



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión en consulta externa y calidad de atención en los
hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Elvia Silvana Estupiñan España (orcid.org/0000-0002-2145-7339)

ASESOR:

Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicó la tesis a mi familia por ser el motor y fuerza que me motivan día a día.

Agradecimiento

Mi agradecimiento a mi familia por ser la Inspiración y motivación.

A mis amigas Xime y Vane por su apoyo incondicional y compartir el mismo propósito.

A los catedráticos y tutores, que han sabido guiarnos impartiendo sus conocimientos y ayuda, durante este proceso.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3 Variables y operacionalización	13
3.4 Escenario de estudio	19
3.5 Participantes	19
3.6 Población muestra Muestreo.....	19
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.8 Procedimiento.....	21
3.9 Rigor científico.....	22
3.10 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. Recomendaciones.....	31
REFERENCIAS	32

Índice de tablas

Tabla 2 Código de la muestra que corresponde al sujeto de la investigación 20

Índice de figuras

Figura 1 Triangulación de la entrevista a profundidad.....	23
Figura 2 Triangulación objetivo específico 1: Sistema de gestión de calidad.....	24
Figura 3 triangulación objetivo específico 2: Mejora continua	25
Figura 4 triangulación objetivo específico 3: Toma de decisiones.....	26
Figura 5 triangulación objetivo específico 4: Relaciones mutuamente beneficiosas	27

RESUMEN

La finalidad de esta investigación es describir de los procesos para la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador. Es una investigación de tipo básica por que reafirma las teorías conceptuales sobre los procesos viables en la gestión de la calidad de atención, que son de alcance en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador, con diseño fenomenológico, por estar enfocado bajo la individualización de experiencias del participante subjetivamente. Se consideró como técnica para recolectar información la entrevista, cuyo tipo empleado fue a profundidad. Se consideró como participantes en esta investigación a la Mg. Andrea Fernanda Pérez Juca, Administradora del Hospital General del Sur de Quito, al Abg. Manuel Augusto Revelo Pérez Especialista de Asesoría Jurídica del Hospital Luz Elena Arismendi y a la Lic. Rosa Irene Canelos Paredes Enfermera 3 Hospital General del Sur de Quito.

Se llegó a la conclusión que los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador, brindan la atención y los tratamientos de manera oportuna y completa, y en el caso de no ser completa, procuran dar alternativas.

Palabras clave: Procesos, gestión de calidad, calidad de atención, tratamiento de manera oportuna.

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe the processes for the management of quality of care in public hospitals in the South of Quito, Ecuador. It is a basic type of research because it reaffirms the conceptual theories about the viable processes in the management of the quality of care, which are of scope in the public hospitals of the South of Quito, Ecuador, with a phenomenological design, for being focused under the individualization of the participant's experiences subjectively. The interview, whose type used was in depth, was considered as a technique to collect information. Mg. Andrea Fernanda Pérez Juca, Administrator of the General Hospital of the South of Quito, to Abg. Manuel Augusto Revelo Pérez Legal Advisory Specialist at the Luz Elena Arismendi Hospital and Lic. Rosa Irene Canelos Paredes, Nurse 3, General Hospital of the South of Quito.

It was concluded that the public hospitals in the South of Quito, Ecuador, provide care and treatment in a timely and complete manner, and in the case of not being complete, they try to provide alternatives.

Keywords: Processes, quality management, quality of care, treatment in a timely manner.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente salud está atravesando por una de sus peores crisis sanitarias, esto es causado por la pandemia producto del COVID 19, ante ello la Organización Mundial de la Salud (OMS) decreto pandemia mundial, donde todos los países asumieron medidas de seguridad extrema para contribuir a que no se siga expandiendo y muriendo tanta población. De acuerdo con Palacios et al., (2021), en su investigación nos advierte ya la existencia del nacimiento del coronavirus el último día del año 2019 en la ciudad en Wuhan, China, lo que dio inicio a un colapso mundial por la velocidad en la que esta enfermedad se transmitía y los daños que causaba, el mundo, los países, toda la comunidad de profesionales médicos conmocionados ante este hecho, denominado como la emergencia de salud pública a nivel mundial. 2019-nCoV, ya que es un virus con alta homología con otros coronavirus patogénicos, como los originados por zoonosis con murciélagos (SARS-CoV) causantes de aproximadamente 646 muertes en China al día por ciudades. Este dañoso virus posee el aleatorio para volverse en pandemia, por lo que todos los países del mundo fueron tomando y cambiando sus medidas de bioseguridad, y la Gestión en consulta externa y calidad de atención para con sus usuarios ya que es importante perseguir las encomiendas de cuidado personal decretadas por la Organización Mundial de la Salud.

Ello puso en evidencia el estado en el que se encuentran todos los servicios de salud a nivel mundial, todos los países entraron en crisis sanitaria; se detectó un alto porcentaje de deficiencias tanto desde la gestión como la calidad de atención a sus pacientes. Ante esta grave situación la OMS, (2020) volvió a realizar un informe donde reconoce los daños ocasionados por la COVID-19, siendo identificada como nueva enfermedad, distinta a otras enfermedades producidas por coronavirus, ya que sus manifestaciones y complicaciones en todo el sistema respiratorio, denominado SRAG y SROM. En la actualidad no existen terapias o vacunas que manifiesten tratar o prevenir la COVID-19, aunque los gobiernos nacionales, la OMS y sus socios están trabajando con precipitación para regularizar el resuelto desarrollo de

contramedidas médicas.³ guiados por la información obtenida de los países más afectados por esta aterradora pandemia cerca del 40% de los casos apreciarán una enfermedad leve, el 40% advertirá una enfermedad templada como la neumonía, el 15% de los casos sentirá una enfermedad grave y el 5% de los casos sufrirá un padecimiento crítico.

Bortoli Cassiani et al. (2020), en su presentación a través de la carta emitida la revista Cielo, expresa claramente la situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19, convirtiéndose en una situación muy delicada frente a una situación de la enfermería en el mundo 2020: transformar en educación, empleo y liderazgo (1), la OMS manifiesta unas perspectivas para los manejos concernientes con esta carrera. Así mismo deja ver que en el mundo hay alrededor de 28 millones de expertos de enfermería, 30% de los cuales trabajan en la Región de las Américas. Estos expertos simbolizan el 56% de la potencia profesional de salud total (constituida por dentistas, enfermeros, farmacéuticos, médicos y parteras), un porcentaje inferior al promedio mundial, estimado en 59%. Finalmente se concluye la existencia del déficit se concentrado en los países de ingresos bajos y medianos-bajos donde la atención al usuario y la gestión se dará en pésimas condiciones por la anuencia del este personal para la atención masiva de los afectados

Los Estados con la finalidad de que no se paralice la gestión de los procesos en los establecimientos y no dejar de contar con una gestión de calidad, han hecho uso de las herramientas tecnológicas bajo los diferentes medios para contar con modelos de gestión que desplieguen de manera eficiente los procesos en acatamiento al requerimiento de las necesidades de la colectividad, en búsqueda de la simplificación de métodos estratégicos y privatización de las entidades del Estado, llegando a significar un cambio de la gestión lo cual se encargaron de promover los organismos internacionales (OCDE). En la búsqueda de una gestión de calidad en el Perú, mediante la Ley N° 27685 , se instituyó el lanzamiento y la exigencia de la eficacia camino a la revolución de la mismas donde las organizaciones las politizan en las responsabilidades del estado, donde los mecanismos empelados están vinculados las transformaciones tecnológicas, adquiriendo equipos

electrónicos más sofisticados y de mayor potencia en su fibra óptica con el objetivo fundamental de la mejora de la calidad de atención a los usuarios y por ende superación de deficiencias en la gestión del estado.

Así mismo estas nuevas aportaciones involucran del desarrollo de una perspectiva más dinámica considerando siempre el retocar el servicio de la calidad de atención, donde como efecto debería ser la satisfacción de sus usuarios, que el Estado pueda lograrse la atención de los requerimientos de la ciudadanía, así como el lanzamiento hacia el perfeccionamiento del Estado, (Pasco, 2015). Mediante la presente investigación en base a la recopilación de información de otros investigadores se espera lograr una gestión de calidad que es lo esperado como un elemento indispensable y necesario en los establecimientos de salud, que está orientado a dar satisfacción y seguridad, restando las inseguridades en la prestación de los servicios.

En Ecuador, Salvatierra Ávila et al., (2021), tras la investigación realizada en el marco de la pandemia COVID-19 supone un nuevo reto a la salud pública por la velocidad con la que se puede contagiar SARS-CoV-2, donde se evidencia las faltas existentes en la Gestión en consulta externa y calidad de atención. Por más que se trate de respetar y atender al 100% los protocolos y normas de bioseguridad hospitalaria, estos se encuentran en constate reajuste frente a los nuevos retos y políticas instauradas en las comunidades. Es verdad que se han precisado bajo medidas exactas de defensa para el personal profesional que integran la primera línea de atención, los profesionales de enfermería La investigación poseyó un enfoque cualitativa-fenomenológica, la muestra estuvo conformada por 5 expertos de enfermería, las herramientas de recaudación de información se dieron a través de entrevista, las cuales desde sus respuestas fueron categorizadas para posterior análisis. Concluyendo que la disposición o distancia del profesional de la salud coloca en riesgo la Gestión en consulta externa y calidad de atención que se alcance otorgar a los usuarios, señalando lo valioso de cuidar a quien en este momento tan crucial

Es prioritario valorar el nivel de satisfacción del beneficiario. Sus consecuencias, permitirán registrar bases y efectuar un procedimiento de gestión de calidad, de esta forma conseguir una mejora incesante y cumplir

con las normas determinadas, para lograr la acreditación de calidad en las atenciones de salud en los Hospitales del Sur de Quito. Asimismo, encontramos en nuestra realidad problemática como es la atención en consulta externa se encuentra sometida a valoraciones y críticas continuas, por parte de los beneficiarios. En lo que respecta al planteamiento del problema general de este trabajo poseemos: ¿Cómo se relaciona la Gestión en consulta externa y la calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020?, por consiguiente de identificaron los problemas específicos ¿Cómo se establece el sistema de gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020?, ¿Cómo se describe la mejora continua en la gestión en consulta externa y la calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020?, ¿Cómo se considera la toma de decisiones en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020?, y por último ¿Cómo se determina las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de la consulta externa y la calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020?.

La presente investigación centra su justificación teórica en poder indagar los procesos que se realicen para alcanzar una gestión de calidad en la atención de los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, que procede en ejercicios de los métodos de la gestión teniendo en consideración que el estudio se realiza en el instante de emergencia sanitaria por el Covid-19, resultando indispensable como el derecho que le asiste a todo individuo. En vinculación con el sustento práctico, el presente estudio investigativo resulta beneficioso para la atención de los usuarios de los hospitales públicos del sur de Quito, permitiendo un apropiado de la base de datos informativos con el progreso de pautas y materia prima de ayuda al expediente humanitario calculado en buenas experiencias de administración como habilidad que se integre para fortalecer el servicio. A nivel metodológico, y a los diversos de estudios indagativos relacionados a las variables detectadas, donde autores de grandes trayectorias han sido tomados en cuenta por el gran aporte que han dado, conseguir a poseer un efecto eficaz.

En cuanto al objetivo general, se trazó el describir los procesos para la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020. Asimismo, nos planteamos el objetivo específico el poder explicar el sistema de gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020. Además, el describir la mejora continua en la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020. Consiguientemente lograr describir la toma de decisiones en la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020. Finalmente se planteó Describir las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.

I. MARCO TEÓRICO

En esta investigación, considerará los aportes de otras indagaciones, en el caso de los antecedentes internacionales, contamos con el aporte de (DIAZ, 2021) modelos de Gestión Hospitalaria (MGH) y la incidencia en la calidad de Atención al beneficiario del Servicio de Salud: RSRL en la universidad de la capital de Colombia. Su objetivo fue estudiar la repercusión de la ejecución de los MGH en la satisfacción de los pacientes como mecanismo de la calidad en la atención, a partir de la revisión metodología rápida de la literatura científica publicada en el periodo 2015-2020. Investigación de diseño cuantitativo, no experimental y descriptivo. Con la revisión se identificó 9 modelos de gestión hospitalaria en diferentes argumentos de desarrollo y en su mayoría registraron múltiples dificultades al momento de su ejecución en el sistema de salud donde fueron aplicados, debido a que no ofrecen a los sistemas de salud mayores recursos tanto técnicos, científicos y humanos. En base a la información recopilada, se concluye que, los modelos de gestión hospitalaria estudiados influyen positiva o negativamente en la satisfacción del usuario y la calidad percibida depende de un conjunto integral de factores aplicados eficientemente, como la diligencia en la atención, la disminución o aumento en los gestiones de los administradores, el apresto académico del profesional de salud que debe tener en cuenta, y la comercialización presupuestal para la contrata de los servicios en los sist. De salud. El aporte para el desarrollo del trabajo de investigación está dado por la influencia positiva de un tipo de gestión hospitalaria en la calidad del servicio para lograr la satisfacción de sus usuarios.

Maggi (2018), desarrollo una investigación en el marco de la evaluación de la calidad de la atención en correspondencia con la complacencia de los beneficiarios en el área de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro – Ecuador. Su propósito fue examinar el nivel de satisfacción de los pacientes en dependencia a la atención y calidad ofrecida en el área de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La investigación transversal analítica. En base al análisis se encontró que, las áreas en las que existe insatisfacción de parte de los usuarios se evidenció, confiabilidad, estabilidad y

solidaridad; en la capacidad de contestación se estimó en parte satisfecho, debido a que perspectivas y conocimientos tuvieron bajas valoraciones. Llegando a la conclusión en base a los resultados conseguidos que se requieren gestiones internas que pueda satisfacer las necesidades de los beneficiarios, debido a que los pacientes consideran que el servicio no ofrece plena seguridad y la atención es insuficiente a lo que respecto al trato cálido. Concluyen la investigación con la determinación de la necesidad de implementar estrategias internas en la satisfacción de necesidades por parte de los pacientes hospitalarios.

Ibarra (2016), en su estudio ejecutó la disposición de atención de consultorio, coherente con el nivel de agrado de los usuarios en el área de cirugía del hospital de especialidades "Eugenio Espejo" en un hospital de Ecuador. Tuvo como finalidad analizar la disposición de atención que ofrece el profesional de salud y su trato con el grado de gusto del paciente. Investigación de tipo descriptivo de corte transversal. Con una muestra de 42 usuarios, el 72% de los usuarios el número de enfermas responde a las demandas de los pacientes y el 41% reconoce que los insumos y materiales son insuficientes para atender sus necesidades. Se concluye que, el personal no cubre totalmente la demanda de los pacientes y que la información para resolver sus inquietudes es escasa. Como resultado final se determinó que localizaron la insuficiencia del personal de atención por la alta demanda de pacientes.

Carpio (2016), en su investigación ejecutó la gestión de calidad en la atención de farmacia. Donde expuso la proposición de un manual para usuarios externos del hospital Teófilo Dávila". Tuvo como fin poner en claro la defectuosa calidad de atención brindada al favorecido externo del servicio de farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de Machala. Se ejecutó para el tipo de Investigación cualitativa y de estudio de caso. Se manifestó la deficiencia de calidad brindada en la atención de los usufructuarios externos debido a elementos como el sistema informático y la capacitación para manipular los recursos necesarios y dar una atención de calidad.

En conclusión, la escasa capacitación del personal y actualización en tecnología, dificulta el trato de calidad con los pacientes. Así mismo tras examinar la calidad de atención en el hospital Teófilo Dávila, encontró que el

personal de atención no cuenta con la capacitaciones y actualizaciones respectivas de acorde al avance tecnológico.

Duarte (2017), satisfacción de los progenitores sobre la calidad de atención dada en hospitalización pediátrica, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, durante el periodo de febrero y marzo 2017 en Managua, Nicaragua. El objetivo general fue valorar la satisfacción de los padres o representantes sobre la calidad de atención brindada en Hospitalización Pediátrica en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Estudio descriptivo de corte transversal. Se efectuaron 90 encuestas, que dieron como resultado que, de una puntuación máxima de 5, las perspectivas de los padres o tutores se manifestaron entre 4.16 – 4.31, para percepción en un índice de 4.04 – 4.27 y el Índice de calidad del servicio fue de -0.03 de satisfacción. Por lo tanto, según los resultados conseguidos, se llega a la conclusión que, en cuanto a calidad de atención conforme en Hospitalización pediátrica, los progenitores consideran que es bastante aceptable y se encuentran satisfechos. Se llegó a determinar la aceptable percepción en cuanto a calidad de servicio de la hospitalización pediátrico.

En el ámbito nacional están los aportes de Huamán (2021), servicio del recurso humano y calidad de atención en el área de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020 UCV sede Lima, Perú. Su objetivo general fue establecer la correspondencia de la misión del expediente humanitario y disposición de atención en el área de enfermería del Hospital de Huaycán en el año 2020. Investigación de método hipotético – deductivo, tipo descriptivo correlacional de corte transaccional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 85 enfermeras del Hospital de Huaycán. Las derivaciones expusieron un factor de correlación RS de 0,639 con significancia bilateral de $p=0.000<0.01$, es decir, existe una correlación reveladora afiliarse la comisión del recurso humano y la calidad de atención en el área de enfermería del hospital. Llego a concluir que, se involucra a todos sus trabajadores para el beneficio del propósito como un bien común. La muestra es significativa en relación entre gestión del talento humano y su calidad de servicio en la enfermería del hospital de Huaycán.

Según Delgado (2020) Lima, Perú. Tuvo como objetivo estudiar el resultado del funcionamiento de políticas de calidad en los hospitales públicos de la región Callao, que están bajo la dirección del Gobierno Regional del Callao y de su Dirección Regional de Salud. Investigación descriptiva y retrospectiva, transversal. Se estudió dos tipos de población, la de pacientes hospitalizados que se atienden en los hospitales públicos del Callao, incluyendo a paciente con más de dos días de hospitalizados y excluyendo a menores de edad y pacientes con enfermedades mentales o que no puedan responder por encontrarse en estados graves avanzados y como segundo grupo los 3 hospitales del Callao, reuniendo a los comités de calidad o dirección administrativa siendo un total de 7 participantes. En base al estudio realizado, se concluyó que, en los hospitales públicos del Callao, los pacientes objetos de estudio presentan un nivel aceptable de satisfacción, debido a la correcta implementación de políticas de calidad por parte del nosocomio. Por otro lado, el personal de salud acepta de manera positiva los estándares de calidad y los aplica de manera efectiva en los hospitales públicos del Callao, para un mayor nivel de satisfacción en beneficio del hospital. El investigador determinó que los colaboradores de la salud mediante las políticas de calidad de atención mostraron un resultado positivo en los hospitales públicos del Callao.

Gómez C. (2020), ejecuto la investigación calidad de atención y bienestar del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. El fin fue analizar la eficacia de atención y satisfacción del paciente en consulta externa del área de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2019. Investigación de tipo cuantitativa, con diseño correlacional no experimental de corte transversal. La población fueron los 862 usuarios, incluyendo a los favorecidos asistidos en el consultorio externo de traumatología del Hospital Regional Lambayeque. Se obtuvo como resultados obtenidos que el 26.3% de los participantes de la encuesta muestran una defectuosa calidad de atención y el 59.4% evidencia un contenido usual. Concluyendo a los usuarios atendidos y encuestados un mayor porcentaje indican que la calidad de atención es usual y en su inferioridad considera que es deficiente. Así mismo dentro los hallazgos se detectó un nivel de percepción frecuente en cuanto al servicio a los pacientes.

Componentes importantes como los recursos bajos, el insuficientemente estado de los hospitales, la falta de subestructura apropiada y los escasos profesionales de la salud. En esta investigación realizada en el Hospital Regional de Lambayeque encontró un nivel de percepción normal en cuanto al servicio a los pacientes.

Minaya (2018), en el trabajo investigativo se enmarco en la eficacia de Atención y agrado del paciente de los consultorios médicos de acuerdo a lo que perciben sus usuarios en Huaral durante el periodo 2016

Determinaron como propósito elemental la correlación existente entre la calidad de atención y la complacencia del beneficiario de dicho servicio. Investigación cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, transversal o transaccional y correlacional. Su muestra la conformaron los 110 usuarios a asistentes al consultorio médico, para una solicitud medica en el consultorio médico del servicio de medicina. El resultado con la prueba estadística de Rho de Spearman (RS), fue de 0.671, por lo cual si asiste moderada dependencia efectiva entre las variables. Se concluyó que, por lo que se concluye que se ha realizado una mejora con la finalidad de que sus acciones generen calidad de atención y satisfacción del beneficiario. Finalmente, el autor manifestó el trato objetivo entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el Hospital de Huaral.

Santana (2016), realizó el estudio de la disposición en la atención de enfermería que observa el familiar del beneficiario de emergencia. Hospital Daniel Alcides Carrión, 2016. UCV en sede Lima – Perú. Planteó como fin principal el instaurar la calidad de atención en dicha área que recibe el pariente del paciente en la emergencia hospital en el año 2016. Esta Investigación es de tipo descriptiva de diseño no experimental de corte transversal. El prototipo elegido es aleatoria simple fue de 150 parientes de los internados en el servicio de emergencia. Los resultados mostraron que el familiar del paciente en el área recibe una calidad de atención en un 90.6% como regularmente optimista y el 9.4% como próspero. Se concluye que el cuidado que recibe el pariente del beneficiario en urgencias, es en su mayoría de calidad moderadamente favorable y una menor proporción de usuarios percibe como adecuado.

En la investigación de Santana, relativa a la calidad de atención de enfermería, resultó ser relativamente favorable.

Las bases teóricas que resguardan la Gestión de Calidad, hay que primero precisar lo que es calidad, Cuatrecasas, (2012), indicó como el conjunto de propiedades que muestran los servicios obtenidos en los procesos productivos, contando como requisito indispensable alcanzar la satisfacción ante las necesidades requeridas por todo usuario. Para el caso de la gestión de la calidad, recurrimos al aporte del Comité Técnico ISO/TC 176 (2008), definiéndolo en base a los principios enfocados hacia el cliente: siendo estos el eje primordial y básico para que se desarrollen las organizaciones empresariales: Liderazgo: para que se establezca y de cumplimiento a los fines organizacionales. Participación del personal: relatar con un personal del área capacitado para la interacción con el interesado y cautivar los requerimientos.

Dirección establecida en enjuiciamientos, que se entiende el componer las actividades y recursos como un elemento de la época. Orientación del procedimiento en la gestión, identificar, entender y tramitar los estilos que se correlacionan como un razonamiento para la contribución, efectividad, validez y se logre los propósitos trazados por las organizaciones empresariales. La mejora continua: en la ocupación de la cultura organizacional.

Refiriéndonos a la Gestión de la Calidad en las organizaciones, se ejecuta para llegar a conducir y operar la organización con éxito, solicitando que sea encauzada y medida metódicamente y de manera clara. Para lograr la negociación triunfante se efectúa y conserva un uso de dirección que se bosqueje para que se optimice de manera regular su cometido tomando en cuenta las exigencias de los interesados. La administración de una entidad llega a tener comprensión sobre la negociación del jaez, así como la gestión institucional (Grupo Kaisen, 2006). El adoptar un razonamiento de gestión de calidad debe convertirse en realización sustancial que tomen los dirigentes de la organización.

Lo que respecta a las magnitudes de la gestión de la calidad, tenemos el estándar internacional ISO 9001-2015, a través de los guías de técnica de gestión, que se base en el progreso incesante, el establecido decisiones tomadas y relaciones provechosas.

En cuanto al enfoque de sistema de gestión; viene a asegurar que la organización empresarial, alcance a prolongar su capacidad y aptitud al identificar, contener y resolver los procedimientos interrelacionadas de una norma que se diseña para el cumplimiento de los objetos trazados. Los procesos frecuentemente brindan servicios o artículos a distintos procesos o a los usuarios. En la organización se llega a contar con una variedad de procesos, implicando por cada progreso un cliente externo o interno. Llegándose a entender que deben interrelacionarse los métodos, para acceder a un óptimo Sistema de Gestión de la Calidad.

Al referirnos al rumbo establecido en progreso continuo; debe cambiar el objeto fijo que estrecha las organizaciones empresariales, el efecto de la mejora continua de las facultades de los empleados, mostrará como resultado que se eleve el rango de satisfacción de los usuarios. Además, en relación al camino apoyado en la toma de resoluciones; se precisa como al tomar de decisiones que resulten capaces al contar como apoyo al análisis intuitivo y lógico, la indagación y la data.

Las organizaciones llegan a practicar la hipótesis que permitirán que decida encauzadas a la contribución del incremento institucional, teniendo distanciamiento con quienes lo ejecuten de forma impulsiva. En conclusión, en lo que respecta a las relaciones recíprocamente provechosas; contemplando la capacidad que deben tener la entidad para conseguir la satisfacción de las necesidades y posibilidades de los beneficiarios, se fortifica con que se genere enlaces de trato con los provisos, que vienen con beneficio. Esta relación relacional, para llegar a ser beneficiados mutuamente, elevaría la cabida de los dos en la creación del importe. Este vínculo que se llegue a generar con el veedor tomando en cuenta como una sociedad, consiguientemente los beneficiarios logran lucros por medio del aseguramiento de un privilegiado en el interior del mercado.

II. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Este estudio científico será de tipo básica. Baena (2017), lo puntualizó como estar enfocado al encuentro de nuevos intelectos, con el propósito de la recaudación de información efectiva y beneficio del entendimiento.

Diseño de investigación

Lo que respecta al diseño será fenomenológico, Baena (2017), va orientado bajo la especificación de prácticas del contribuyente relativamente. Por ende, el estudio es no experimental ya que no se someterá a ninguno de sus participantes usuarios de hospital.

Contestar a la pregunta ¿Cuál sería el significado, su estructura y la esencia de aquella experiencia que ha vivido una persona, en Grupo o una comunidad con relación al fenómeno? Enfocar la investigación de estos modelos en el participante con lo vivido.

La investigación tiene un enfoque de corte cualitativo que permitirá describir los resultados obtenidos en base a los datos obtenidos por las dimensiones seleccionadas.

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Las categorías determinadas en la presente investigación, tenemos: Gestión de Calidad, Cuatrecasas (2012), indicó como la agrupación de propiedades que muestran los servicios obtenidos en los procesos productivos, contando como requisito indispensable alcanzar la satisfacción ante las necesidades requeridas por todo usuario. Para el caso de la gestión de la calidad, recurrimos al aporte del Comité Técnico ISO/TC 176 (2008), definiéndolo en base a los principios enfocados hacia el cliente: siendo estos el eje primordial y básico para que se

desarrollen las organizaciones empresariales: Liderazgo: para que se establezca y de cumplimiento a los fines organizacionales.

Participación del personal: relatar con un personal del área capacitado para la interacción con el cliente y cautivar sus requerimientos.

Las categorías de la gestión de la calidad, tiene el estándar internacional ISO 9001-2015, a través los enfoques de sistema de gestión, que se basa en el avance, el establecido en tomar decisiones y relaciones favorables. Tenemos al enfoque de sistema de gestión; llega a asegurar la organización empresarial, alcance a prolongar la capacidad y aptitud al reconocer, contener y resolver los procedimientos conectadas de una norma que se traza para el cumplimiento de los objetos diseñados. Los métodos frecuentemente brindan servicios a los usuarios. En la organización se llega a contar con una diversidad de procesos, implicando por cada progreso un interesado externo o interno. Llegándose a entender que deben interrelacionarse los métodos, para acceder a un insuperable Sistema de Gestión de la Calidad.

Al referirnos a la guía basada en la mejora continua; se convierte en el objetivo permanente que debe estrechar las organizaciones empresariales, el efecto de la mejora incesante de las facultades de los empleados, mostrará como resultado que se eleve el rango de satisfacción de los usuarios. Además, en relación a la orientación basada en la toma de decisiones; se concreta como la ayuda a tomar de decisiones que resulten capaces al contar con el análisis lógico e intuitivo, la indagación y la data. Las organizaciones que lleguen a practicar esta hipótesis permitirán que se tome decisiones encauzadas a la contribución del desarrollo corporativo, guardando distanciamiento con aquellas que lo realicen de forma impulsiva. Por último, en cuanto a las relaciones bilateralmente favorables; examinando la cabida que debe tener la entidad para conseguir el agrado de las necesidades y posibilidades de los beneficiarios, se fortalece con que se genere enlaces de relación con los provisos, que tendrían el servicio. Este lazo hace llegar a ser beneficiados mutuamente, elevaría el aforo en la restauración del precio. Esta relación que se llegue a generar con el distribuidor se debe tener en cuenta como una sociedad, constantemente los beneficiarios adquieren ganancias por medio del aseguramiento de un privilegiado en el interior del mercado.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Variable 1 Gestión en la consulta externa

Problema General	Objetivo general	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo se relaciona la gestión en consulta externa y la calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador 2020?	Relacionar los procesos para la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Procesos de gestión	Gestión de procesos Interrelación entre los procesos	- Entrevista	- Guía de Entrevista
Problemas específicos	Objetivos específicos				
1. ¿Cómo se establece la gestión en consulta externa calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito - Ecuador, 2020?	1. Establecer el sistema de gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Sistema de gestión	Capacidades		
2. ¿Cómo se describe la mejora continua en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito- ¿Ecuador, 2020?	2. Describir la mejora continua en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Mejora continua	Actividades Responsabilidad	- Observación	- Guía de Observación
3. ¿Cómo se considera la toma de decisiones en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito- ¿Ecuador, 2020?	3. Considerar la toma de decisiones en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Toma de decisiones	Información calificada Crecimiento institucional Estrategias	- Análisis documental	- Ficha de contenido
4. ¿Cómo se determina las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-¿Ecuador, 2020?	4. Determinar las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Relaciones mutuamente beneficiosas	Requerimientos Vínculos Interrelaciones		

Variable 2 Calidad de atención

Problema General	Objetivo general	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo se relaciona la gestión en consulta externa y la calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador 2020?	Relacionar los procesos para la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Procesos de gestión	Gestión de procesos Interrelación entre los procesos	- Entrevista	- Guía de Entrevista
Problemas específicos	Objetivos específicos				
1. ¿Cómo se establece la gestión en consulta externa calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito - Ecuador, 2020?	1. Establecer el sistema de gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Sistema de gestión	Capacidades		
2. ¿Cómo se describe la mejora continua en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito- Ecuador, 2020?	2. Describir la mejora continua en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Mejora continua	Actividades Responsabilidad	- Observación	- Guía de Observación
3. ¿Cómo se considera la toma de decisiones en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito- ¿Ecuador, 2020?	2. Considerar la toma de decisiones en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Toma de decisiones	Información calificada Crecimiento institucional Estrategias	- Análisis documental	- Ficha de contenido
4. ¿Cómo se determine las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito- Ecuador, 2020?	3. Determinar las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Relaciones mutuamente beneficiosas	Requerimientos Vínculos Interrelaciones		

3.3 Variables y operacionalización

Los estudios realizados tienen como base un análisis detallado sobre la gestión de calidad y la influencia significativa de la calidad del servicio de atención a los usuarios de los hospitales.

Variable 1: Gestión en la consulta externa

Definición conceptual

Las categorías determinadas en la presente investigación, se determinó la gestión de Calidad, Cuatrecasas (2012), indicó como el conjunto de propiedades que muestran los servicios obtenidos en los procesos productivos, contando como requisito indispensable alcanzar la satisfacción ante las necesidades requeridas por todo usuario.

Para el caso de la gestión de la calidad, recurrimos al aporte del Comité Técnico ISO/TC 176 (2008), definiéndolo en base a los principios enfocados hacia el cliente: siendo estos el eje primordial y básico para que se desarrollen las organizaciones empresariales: Liderazgo: para que se establezca y de cumplimiento a los fines organizacionales. Participación del personal: relatar con un personal del área capacitado para la interacción con el cliente y cautivar sus requerimientos.

Definición operacional

Las categorías de la gestión de la calidad, cuenta con el estándar internacional ISO 9001-2015, por medio los enfoques de sistema de gestión, que se base en el progreso perpetuo, el establecido en la toma de decisiones y relaciones favorables.

Tenemos al enfoque de sistema de gestión; llega a asegurar que la organización empresarial, consiga a prolongar su capacidad y aptitud al asemejar, contener y resolver los procedimientos relacionadas de una norma que se traza para el cumplimiento de los objetos alcanzados.

Subcategorías

- 1) Procesos de gestión
- 2) Sistema de gestión
- 3) Mejora continua
- 4) Toma de decisiones
- 5) Relaciones mutuamente beneficiosas

Variable 2: calidad del servicio

Definición conceptual

Cabe resaltar que los Sistemas de Gestión de la Calidad en Salud (SGCS) posee como trascendencia los métodos de atención integral consignados al impulso, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud; y otros conocimientos de gestión claramente implicados.

Los procesos frecuentemente dan servicios a otros usuarios. En la organización se llega a contar con una diversidad de procesos, implicando por cada progreso un beneficiario externo o interno. Llegándose a entender que deben interrelacionarse las técnicas, para acceder a un inmejorable Sistema de Gestión de la Calidad.

Al referirnos a la guía basada en la mejora continua; debe ser el objetivo permanente que debe estrechar las organizaciones empresariales, el efecto de la mejora continua de las capacidades de los empleados, mostrará como resultado que se eleve el rango de satisfacción de los usuarios. Además, en relación a la orientación basada en la toma de decisiones; se precisa como el avalar las decisiones tomadas que resulten capaces al contar como base el análisis lógico e intuitivo, la indagación y la data.

Definición operacional

Por último, as relaciones recíprocamente fructuosas; considerando la capacidad que deben tener la entidad para conseguir la satisfacción de las necesidades y posibilidades de los beneficiarios, se vigoriza con que se genere

enlaces de correlación con los mercados, que resultarían con beneficio. Este vínculo relacional, para llegar a ser beneficiados mutuamente, elevaría la cabida de ambos en la creación del valor. Esta ligadura que se llegue a generar con el distribuidor se debe tener en cuenta a la sociedad, consiguientemente los accionistas tienen lucros por medio del aseguramiento de un privilegiado en el interior del mercado.

Subcategorías

- 1 Gestión de procesos
- 2 Interrelación entre los procesos
- 3 Capacidades
- 4 Actividades
- 5 Responsabilidad
- 6 Información calificada
- 7 Crecimiento institucional
- 8 Estrategias
- 9 Requerimientos
- 10 Vínculos
- 11 Interrelaciones

3.4 Escenario de estudio

Será los hospitales públicos del sur de Quito.

3.5 Participantes

Los participantes en esta investigación lo conformaron 3 encargados en los hospitales públicos del sur de Quito.

3.6 Población muestra muestreo

Según Tamayo (2012), la conceptualiza como el grupo general de personas, cosas o medidas que tienen algunas particularidades habituales visibles en un contexto y en un tiempo determinado, donde se realizará el estudio (p.181).

La población está conformada por los participantes en esta investigación lo conformaron 3 encargados en los hospitales públicos del sur de Quito.

Tabla 2.

Código de la muestra que corresponde al sujeto de la investigación

Código de la Muestra	Descripción	Ocupación
EI1	Mg. Andrea Fernanda Pérez Juca	Administradora del Hospital General del Sur de Quito
EI2	Abg. Manuel Augusto Revelo Pérez	Especialista de Asesoría Jurídica del Hospital Luz Elena Arismendi
EI3	Lic. Rosa Irene Canelos Paredes	Enfermera 3 Hospital General del Sur de Quito

Fuente. Elaboración propia.

El muestreo según los aportes de Otzen & Manterola (2017), este tiene por objetivos asimilar las vinculaciones existentes entre la colocación de una variable en la población blanco y las repartición de ésta variable en la muestra a estudiar

Criterios de inclusión

De acuerdo a las particularidades de los profesionales de la salud participante e intervinientes en el estudio indagativo. Para ellos en la presente investigación se consideraron aquellos que disponen de las condiciones físicas, demográficas y sociográficas temporales

Criterios de exclusión

La población vulnerable que no asiste al centro medico hospital de Quito

3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

Se utiliza la técnica de la entrevista, que, Baena (2017) es un instrumento muy usado por varios investigadores, donde ellos mismos la aplican a favor de su estudio para el levantamiento de datos relevantes, convirtiendo en herramienta y práctica.

No obstante, si bien es cierto que la técnica para recoger datos es la entrevista, el elemento que se emplea es una grabadora. Así mismo el autor resalta que las entrevistas no estructuradas tienen como base orientadora el contenido y quien entrevista en flexible, ya que no se llegue a sentir como interrogatorio.

3.8 Procedimiento

Debo presentar que en primera instancia se determinó el fondo y el inconveniente a investigar, a continuación, se realizó el análisis de los antecedentes y se hizo el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación; de igual forma, se continuó con la elección de la metodología que será aprovechada y se desplegó en marco teórico acudiendo a la a indagación bibliográfica, incluidas en investigaciones, artículos, libros, publicaciones, etc. Elaborando las herramientas de recolección de datos los mismos que han sido otorgados y aplicados, cuyos efectos han sido desarrollados para llegar a las conclusiones; asimismo es notable indicar que la investigación se ha hecho por medio de la aplicación turnitin y comprobada por el asesor y revisor, y finalmente defendida ante jurados. Manera de cómo se halló la información, entrevistas artículos, correo, páginas web, libros y entrevistas Baena (2017) mostró la investigación con orientación cualitativo no tiene variables como tal que se puedan operacionalizar, teniendo conocimientos. La categorización incluye compendios o particularidades usuales que almacenan reciprocidad.

Método de análisis de datos

El estudio cualitativo de datos es la apreciación, tasación, estimación, de la información que se ha recopilado a lo largo de la investigación. Baena (2017) dijo que: en los procesos cualitativos la recaudación de datos y el análisis son concurrentes, por medio de un proyecto acorde al estudio. En la investigación se ejecutó utilizando las técnicas de la triangulación y la categorización; por medio de la triangulación se elaborará el cotejo de la información originario de entrevistas y

fuentes registradas, consiguiendo efectos más sólidos; y mediante la categorización se consideró la información para alcanzar categorías y subcategorías según las respuestas de los entrevistados que accedieron llegar a los cumplimientos pertinentes.

3.9 Rigor científico

En la presente investigación consideramos los criterios: Credibilidad, aplicabilidad, dependencia y confiabilidad y el valor de la autenticidad, (Escobar, 2018), señalan que los estudios de carácter interpretativo deben evaluar y manifestar los influjos y sesgos aparentes en todo el asunto de la investigación con la finalidad de expresar las preocupaciones en los límites de acción, velando el principio esencial de la conexión interna.

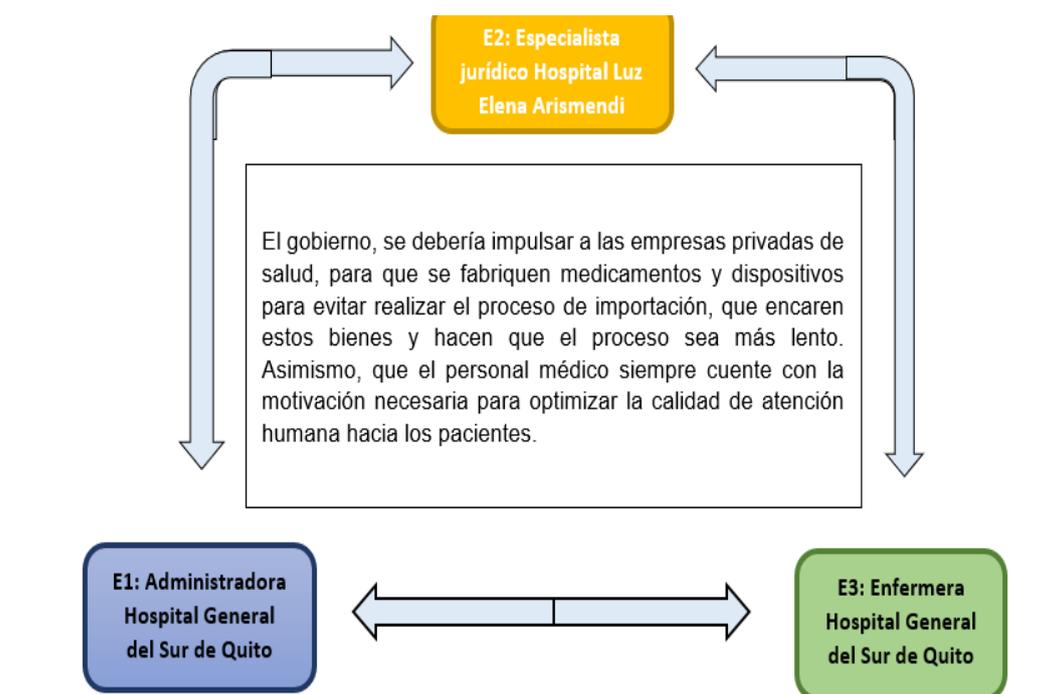
3.10 Aspectos éticos

Como aspecto fundamental en este acápite y en cumplimiento de los aspectos éticos para desarrollar una investigación, se solicitó permiso a la autoridad competente del Hospital. Se ha poseído respeto a la confidencialidad de datos, puesto que la indagación no dejar ver información alguna sobre la colaboración directa o indirecta de los copartícipes.

III. RESULTADOS

Las entrevistas realizadas en la investigación fueron a la Mg. Andrea Fernanda Pérez Juca, Administradora del Hospital General del Sur de Quito, al Abg. Manuel Augusto Revelo Pérez Especialista de Asesoría Jurídica del Hospital Luz Elena Arismendi y a la Lic. Rosa Irene Canelos Paredes Enfermera 3 Hospital General del Sur de Quito.

Figura 1
triangulación de la entrevista a profundidad



Al consultarles, ¿Qué considera usted debe acompañar la implementación de un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

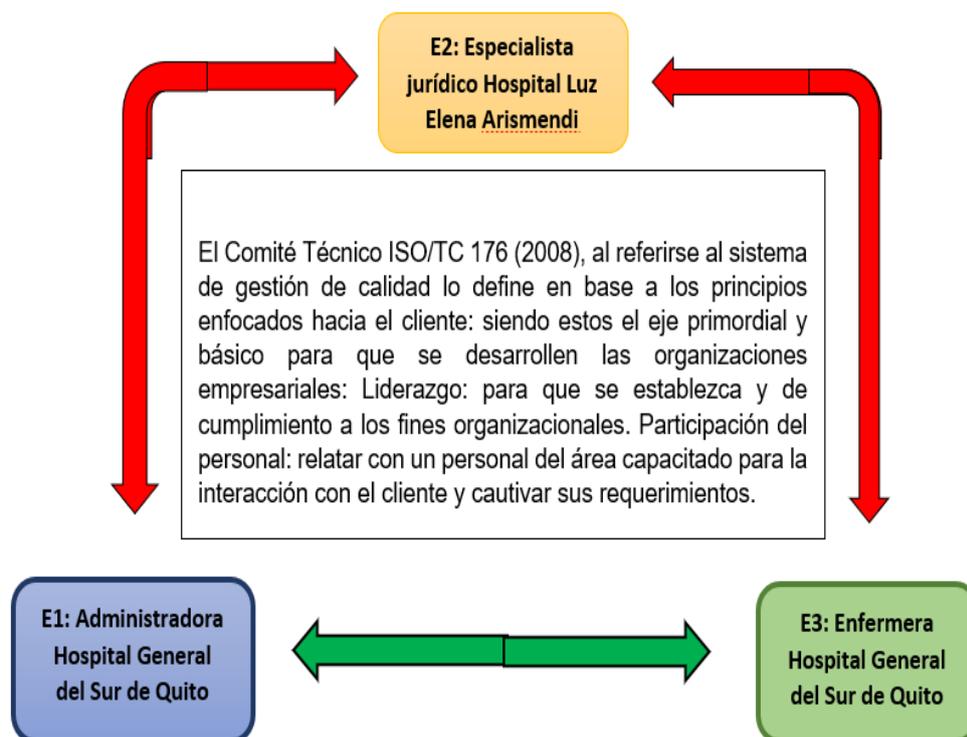
Consideraron que, desde el gobierno, se debería impulsar a las empresas privadas de salud, para que se fabriquen medicamentos y dispositivos para evitar realizar el proceso de importación, que encaren estos bienes y hacen que el proceso sea más lento. Asimismo, que el personal médico siempre cuente con la motivación necesaria para optimar la calidad de atención humana hacia los pacientes.

Además, que se de contar con manuales con normas internacionales que sea de conocimiento y utilidad para todo el personal de los Hospitales y a su vez, un

seguimiento y control por parte de los supervisores y que den cuenta en forma periódica los resultados a los directivos hospitalarios. Mejorando ciertas áreas de atención para el usuario, agilizar procesos en procedimientos, tratamientos atención, además el personal debe tener más empatía interpersonal.

Figura 2

Triangulación objetivo específico 1: Sistema de gestión de calidad



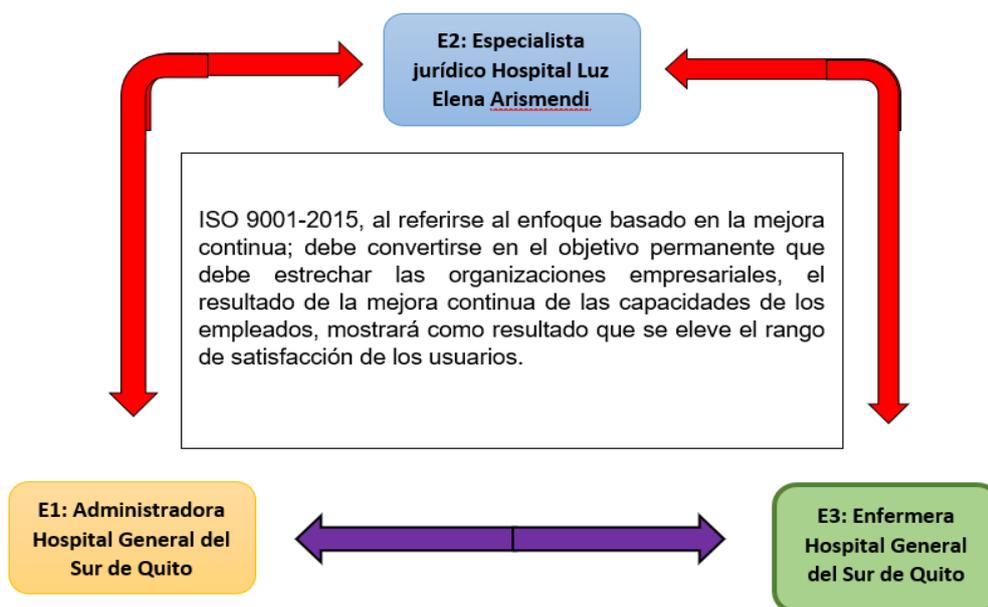
Al consultarles, ¿Cómo describiría usted la planificación de trabajo que contribuya en un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

Señalaron que, en el 2020, la planificación se vio afectada debido a la pandemia, se aumentó la cantidad de consumo de ciertos dispositivos y medicamentos, mientras que se paralizó el uso de otros servicios, lo que generó que el personal de salud se reorganizó para dar prioridad de atención a pacientes con sintomatología respiratoria. Por lo tanto, la planificación de trabajo no fue la más acertada en el año 2020.

Precisando que la planificación debe tener relación con los objetivos de las instituciones hospitalarias a corto, mediano y largo plazo, y observar los manejos de

gobierno y públicas de las sistematizaciones de salud aprobados en los planes de salud gubernamentales. Complementando con la presentación amable del empleado, ofertar los servicios del área al usuario, agilizar su atención y dar información correcta a su requerimiento y el direccionamiento correcto durante su estadía en la casa de salud, a él y sus familiares.

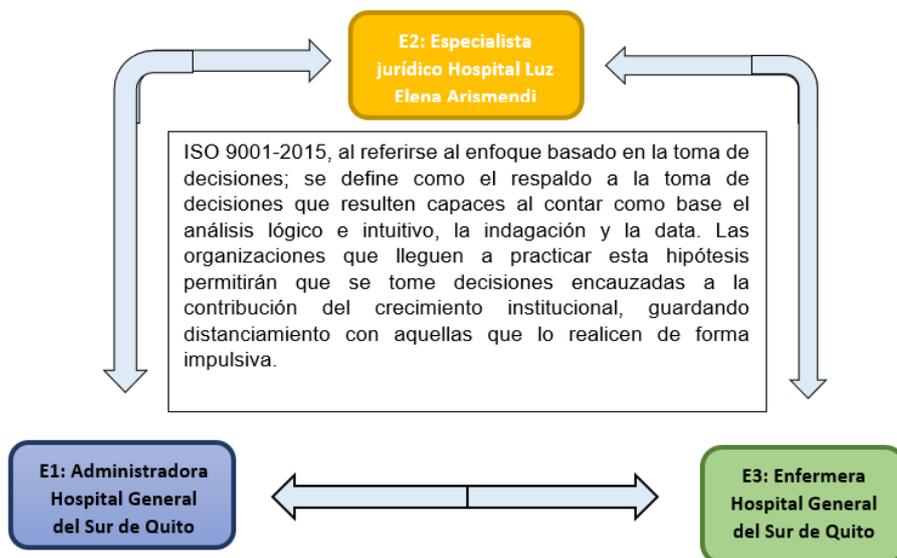
Figura 3
triangulación objetivo específico 2: Mejora continua



Al ser consultados; ¿Cómo describiría usted la realización del seguimiento de los procesos para medir un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

Los entrevistados refirieron que debe existir el personal capacitado y con conocimientos en procesos de salud, sobre todo aquel personal que es responsable de cada área quien está en la obligación de velar porque el personal bajo su mando de estricto cumplimiento a lo establecido en los procedimientos. Además, que este proceso requiere de una evaluación periódica según los parámetros de medición que estén aprobados por las normas locales, nacionales, regionales y mundiales. Por lo que se debe capacitar al personal, dar apertura para que el personal pueda opinar, manifestar que considera él que debe realizar para lograr sus objetivos dentro de sus unidades de servicio, podría ejecutarse una FODA para realizar un diagrama de Ishikawa causa-efecto, así podríamos lograr mejores resultados.

Figura 4
triangulación objetivo específico 3: Toma de decisiones

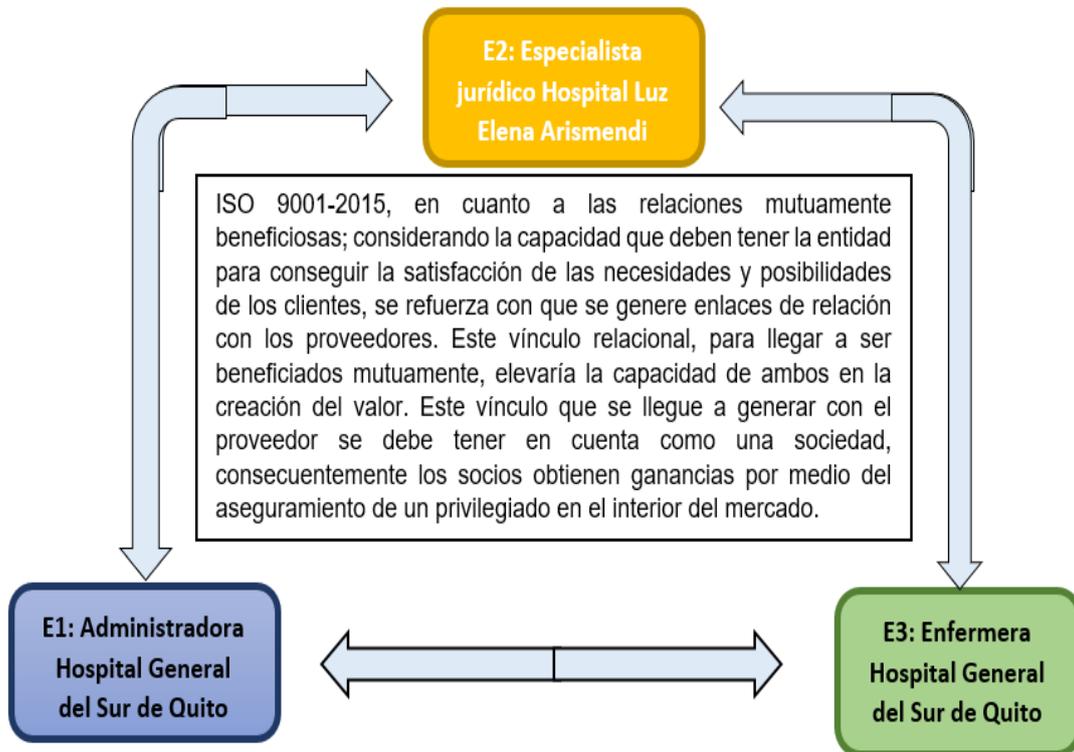


Al ser consultados; ¿Qué estrategias considera usted se deben tomar en cuenta como factores en la toma de decisiones para medir los indicadores de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

Señalaron puntualmente como indicadores, el lapso de espera para ser atendido, el tiempo de atención en la consulta, la calidad de atención por parte del profesional de salud, la entrega de tratamientos efectivos y oportunos; así como el seguimiento al paciente sobre el progreso de su enfermedad. Además, el Abg. Manuel Augusto Revelo Pérez Especialista de Asesoría Jurídica del Hospital Luz Elena Arismendi, señaló que las estrategias están escritas en los planes de salud públicos. Se deben revisar y actualizar conforme a los cambios que se presentan en la salud pública, por ejemplo, la visión e implementación de objetivos y actividades para la etapa post-Covid y similares.

Figura 5

triangulación objetivo específico 4: Relaciones mutuamente beneficiosas.



IV. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general sobre la descripción de los procesos para la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador; los entrevistados señalaron que la atención es lenta, debido al sistema del país mismo, sin embargo, eso no le convierte en mala tampoco, ya que los hospitales brindan la atención y los tratamientos de manera oportuna y completa, y en el caso de no ser completa, procuran dar alternativas; debiendo considerar como características elementales: inmediatez, oportunidad, atención profesional calificada que no tenga costo alguno para el paciente (incluye medicamentos y cualquier otro tipo de atención), teniendo como prioridad la atención para adultos mayores y personas con enfermedades catastróficas, entre otras excepciones

Con referencia al objetivo específico sobre el sistema de gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador; los entrevistados señalaron que la gestión de calidad permite implementar procesos y

protocolos con el fin de mejorar los flujos de los procedimientos médicos y administrativos, considero que, la idea principal sería educar al personal a aplicar estos procesos de manera adecuada para evitar inconvenientes. Además, que deben existir manuales de seguimiento y de supervisión por los encargados de monitorear estos compromisos. Las evaluaciones periódicas deben ser conocidas por las autoridades de salud para corregir y mejorar la gestión de calidad. Aclarando que no es controlar, es motivar incitar, y animar al personal para que brinde atención de calidad con efectividad, eficiencia y seguridad.

Con referencia al objetivo específico sobre la mejora continua en la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador; los entrevistados señalaron que se debe realizar la medición de los procesos para medir un servicio de calidad de atención debiendo ser medidos mediante objetivos cuantitativos planteados por cada jefe de área, considerando el valor total de la población, y así mejorar los indicadores cada mes, observando las falencias en la aplicación de los procesos y que no están permitiendo mejorar su indicador. Entre las estrategias sería por medio de test, encuestas, opiniones, entrevistas y que estadísticamente puedan medir, la confianza, aceptación, rechazo por parte de los beneficiarios en lo concerniente a la disposición de cuidado en los hospitales públicos; apoyado por indicadores de gestión en base a encuestas de satisfacción.

Con referencia al objetivo específico sobre tomar decisiones en la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador; los entrevistados señalaron que actualmente, la pandemia no ha permitido que el personal de salud pueda mejorar las condiciones de clima laboral. Sin embargo, considero que el equipo médico y de enfermería debería contar con todos los bienes para trabajar de una manera adecuada, esto a su vez se traslada a que los jefes de área trabajen en equipo y armonía para conseguir resultados efectivos. El clima institucional de un hospital debe tener conexión con el clima laboral, como disponer de profesionales médicos experimentados, remuneraciones adecuadas, provisión de insumos y medicinas oportunas, estabilidad laboral para todo el personal de los hospitales públicos, que estén conscientes que su mística y responsabilidad es parte de su trabajo, capacitación, relación con la comunidad, etc.; en consecuencia debe existir un clima institucional favorable con el personal sin excesivas presiones acoso

ni hostigamientos, los indicadores deberían mostrar resultados reales con datos reales sin maquillaje.

Con referencia al objetivo específico sobre las relaciones recíprocamente favorables en la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador; los entrevistados señalaron que al ser un país tercermundista, con una calidad de educación baja, considero que es complicado la percepción de la sociedad frente a un método de gestión de calidad, el cual involucra tiempos y espacios, sin embargo, el régimen de gestión de la calidad permitirá dar una mejor atención en cada hospital, siempre y cuando se cumplan con los tiempos establecidos, y se brinde a los pacientes facilidades en sus tratamientos. Asimismo, que la comunidad y sus opiniones o reacciones se derivan de la buena o mala atención de los hospitales públicos a la población. Deben esforzarse en que el ingreso al centro médico sea inmediato, oportuno, con un gran cuadro de galenos especializados en todo tipo de enfermedades, evitar el recargo de trámites administrativos, cero costos para el paciente, buen trato en general, y que el ambiente sea de calidez, tranquilidad y el paciente tenga la percepción de que va a salir completamente sano. Finalmente, precisaron que en la calidad se obtiene, entre otros aspectos, la eficiencia, eficacia, facilidad y adecuación de la atención y los servicios. Para mejorar la calidad, se necesita tener muy en cuenta las opiniones de los pacientes y demás usuarios de los servicios en la casa de salud.

V. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación se concluye que los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador, brindan la atención y los tratamientos de manera oportuna y completa, y en el caso de no ser completa, procuran dar alternativas.
2. Se concluye que el sistema de gestión en la consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador; implementa procesos y protocolos con el fin de mejorar los flujos de los procedimientos médicos y administrativos.
3. Los indicadores, tiempo de espera para ser atendido, tiempo de atención en la consulta, calidad de atención por parte del médico, entrega de tratamientos efectivos y oportunos; seguimiento al paciente sobre la evolución de su enfermedad; vienen a ser factores determinantes en la toma de decisiones que miden indicadores de calidad en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador.
4. El sistema de gestión de la calidad permite una mejor atención en cada hospital, al cumplirse con los tiempos establecidos, y brindar a las pacientes facilidades en sus tratamientos en los hospitales públicos del Sur de Quito, Ecuador.

VI. Recomendaciones

1. Se recomienda a los responsables de los hospitales públicos del sector del Sur de Quito, Ecuador, contar con estrategias para brindar una mejor calidad de servicio.
2. Se recomienda reforzar las áreas de atención para el usuario, agilizar procesos en procedimientos, tratamientos atención, además el personal debe tener más empatía interpersonal.
3. Se sugiere la ejecución de método de gestión de eficacia en los hospitales públicos del sector del Sur de Quito, Ecuador con la participación de profesionales involucrados en el rubro de la salud. Implementar la participación de seminarios y/o capacitaciones que logren la mejora continua a los trabajadores de salud de los hospitales públicos del sector del Sur de Quito, Ecuador.
4. Recomendar aplicar focus group que permita aplicar estrategias que refuercen las debilidades como organización de los hospitales públicos del sector del Sur de Quito, Ecuador.

REFERENCIAS

- Achury, M (2016). *Effect of a patient program expert in heart failure*. Revista Universidad de Murcia. DOI: <https://doi.org/10.6018/eglobal.19.1.361801>
Recuperado de <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/361801>
- Alan Neill, D. y Cortez Suárez, L. (2017). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. Ecuador.
- Baena P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)
- Becerra, B. Condori, A. (2016). *User satisfaction in public hospitals: experience of the “Zero Tails” plan in Ica, Peru*. *Revista Peruana de Medicina experimental y salud pública*. DOI: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
Recuperado de <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299>
- Benitez, N. (2016). *Assessment of the level of alimentary satisfaction received by patients in a tertiary hospital*. *Revista Nutrición Hospitalaria*. Madrid. DOI: <http://dx.doi.org/10.20960/nh.796>
Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S0212-16112016000600017&script=sci_arttext&tlng=pt
- Carpio, K. (2016). *“Gestión de calidad en la atención de farmacia. Propuesta de un manual para usuarios externos del hospital Teófilo Dávila”*. Universidad De Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado a partir de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/47370>
- Castelo, W; Castelo, A. y Rodríguez, J. (2016). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias*. *Revista Cubana de Enfermería*, 32 (3).
Recuperado de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>
- Castro, E. (2017). *Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería*. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social* . Recuperado de <https://www.medigraffic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
- Damasco, B. (2017). *Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el Hospital II red asistencial Huánuco Essalud, 2017*.

- Revista Fundación Dialnet Universidad Nacional Hermilio Valdizán, 12 (2): 65 – 74. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7099901>
- Damián, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Ecuador.
- De la Cruz, J. (2016). *Validation of an instrument to measure the level of satisfaction of pregnant women during the birth*. Revista de la Facultad de Medicina Humana. DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v16.n3.650> Recuperado de <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/650>
- Decreto de urgencia N° 017-2019 (28, noviembre, 2019). *Decreto de urgencia que establece medidas para la cobertura universal de salud*. Diario oficial del bicentenario El Peruano. Recuperado de [https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-queestablece-medidas-para-la-cobertura-decreto-de-urgencia-n-017-2019-1831446- 1/](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-de-urgencia-queestablece-medidas-para-la-cobertura-decreto-de-urgencia-n-017-2019-1831446-1/).
- Díaz, J. (2021). *Modelos de Gestión Hospitalaria y su Influencia en la Calidad de Atención al usuario del Servicio de Salud: Revisión Sistemática Rápida de la literatura*. Universidad EAN. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10484/DiazJuan2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, S. y otros (2016). *Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos*. Revista Archivos de Medicina Universidad de Manizales. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>
- Duarte, C. (2017) “*Satisfacción de los padres o tutores sobre la calidad de atención recibida en hospitalización pediátrica, hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua Nicaragua, febrero-marzo 2017.*” Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Managua, Nicaragua. Recuperado de <https://repositorio.unan.edu.ni/7908/1/t951.pdf>
- Erquinigo, N. y otros (2016). *Satisfaction perceived by outpatients and health professionals participating in a clinical pathway after anterior cruciate ligament reconstruction*. Revista Rehabilitación. vol 50 N°4, pp 207-214. DOI:

- <https://doi.org/10.1016/j.rh.2016.06.002> Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0048712016300330>
- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica* (Vol. 15). Ciencias.
- Fernández, L. y otros (2016). *Patient satisfaction as a quality indicator in mental health*. Revista de Calidad Asistencial. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cali.2015.12.006> Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X16000294>
- García, Raul. (2016). *Patient satisfaction on dialysis (Hemodialysis and Peritoneal Dialysis): aspects to improve*. Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. DOI. <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842016000300007> Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359848383007>
- Gómez, C. (2020) *Calidad de atención y satisfacción del usuario en consulta externa de traumatología en el Hospital Regional Lambayeque*. Universidad César Vallejo. Chiclayo, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48096/G%c3%b3mez_DCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez, I. (2017). *Level of satisfaction of the family member responsible for hospitalized infants, regarding nursing care provided in the neonatal intensive care unit of the National Maternal Perinatal Institute – 2016*. Revista Peruana De Investigación Materno Perinatal, 6(2):22-26. DOI: <https://doi.org/10.33421/inmp.201793> Recuperado de <https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/93>
- Gonzales, y otros (2018). *Level of satisfaction of the patients discharged from General Surgery Service of the Hospital Nacional in 2018*. Revista Nacional Itauguá. DOI: <http://dx.doi.org/10.18004/rdn2018.0010.02.058-075> Recuperado de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2072-81742018000200058&script=sci_arttext
- Gutiérrez, C; Romani, F; Wong, P. y Del Carmen, S. (2018). *Brecha entre cobertura poblacional y prestacional en salud: un reto para la reforma de salud en el*

- Perú. Anales de la Facultad de medicina.79 (1): 65-70. ISSN 1025-5583.
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.v79i1.14595>. Recuperado de
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832018000100012&script=sci_abstract
- Hanzeliková, A. (2017). *Socio-demographic profile of caregivers of geriatric hospital patients over 75 years and its relationship with satisfaction*. Revista Enfermería Global. DOI: <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.16.2.249861>
 Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412017000200375&script=sci_arttext&tIng=e
- Hernandez, E. (2016). *Perception of the quality of life and satisfaction with the healthcare received in a group of patient's terminal cancer patients receiving palliative care in a hospital in Zaragoza, Spain*. Revista Colombiana de cancerología. 20 (3): 110-116. DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.rccan.2016.04.003> 01 Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rcc/v20n3/v20n3a03.pdf>
- Hernández, Fernández y Batista (2014), *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Huamán, E. (2021) *Gestión del recurso humano y calidad de atención en el servicio de enfermería del Hospital de Huaycán – 2020*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56813/Huaman_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huerta, E. (03, diciembre, 2019). *Rumbo a la cobertura universal en salud*, por Elmer Huerta. Diario El Comercio, ciencias. Recuperado de <https://elcomercio.pe/tecnologia/ciencias/rumbo-a-la-cobertura-universal-ensalud-por-elmer-huerta-noticia/?ref=ecr>
- Ibarra, A. & Merino, C. (2016) *La calidad de atención de enfermería, relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de especialidades Eugenio Espejo de la ciudad de Quito*. Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6091/1/T-UCE-0006-001.pdf>

- Instituto Nacional de Estadística e información (08, junio, 2018). *Aumento de cobertura del seguro integral del SIS. Notas de prensa. Lima, Perú.* Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/aumenta-cobertura-del-seguro-integralde-salud-sis-10783/>
- Jiménez Nieto Enrique. (2013). *Solución de problemas y toma de decisiones.* Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/solucion-de-problemas-y-toma-dedecisiones/>
- Jorgensen, J. (02, diciembre, 2019). *Los europeos que viven en la periferia de las ciudades suelen tener dificultades para acceder a la sanidad. Notiamérica vida.* Recuperado de <https://www.notimerica.com/vida/noticia-europeos-vivenperiferia-ciudades-suelen-tener-dificultades-acceder-sanidad20191202110305.html>
- Lopez, B. (2016). *Perception and satisfaction with the information received during the medical care process in patients with prostate cancer.* Revista Actas Urológicas Españolas. 40 (2): 88-95. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.acuro.2015.08.008>. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0210480615002430>
- Lopez, C. otros (2016). *Patient satisfaction as a component of quality in the units of analysis.* Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. DOI: <http://dx.doi.org/10.4321/S2254-28842016000200004> Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359846539004>
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Majía, D. y Rivera, O. (2016). *Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente Las Mercedes, 2016.* Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/128/Mejia%20Acu%C3%B1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

- Minaya, E. (2018). *Investigación cuantitativa, de diseño no experimental, de tipo descriptivo, transversal o transaccional y correlacional*. Universidad César Vallejo. Perú. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13225/Minaya_TDOEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Minchala, R. (2016). *Correlación del nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca – Ecuador 2016*. Revista Repositorio Institucional. Universidad de Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/jspui/handle/123456789/26982>
- Nieto, J (2016). *Satisfaction study of patients treated in the CAUSA rehabilitation service*. Revista Rehabilitación. 52 (1): 28-37. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.rh.2017.09.009> Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0048712017301068>
- Normas Técnicas de Salud de los Servicios de Emergencia N° 042- MINSA (2007). *Normas Técnicas de Salud de los Servicios de Emergencia*. Lima, Perú. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>
- Ñaupá Paitán, H., Mejía Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4.
- Organización Panamericana de la Salud (2019). *Cobertura Universal de Salud. Servicio de atención al usuario*. Recuperado de https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=9392:universal-health-coverage&Itemid=40690&lang=es
- Paulina, M. (2016). *Restricted/Unrestricted Visits to Adult Patients in the Intensive Care Unit*. Revista Aquichan. DOI: <http://dx.doi.org/10.5294/aqui.2016.16.3.6>. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972016000300006&script=sci_abstract&tIng=en
- Perez, S. y otros (2016). *Sociodemographic characteristics and geographic variability associated with patient satisfaction in Primary Care*. Revista de Calidad Asistencial. 31 (5): 300-308. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cali.2016.01.004> Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1134282X16300148>

- Piedra, T. y Lipa C. (2018). *Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte*. Rev Soc Perú Med Interna. 2018;31(4):137-142. Recuperada de <https://medicinainterna.net.pe/sites/default/files/SPMI%202018-4%20137-142.pdf>
- Prasad, R. (18, febrero, 2019). *Así funcionan las clínicas gratuitas en EE.UU. de las que dependen los que no pueden pagar un seguro de salud*. Noticias New Mundo. Virginia, Estados Unidos. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-47264323>
- Riesco, S. (28, noviembre, 2019). *Unión Europea: Así es la salud de España: mayor supervivencia al cáncer, más obesidad y escasez de médicos*. Noticias España. Madrid, España. Recuperado de <http://www.rtve.es/noticias/20191128/espanadestaca-su-buena-salud-su-escasa-inversion-sanitaria/1992792.shtml>
- Rocco, C y Garrido, A. (2017). *Seguridad del Paciente y Cultura de Seguridad*. Revista médica Clínica Las Condes. 25 (8): 785-795. España. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2017.08.006>
- Rodriguez, S. (2016). *Level of satisfaction pregnant women attended according to the type of delivery in the good hope clinic. February - April 2016*. Revista Facultad de Medicina Humana. DOI10.25176/RFMH.v17. n1.744 Recuperado <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/744/679>
- Romero, E. (2016). *Relationship between humanized care through nursing and hospitalization for patients*. Revista Hacia la Promoción de la Salud, 21 (1): 26- 36. DOI: <http://dx.doi.org/10.17151/hpsal.2016.21.1.3>. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-75772016000100003&script=sci_abstract&tlng=en
- Ruiz, M. (09, diciembre, 2019). *La guerra de la industria médica contra la sanidad pública en Estados Unidos*. Rebelión, Sanidad en Estados Unidos. Washington, Estados Unidos. Recuperado de <http://www.publico.es/internacional/lobistasanidad-publica-estados-unidos.html>

- Seguro Integral de Salud (02, octubre, 2018). *Sistema integral de Salud (SIS)*. Salud. Presentar una queja o reclamo. Recuperado de <https://www.gob.pe/130-seguointegral-de-salud-sis>
- Suarez, C. otros (2016). *Validation of satisfaction questionnaire ACTS in outpatients with atrial fibrillation treated with oral anticoagulants in Spain*. ALADIN Study. Revista Medicina Clínica. 147 (5): 192-198 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2016.05.024> Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2016.05.024>
- Tarrillo, N. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Sergio E. Bernales 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5533/Tarrillo_an.pdf?sequence=1
- Torres, Cl. y otros (2016). *Reproducibility of a questionnaire: quality of nursing care in hospitalized patients*. Revista Cuidarte. DOI: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v7i2.339> Recuperado de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-ReproducibilidadDelCuestionario5679835.pdf>
- Tuesta. J (2018). *Health management and satisfaction of the elderly patient in Hospital II Tarapoto-EsSalud, Perú*. Revista Archivos de Medicina Universa de Manizales. DOI: <https://doi.org/10.30554/archmed.18.2.2677.2018> Recuperado <https://www.redalyc.org/jatsRepo/2738/273857650014/index.html>
- Valverde, L. y otros (2016). *Medición del éxito de los pacientes rehabilitados con prótesis removibles*. Revista Odovtos - International Journal of Dental Sciences. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=68040>

Anexo No. 1

Matriz de categorización

Problema General	Objetivo general	Categorías	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo se describe los procesos para la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador 2020?	Describir los procesos para la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Procesos de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de procesos ▪ Interrelación entre los procesos 	- Entrevista	- Guía de Entrevista
Problemas específicos	Objetivos específicos	Sistema de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacidades ▪ Actividades ▪ Responsabilidad 	- Observación	- Guía de Observación
1. ¿Cómo se relaciona la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-¿Ecuador, 2020?	1.Relacionar el sistema de gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información calificada ▪ Crecimiento institucional ▪ Estrategias 	- Análisis documental	- Ficha de
2. ¿Cómo se describe la mejora continua en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-¿Ecuador, 2020?	Describir la mejora continua en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Requerimientos ▪ Vínculos ▪ Interrelaciones 		
3. ¿Cómo se considera la toma de decisiones en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito- ¿Ecuador, 2020?	2.Considerar la toma de decisiones en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.	Relaciones mutuamente beneficiosas			
4. ¿Cómo se determina las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020?	3.Establecer las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión en consulta externa y calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.				

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2
Guía de entrevista

Título: **Gestión y calidad de atención en los Hospitales Públicos del Sur de Quito-Ecuador, 2020**

Entrevistado (a):.....

Cargo/profesión/grado académico:

Institución:..... Fecha:..... Duración:.....

Objetivo general: Describir los procesos para la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.

1. ¿Cómo describiría usted los procesos que determinan un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

.....
.....
.....

2. ¿Qué considera usted debe acompañar la implementación de un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

.....
.....
.....

Objetivo 1: Describir el sistema de gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.

3. ¿Cómo describiría usted la planificación de trabajo que contribuya en un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

.....
.....
.....

-
4. ¿Cómo cree usted que una adecuada gestión de calidad controla los procesos que se desarrollan en la atención de los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

.....

.....

.....

.....

Objetivo 2: Describir la mejora continua en la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.

5. ¿Cómo describiría usted la realización del seguimiento de los procesos para medir un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

.....

.....

.....

.....

6. ¿Cómo describiría usted la realización de la medición de los procesos para medir un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

.....

.....

.....

.....

Objetivo 3: Describir la toma de decisiones en la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.

7. ¿Cómo describiría usted las condiciones de clima institucional que permita una adecuada toma de decisiones para medir los indicadores de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

.....
.....
.....
.....

8. ¿Qué estrategias considera usted se deben tomar en cuenta como factores en la toma de decisiones para medir los indicadores de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

.....
.....
.....
.....

Objetivo 4: Describir las relaciones mutuamente beneficiosas en la gestión de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador, 2020.

9. Según usted, ¿De qué manera la gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad que mejore su percepción en cuanto a la calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?

.....
.....
.....
.....

Nombre de Entrevistado: Mgs. Andrea Fernanda Pérez Juca

Pregunta 1.	¿Cómo describiría usted los procesos que determinan un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Considero que la atención es lenta, debido al sistema del país mismo, sin embargo, eso no le convierte en mala tampoco, ya que los hospitales brindan la atención y los tratamientos de manera oportuna y completa, y en el caso de no ser completa, procuran dar alternativas.	
Pregunta 2.	¿Qué considera usted debe acompañar la implementación de un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Considero que, desde el gobierno, se debería impulsar a las empresas privadas de salud, para que en nuestro país se fabriquen medicamentos y dispositivos para evitar realizar el proceso de importación, que encaren estos bienes y hacen que el proceso sea más lento. Por otro lado, es importante también que el personal médico siempre cuente con la motivación necesaria para mejorar la calidad de atención humana hacia los pacientes.	
Pregunta 3.	¿Cómo describiría usted la planificación de trabajo que contribuya en un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
En el 2020, la planificación se vio afectada debido a la pandemia, se aumentó la cantidad de consumo de ciertos dispositivos y medicamentos, mientras que se paralizó el uso de otros servicios, lo que generó que el personal de salud se reorganizó para dar prioridad de atención a pacientes con sintomatología respiratoria. Por lo tanto, la planificación de trabajo no fue la más acertada en el año 2020.	
Pregunta 4.	¿Cómo cree usted que una adecuada gestión de calidad controla los procesos que se desarrollan en la atención de los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
La gestión de calidad permite implementar procesos y protocolos con el fin de mejorar los flujos de los procedimientos médicos y administrativos, considero que, la idea principal sería educar al personal a aplicar estos procesos de manera adecuada para evitar inconvenientes.	
Pregunta 5.	¿Cómo describiría usted la realización del seguimiento de los procesos para medir un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Debe existir el personal capacitado y con conocimientos en procesos de salud, sobre todo aquel personal que es responsable de cada área quien está en la obligación de velar porque el personal bajo su mando de estricto cumplimiento a lo establecido en los procedimientos.	

Pregunta 6.	¿Cómo describiría usted la realización de la medición de los procesos para medir un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Deben ser medidos mediante objetivos cuantitativos planteados por cada jefe de área, considerando el valor total de la población, y así mejorar los indicadores cada mes, observando las falencias en la aplicación de los procesos y que no están permitiendo mejorar su indicador.	
Pregunta 7.	¿Cómo describiría usted las condiciones de clima institucional que permita una adecuada toma de decisiones para medir los indicadores de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
	Actualmente, la pandemia no ha permitido que el personal de salud pueda mejorar las condiciones de clima laboral. Sin embargo, considero que el equipo médico y de enfermería debería contar con todos los bienes para trabajar de una manera adecuada, esto a su vez se traslada a que los jefes de área trabajen en equipo y armonía para conseguir resultados efectivos.
Pregunta 8.	¿Qué estrategias considera usted se deben tomar en cuenta como factores en la toma de decisiones para medir los indicadores de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Las estrategias podrían ser:	
<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera para ser atendido - Tiempo de atención en la consulta - Calidad de atención por parte del médico - Entrega de tratamientos efectivos y oportunos - Seguimiento al paciente sobre la evolución de su enfermedad 	
Pregunta	9. Según usted, ¿De qué manera la gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad que mejore su percepción en cuanto a la calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
	Al ser un país tercermundista, con una calidad de educación baja, considero que es complicado la percepción de la sociedad frente a un sistema de gestión de calidad, el cual involucra tiempos y espacios, sin embargo, el sistema de gestión de la calidad permitirá dar una mejor atención en cada hospital, siempre y cuando se cumplan con los tiempos establecidos, y se brinde a las pacientes facilidades en sus tratamientos.

Nombre de Entrevistado: Mgs. Manuel Augusto Revelo Pérez

Pregunta	1. ¿Cómo describiría usted los procesos que determinan un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Deben tener las siguientes características: Inmediatez, Oportunidad, Atención profesional calificada, Sin costo para nada para el paciente (incluye medicamentos y cualquier otro tipo de atención), prioridad en atención para adultos mayores y para personas con enfermedades catastróficas, niños, etc.	
Pregunta 2.	¿Qué considera usted debe acompañar la implementación de un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Deben tener manuales con normas internacionales que sea de conocimiento y utilidad para todo el personal de los Hospitales y a su vez, un seguimiento y control por parte de los supervisores y que den cuenta en forma periódica los resultados a los directivos hospitalarios.	
Pregunta 3.	¿Cómo describiría usted la planificación de trabajo que contribuya en un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
La planificación debe tener relación con los objetivos de las instituciones hospitalarias a corto, mediano y largo plazo, y observar las políticas de gobierno y públicas de los sistemas de salud aprobados en los planes de salud gubernamentales.	
Pregunta 4.	¿Cómo cree usted que una adecuada gestión de calidad controla los procesos que se desarrollan en la atención de los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Deben existir manuales de seguimiento y de supervisión por los encargados de monitorear estos compromisos. Las evaluaciones periódicas deben ser conocidas por las autoridades de salud para corregir y mejorar la gestión de calidad	
Pregunta 5.	¿Cómo describiría usted la realización del seguimiento de los procesos para medir un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Este proceso requiere de una evaluación periódica según los parámetros de medición que estén aprobados por las normas locales, nacionales, regionales y mundiales.	
Pregunta 6.	¿Cómo describiría usted la realización de la medición de los procesos para medir un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Por medio de test, encuestas, opiniones, entrevistas y que estadísticamente puedan medir, la confianza, aceptación, rechazo por parte de los usuarios respecto a la calidad de atención en los hospitales públicos.	

Pregunta 7.	¿Cómo describiría usted las condiciones de clima institucional que permita una adecuada toma de decisiones para medir los indicadores de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
<p>El clima institucional de un hospital debe tener conexión con el clima laboral, como disponer de profesionales médicos experimentados, remuneraciones adecuadas, provisión de insumos y medicinas oportunas, estabilidad laboral para todo el personal de los hospitales públicos, que estén conscientes que su mística y responsabilidad es parte de su trabajo, capacitación, relación con la comunidad, etc.</p>	
Pregunta 8.	¿Qué estrategias considera usted se deben tomar en cuenta como factores en la toma de decisiones para medir los indicadores de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
<p>Las estrategias están escritas en los planes de salud públicos. Deber revisar y actualizar conforme a los cambios que se presentan en la salud pública, por ejemplo, la visión e implementación de objetivos y actividades para la etapa post-Covid y similares</p>	
Pregunta 9.	9. Según usted, ¿De qué manera la gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad que mejore su percepción en cuanto a la calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
<p>La Comunidad y sus opiniones o reacciones se derivan de la buena o mala atención de los hospitales públicos a la población. Deben esforzarse en que el ingreso al centro médico sea inmediato, oportuno, con un gran cuadro de galenos especializados en todo tipo de enfermedades, evitar el recargo de trámites administrativos, cero costos para el paciente, buen trato en general, y que el ambiente sea de calidez, tranquilidad y el paciente tenga la percepción de que va a salir completamente sano.</p>	

Nombre de Entrevistado: Mgs. Rosa Irene Canelos Paredes

Pregunta 1.	¿Cómo describiría usted los procesos que determinan un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Aquel que posea los parámetros medibles reales en la satisfacción para atención de los servicios de calidad Ej. Puntualidad, Agilidad, diligencia en los servicios que posee el nosocomio, etc.	
Pregunta 2.	¿Qué considera usted debe acompañar la implementación de un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Se debe mejorar en ciertas áreas la atención para el usuario, agilizar procesos en procedimientos, tratamientos atención, además el personal debe tener más empatía interpersonal.	
Respuesta transcrita de la entrevista	
Pregunta 3.	¿Cómo describiría usted la planificación de trabajo que contribuya en un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación amable del empleado 2. Ofertar los servicios del área al usuario 3. Agilizar su atención y dar información correcta a su requerimiento. 4. Direccionamiento correcto durante su estadía en la casa de salud, a él y sus familiares 	
Pregunta 4.	¿Cómo cree usted que una adecuada gestión de calidad controla los procesos que se desarrollan en la atención de los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
No es controlar, es motivar incitar, y animar al personal para que brinde atención de calidad con efectividad, eficiencia y seguridad.	
Pregunta 5.	¿Cómo describiría usted la realización del seguimiento de los procesos para medir un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Capacitar al personal, dar apertura para que el personal pueda opinar, manifestar que considera él que debe realizar para lograr sus objetivos dentro de sus unidades de servicio, podría ejecutarse una FODA para realizar un diagrama de Ishikawa causa-efecto, así podríamos lograr mejores resultados.	
Pregunta 6.	¿Cómo describiría usted la realización de la medición de los procesos para medir un servicio de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
Podría ser por indicadores encuestas de satisfacción	
Pregunta 7.	¿Cómo describiría usted las condiciones de clima institucional que permita una adecuada toma de decisiones para medir los indicadores de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	

	Debería existir un clima institucional favorable con el personal sin excesivas presiones acoso ni hostigamientos, los indicadores deberían mostrar resultados reales con datos reales sin maquillaje
Pregunta 8.	¿Qué estrategias considera usted se deben tomar en cuenta como factores en la toma de decisiones para medir los indicadores de calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
	Clima laboral, encuestas de satisfacción al usuario, entre otras
Pregunta 9.	Según usted, ¿De qué manera la gestión de la calidad garantiza la formación y desarrollo de la comunidad que mejore su percepción en cuanto a la calidad de atención en los hospitales públicos del sur de Quito-Ecuador?
Respuesta transcrita de la entrevista	
	En la calidad se obtiene, entre otros aspectos, la eficiencia, eficacia, facilidad y adecuación de la atención y los servicios. Para mejorar la calidad, se necesita tener muy en cuenta las opiniones de los pacientes y demás usuarios de los servicios en la casa de salud.

Síntesis

Los entrevistados manifiestan que, si favorecen a la gestión de calidad, porque ayuda a reducir la improvisación, ya que esta herramienta permite llevar **una trazabilidad en todos los procesos de las Casas de Salud**, de tal manera que podamos saber en todo momento cómo actuar en situaciones de funcionamiento normales, óptimas o adversas. La gestión de la calidad brinda una oportunidad clave, no sólo para planificar, sino también para establecer los mecanismos para el seguimiento, control y la mejora continua de cada proceso.

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA

REGISTRO DE PERSONAS ENTREVISTADAS

Registro sus datos de las preguntas que contestó; las cuales nos permitirán recolectar información sobre su participación; la misma que ha sido completamente voluntaria.

TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO ACADÉMICO DE: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA				
Gestión en calidad de atención en los Hospitales Públicos del Sur de Quito-Ecuador, 2020				
Investigador:	Elvia Silvana Estupiñán España			
Nro. de Entrevistados	Fecha de Entrevista	Nombre del Entrevistado	Número de cédula de ciudadanía	Firma
1	12/6/2021	Mgs. Andrea Fernanda Pérez Juca	1720090826	
2	14/6/2021	Mgs. Manuel Augusto Revelo Pérez	1701237669	
3	18/6/2021	Mgs. Rosa Irene Canelos Paredes	0907334411	

HOSPITALES PÚBLICOS DEL SUR DE QUITO

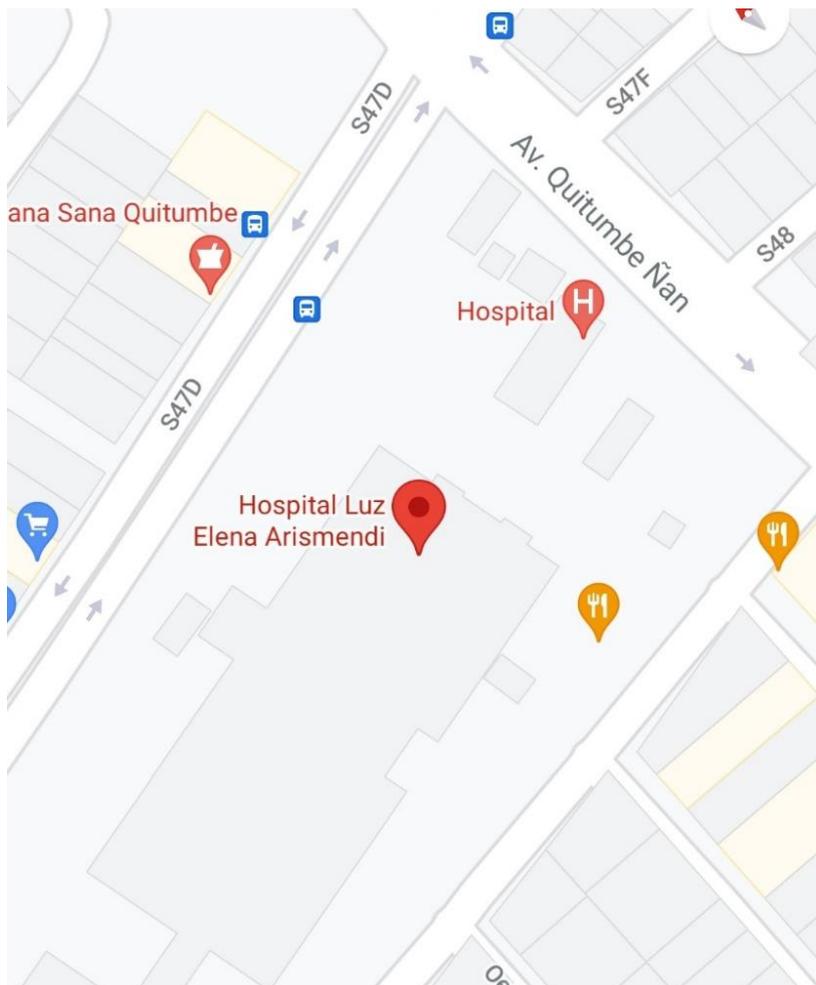
Hospital General Enrique Garcés



Hospital General del Sur de Quito



Hospital Gineco Obstétrico de Nueva Aurora “Luz Elena Arismendi”





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTIÓN EN CONSULTA EXTERNA Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS HOSPITALES PÚBLICOS DEL SUR DE QUITO-ECUADOR, 2020", cuyo autor es ESTUPIÑAN ESPAÑA ELVIA SILVANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 17.00%, 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.

LIMA, 14 de Setiembre del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR DNI: 06799562 ORCID 0000-0003-1202-5523	Firmado digitalmente por: SWRIOSR el 24-09-2021 11:19:10

Código documento Trilce: TRI - 0191732