
3. ¿El tiempo que esperò en este establecimiento desde que llego hasta que fue atendido?					
4. ¿La información que existe sobre los servicios que brinda el Establecimiento de Salud?					
5. ¿La privacidad con la que le atendió el personal de salud?					
6. ¿La explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud?					
7. ¿La identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?					
8. ¿El trato que recibió en el establecimiento de salud?					

### Preocupación relacionada al establecimiento

	Muy satisfecho (1)	Más o menos satisfecho (2)	Ninguno (3)	Más o menos insatisfecho (4)	Insatisfecho (5)
9. ¿La limpieza del establecimiento de salud?					
10. ¿Las instalaciones del establecimiento de salud (paredes, techo, piso, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, señalética, rótulos, etc.)?					
11. ¿El estado del mobiliario del establecimiento de salud como por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?					
12. ¿El estado de los equipos médicos utilizados durante su atención?					

“Cuestionario de Procesos de la Calidad del establecimiento de Salud”

**Dirigido a: Personal de centro medio**

	Producto	Actividad	Cumple		Porcentaje de Avance
Procesos de la Calidad de la Atención	Guías de Práctica Clínica	Portabilidad de Guías de Práctica Clínica	Si	No	
		Evaluaciones realizadas	Si	No	
		Exposiciones	Si	No	
		Auditorias de Historias Clínicas	Si	No	
	Servicios de Atención	Coordinación de atención	Si	No	
		Organización de tiempo por atención	Si	No	
		Espacios adecuados disponibles	Si	No	
		Ciclos de mejora continua	Si	No	

	<b>Seguridad</b>	Seguridad del paciente	Si	No	
		Medidas de Bioseguridad	Si	No	
	<b>Salud</b>	Cumple con cartera de servicios	Si	No	
		Procesos asistenciales	Si	No	
		Auditoria de Historia Clínica	Si	No	

## Anexo 4 → Validación de Instrumentos

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Procesos de la calidad y su efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022. \_\_\_\_

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL ITEMS		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL ITEM		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<u>Rendimiento del establecimiento</u> Es el documento legal que propone, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridad relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional dentro de los establecimientos de salud a nivel nacional	Portabilidad de las Guías de Práctica Clínica por parte del personal de salud	SI	✓		✓		✓		
		NO							
	Realizan evaluación de conocimientos en relación a las Guías de Práctica Clínica	SI	✓		✓		✓		
		NO							
	Se brindan exposiciones explicativas al personal de la unidad	SI	✓		✓		✓		
		NO							
	Realizan auditorias en relación a la aplicación de las Guías de Práctica Clínica	SI	✓		✓		✓		
		NO							
	Existe coordinación en flujo de atención de usuarios	SI	✓		✓		✓		
		NO							
Organización en tiempos de atención	SI	✓		✓		✓			
Cuentan con espacios	NO								

adecuados para la atención de usuarios	SI	✓		✓		✓		
	NO							
Se aplican ciclos de mejora continua	SI	✓		✓		✓		
	NO							
Cumplen con protocolos de seguridad del paciente	SI	✓		✓		✓		
	NO							
Cumplen con la cartera de servicios que ofrecen	SI	✓		✓		✓		
	NO							
Se brindan procesos asistenciales	SI	✓		✓		✓		
	NO							
Auditoria de Historias Clínicas	SI	✓		✓		✓		
	NO							

  
**YOSIDHA IRINA ETO AYMAR**  
 Magister en Salud Pública  
 Con mención  
 Gestión de Servicios de Salud  
**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario de Procesos de la Calidad del Establecimiento de Salud”

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación que existe entre la efectividad de los procesos de la calidad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Conocer el rendimiento del establecimiento en los procesos de la calidad en establecimiento de salud en Ecuador 2022, Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud en Ecuador 2022.

**DIRIGIDO A:** Personal que labora dentro del establecimiento de salud.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ETO AYMAR YOSIDHA IRINA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------

  
YOSIDHA IRINA ETO AYMAR  
Magíster en Salud Pública  
Con mención  
Gestión de Servicios de Salud  
FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Procesos de la calidad y su efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022 \_\_\_\_

Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
---------------------	---------------------	-------------	--------------------	---------------------------

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION
			1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL ITEM		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción del usuario Compuesto de 12 ítems los cuales miden el grado de cumplimiento de expectativas del usuario posterior	Dimensión de satisfacción del servicio prestado	1. ¿Los medios por los cuales accedió el agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (vía telefónica, pagina web/sistema de referencia, presencial)?						✓		✓		✓		✓		
		2. ¿El tiempo de espera desde que solicito la cita médica hasta que recibió la atención?						✓		✓		✓		✓		
		3. ¿El tiempo que esperó en este establecimiento						✓		✓		✓		✓		



		desde que llego hasta que fue atendido?																	
		4. ¿La información que existe sobre los servicios que brinda el Establecimiento de Salud?						✓		✓		✓		✓					
		5. ¿La privacidad con la que le atendió el personal de salud?						✓		✓		✓		✓					
		6. ¿La explicación que el profesional le dio sobre su estado de salud?						✓		✓		✓		✓					
		7. ¿La identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional o le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?						✓		✓		✓		✓					
		8. ¿El trato que recibió en el establecimiento de salud?						✓		✓		✓		✓					
	<b>Dimensión de preocupación por</b>	9. ¿La limpieza del establecimiento de salud?						✓		✓		✓		✓					



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario de Satisfacción Ciudadana” (Ministerio de Salud Pública)

**OBJETIVO GENERAL:** Determinar la relación que existe entre la efectividad de los procesos de la calidad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Conocer el rendimiento del establecimiento en los procesos de la calidad en establecimiento de salud en Ecuador 2022, Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del establecimiento de salud en Ecuador 2022.

**DIRIGIDO A:** A usuarios del establecimiento de salud.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** ETO AYMAR YOSIDHA IRINA

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/>	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-------------------------------------	------	-------	------	----------

  
YOSIDHA IRINA ETO AYMAR  
Magister en Salud Pública  
Con mención  
Gestión de Servicios de Salud  
FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Procesos de la calidad y su efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022.

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACIONES
			RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL ITEMS		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL ITEM		
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Procesos de la Calidad de la Atención Es el documento legal que proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridad relativas al mejoramiento de la eficiencia insitucional dentro de los establecimientos de salud a nivel nacional	Portabilidad de las Guías de Práctica Clínica por parte del personal de salud	SI	X		X		X		
		NO	X		X		X		
	Realizan evaluación de conocimientos en relación a las Guías de Práctica Clínica	SI	X		X		X		
		NO	X		X		X		
	Se brindan exposiciones explicativas al personal de la unidad	SI	X		X		X		
		NO	X		X		X		
	Realizan auditorias en relación a la aplicación de las Guías de Práctica Clínica	SI	X		X		X		
		NO	X		X		X		
	Existe coordinación en flujo de atención de usuarios	SI	X		X		X		
		NO	X		X		X		
	Organización en tiempos de atención	SI	X		X		X		
	Cuentan con espacios adecuados para la atención de usuarios	NO	X		X		X		
		SI	X		X		X		
	Se aplican ciclos de mejora continua	NO	X		X		X		
		SI	X		X		X		
	Cumplen con protocolos de seguridad del paciente	NO	X		X		X		
		SI	X		X		X		
	Cumplen con la cartera de servicios que ofrecen	NO	X		X		X		
		SI	X		X		X		
	Se brindan procesos asistenciales	NO	X		X		X		
	SI	X		X		X			
Auditoria de Historias Clínicas	NO	X		X		X			
	SI	X		X		X			



DRA. MARLENY CHAVEZ SANDOVAL  
OBSTETRA  
C.O.P. 8964

FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario de Procesos de la Calidad del Establecimiento de Salud”

**OBJETIVO GENERAL:** Constatar la efectividad de los procesos de la calidad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Conocer el estado actual de los procesos de la calidad en Centro de Salud Rural, Conocer las herramientas de calificación de los procesos de la calidad y Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que gozan de los servicios del establecimiento de salud en Ecuador, 2022.


**DIRIGIDO A:** Personal que labora dentro del establecimiento de salud.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** CHÀVEZ SANDOVAL, MARLENY ISOLINA.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTORA EN EDUCACIÒN

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto (X)	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	----------	-------	------	----------



DRA. MARLENY CHAVEZ SANDOVAL  
OBSTETRA  
C.O.P. 8954

FIRMA DEL EVALUADOR

**MATRIZ DE VALIDACIÓN**

**TÍTULO DE LA TESIS:** Procesos de la calidad y su efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022.

Nada satisfecho (1)	Poco satisfecho (2)	Neutral (3)	Muy satisfecho (4)	Totalmente satisfecho (5)
---------------------	---------------------	-------------	--------------------	---------------------------

VARIABLE	DIMENSION	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION								OBSERVACION		
			1	2	3	4	5	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL ITEM		RELACION ENTRE LA DIMENSION Y EL ITEM		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Nivel de Satisfacción Compuesto de 12 ítems los cuales miden el grado de	Dimensión de satisfacción del servicio prestado	1. ¿Los medios por los cuales accedió el agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (vía telefónica, página web/sistema de referencia, presencial)?						X		X		X		X			Dar sentido a las preguntas según la dimensión respectiva. Ejm ¿Está satisfecho con los medios por los.....?	
		2. ¿El tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención?						X		X		X		X				
		3. ¿El tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?						X		X		X		X				

		4. ¿La información que existe sobre los servicios que brinda el Establecimiento de Salud?						X		X		X		X		
		5. ¿La privacidad con la que le atendió el personal de salud?						X		X		X		X		
		6. ¿La explicación que el profesional le dió sobre su estado de salud?						X		X		X		X		
		7. ¿La identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional o le dió a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?						X		X		X		X		
		8. ¿El trato que recibió en el establecimiento de salud?						X		X		X		X		
	<b>Dimensión de preocupación por el establecimiento</b>	9. ¿La limpieza del establecimiento de salud?						X		X		X		X		
		10. ¿Las instalaciones del establecimiento de salud (paredes, techo, piso, accesos para personas con discapacidad, puertas,						X		X		X		X		

		escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, señalética, rótulos, etc.)?												
		11. ¿El estado del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?					X		X		X		X	
		12. ¿El estado de los equipos médicos utilizados durante su atención?					X		X		X		X	



DRA. MARLENY CHAVEZ SANDOVAL  
OBSTETRA  
C.O.P. 8964

FIRMA DEL EVALUADOR



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

“Cuestionario de Satisfacción Ciudadana” (Ministerio de Salud Publica)

**OBJETIVO GENERAL:** Constatar la efectividad de los procesos de la calidad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Conocer el estado actual de los procesos de la calidad en Centro de Salud Rural, Conocer las herramientas de calificación de los procesos de la calidad y Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que gozan de los servicios del establecimiento de salud en Ecuador, 2022.

**DIRIGIDO A:** A pacientes que hacen uso del establecimiento de salud.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** CHÀVEZ SANDOVAL, MARLENY ISOLINA.

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** DOCTORA EN EDUCACIÒN

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



.....  
DRA. MARLENY CHAVEZ SANDOVAL  
OBSTETRA  
C.O.P. 8564



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, PRECIADO MARCHAN ANITA ELIZABETH, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Procesos de la calidad y su efectividad en el rendimiento del establecimiento de salud rural en Ecuador, 2022", cuyo autor es GONZALEZ CARRIEL ERICK ANTONIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 07 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PRECIADO MARCHAN ANITA ELIZABETH <b>DNI:</b> 00230057 <b>ORCID</b> 0000-0002-1818-8174	Firmado digitalmente por: APRECIADOMA16 el 18-08-2022 12:12:44

Código documento Trilce: TRI - 0400372