



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

**Dirección de Investigación y Postgrados**

**Maestría en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y  
Emergencias**

**INFORME DE TESIS DE MAESTRÍA**

**GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD OFERTADOS POR  
EL CENTRO DE SALUD TIPO A COTACACHI DEL INSTITUTO  
ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL (IEES)**

Previo al grado académico de MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN EN ATENCIÓN  
INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS.

**Línea de Investigación**

Calidad y Seguridad del Paciente

**AUTOR**

EDUARDO SEBASTIÁN MEZA ECHEVERRÍA

**ASESORA**

PhD. ESPERANZA MARBELLA PALENCIA GUTIÉRREZ

**Esmeraldas, Ecuador, septiembre - 2022**



## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, **EDUARDO SEBASTIÁN MEZA ECHEVERRÍA** portador de la cédula de ciudadanía N° **1003678990**, declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN EN ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS**, son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

**EDUARDO SEBASTIÁN MEZA ECHEVERRÍA**

**C.I: 1003678990**

**CERTIFICADO DEL DIRECTOR**

Yo, **ESPERANZA MARBELLA PALENCIA GUTIÉRREZ**, en calidad de directora del trabajo final de la Maestría, certifico haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado; por lo que la estudiante **EDUARDO SEBASTIÁN MEZA ECHEVERRÍA**, de la **MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN EN ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS** ha finalizado satisfactoriamente el **TRABAJO FINAL**, y por tanto se encuentra apta para su presentación.

El porcentaje de similitud obtención en el informe de Turnitin es de 5%

**PhD. ESPERANZA MARBELLA PALENCIA GUTIÉRREZ**

**Asesora**

## **DEDICATORIA**

*El trabajo investigativo llevado a cabo se lo dedico a Dios, por ser el medio de inspiración un hilo conductor que nos brinda la fuerza para continuar en el proceso de escalar un peldaño más.*

*A mis padres Eduardo Meza y Ximena Echeverría quienes con su amor y paciencia me han enseñado hacer de un obstáculo un reto, el cual superar con mis principios y valores inquebrantables.*

*A mi esposa Karla Osorio e hijo Miguel Eduardo quienes han sido una inspiración al lograr los objetivos trazados ya que con su ejemplo y apoyo incondicional me encaminaron a continuar con la propuesta investigativa, la esperanza y la fe se mantuvieron en los corazones y en el rostro de mi familia.*

***EDUARDO SEBASTIÁN MEZA ECHEVERRÍA***

## **AGRADECIMIENTO**

*Expreso mi gratitud a Dios, por ser la continua guía en nuestro diario accionar, haciendo de la fortaleza el punto de inflexión al vencer las adversidades que se presentan en nuestro vivir.*

*De igual forma, expreso mis agradecimientos a la Universidad Católica sede Esmeraldas y a todos quienes hacen parte de esta enaltecida institución, por ser parte fundamental en el proceso de esta maestría que con el compromiso fijado nos hará crecer día a día como un profesional y como ser humano.*

*Por estas razones finalmente expreso mi agradecimiento a la Docente facilitadora PhD Esperanza Palencia, quien con su guía me permitió el desarrollo de este trabajo brindándome sus conocimientos e ilustrándome con sus experiencias.*

***EDUARDO SEBASTIÁN MEZA ECHEVERRÍA***

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se orienta en el análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del Centro Médico tipo A IESS Cotacachi. Cabe mencionar que el objetivo principal de este trabajo de investigación fue evaluar la gestión de calidad de los servicios de salud ofertados por el Centro Médico tipo A IESS Cotacachi y la población de estudio fue la presentada por el censo del Ecuador en el 2010 en este mismo sector, los cuales son 40.036 pobladores, pero debido a la cantidad inmensa de pobladores se realizó un cálculo muestral siendo nuestra muestra poblacional de 149 entrevistados. El estudio fue del tipo mixto; cualitativo y cuantitativo, ya que describe las condiciones en las que se brinda la atención médica, así como los factores que influyen para tener una buena o mala atención, utilizando la metodología de Donabedian, para obtener información veraz y oportuna sobre la situación actual del Centro de Salud. Con base a la metodología se obtuvo como resultado la siguiente información, enfocándonos en los parámetros establecidos, en el tema de satisfacción al cliente se alcanzó un porcentaje de 80,6 % que según lo establece los sistemas de gestión de calidad este porcentaje se considera una debilidad dentro de la casa de salud, ya que para cumplir como un sistema de gestión de calidad debe llegar a un porcentaje de 90% a 100%. Finalmente se concluye en este trabajo de investigación que, al evaluar la gestión de calidad del Centro de Salud, el mismo no cumple con los parámetros establecidos, generando que el nivel de satisfacción del cliente no sea el esperado.

**Palabras claves:** Gestión de calidad; satisfacción del paciente; calidad de atención.

## ABSTRACT

The present research work is oriented towards the analysis of the level of satisfaction of the users of the Medical Center type A IESS Cotacachi. It is worth mentioning that the main objective of this research work was to evaluate the quality management of health services offered by the Medical Center type A IESS Cotacachi and the study population was presented by the census of Ecuador in 2010 in this same sector, which are 40,036 inhabitants, but due to the immense number of inhabitants, a sample calculation was made, being our population sample of 149 interviewees. The study was of the mixed type; qualitative and quantitative, since it describes the conditions in which medical care is provided, as well as the factors that influence to have a good or bad care, using the Donabedian methodology, to obtain accurate and timely information about the current situation of the Center of health. Based on the methodology, the following information was obtained as a result, focusing on the established parameters, on the subject of customer satisfaction, a percentage of 80.6% was reached, which, according to what is established by the quality management systems, this percentage is considered a weakness within the health house, since to comply with a quality management system it must reach a percentage of 90% to 100%. Finally, it is concluded in this research work that, when evaluating the quality management of the Health Center, it does not meet the established parameters, causing the level of customer satisfaction not to be as expected

**Keywords:** Quality management; patient satisfaction; quality of care.

## INDICE

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	iii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR.....	iv
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
Presentación del tema de investigación .....	1
Planteamiento del problema .....	2
Justificación.....	4
Objetivos.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO I.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. Bases Teóricas y Científicas.....	6
1.2. Calidad total.....	11
1.3. Gestión de riesgos.....	16
1.4. Buenas prácticas para la seguridad del paciente.....	19
1.5. Acreditación Canadá.....	23
1.6. Antecedentes.....	23
1.7. Bases legales.....	25
CAPÍTULO II .....	31
MATERIALES Y MÉTODOS .....	31
2.1. Tipo de estudio .....	31
2.2. Población y muestra.....	32

2.3. Definición conceptual y operacionalización de variable .....	33
2.4. Métodos .....	35
2.5. Técnicas e instrumentos.....	35
2.6. Análisis de datos.....	36
2.7. Normas Éticas.....	36
CAPÍTULO III .....	37
RESULTADOS.....	37
CAPITULO IV .....	41
DISCUSIÓN .....	41
CAPÍTULO V .....	44
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
5.1. Conclusiones.....	44
5.2. Recomendaciones .....	45
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS.....	51
Anexo 1. Oficio de autorización.....	51
Anexo 2. Cuadro de Operacionalización de variables.....	52
Anexo 3. Matriz FODA .....	55
Anexo 4. Encuesta .....	57
Anexo 5. Cuestionario niveles de satisfacción del paciente .....	59
Anexo 6. Ficha analítica .....	60
Anexo 7. Consentimiento informado.....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Modelo Deming (23) .....	14
<b>Figura 2</b> Modelo Malcom Baldrige (24) .....	15
<b>Figura 3</b> Modelo EFQM (26) .....	15

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Datos sociodemográficos de los pacientes encuestados.....	37
<b>Tabla 2</b> Infraestructura del Centro de Salud Cotacachi.....	38
<b>Tabla 3</b> Calidad de Atención Médica del Centro de Salud Cotacachi. ....	39
<b>Tabla 4</b> Variables Dependientes.....	52
<b>Tabla 5</b> Variables Independientes .....	53
<b>Tabla 6</b> Variables de Confusión. ....	54
<b>Tabla 7</b> Matriz FODA .....	55
<b>Tabla 8</b> Cuestionario Niveles de Satisfacción del Paciente .....	59
<b>Tabla 9</b> Ficha analítica .....	60

## INTRODUCCIÓN

### **Presentación del tema de investigación**

Ofrecer una atención de calidad en los servicios de salud a nivel mundial, se ha convertido una meta constante tanto para los directores como para los profesionales de salud en todas las instituciones del mismo campo. Conforme a esta necesidad, se han ido diseñando programas y estableciendo estrategias para mejorar este eje de atención y llegar con una cobertura mayor, mejor y a más pacientes. Todas estas acciones buscan unificar la gestión en atención en las instituciones del sistema de Salud.

En términos generales es el cliente quien juzga la calidad y refleja su satisfacción o no con el producto o servicio. Por lo tanto, es preciso hablar de calidad de trabajo, procesos, del sistema y servicio cuando se trata de la calidad de atención en una institución. Para mejorar la atención médica, se necesita saber que significa el término calidad, para asegurar la satisfacción del paciente con los servicios médicos (1).

Dentro de la salud, la calidad de atención reúne aspectos adicionales como la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, compilando habilidades que permitan responder de manera rápida, empática y comprensible a todas las inquietudes y necesidades de los pacientes

En Ecuador, uno de los principios rectores de la política sectorial, es la calidad de la atención a la salud, considerándolo como un derecho irrenunciable que debe tener cada ciudadano que reside en el territorio nacional, haciéndose referencia como eje central de la atención, la satisfacción de los usuarios (2).

Comprender todo lo que conlleva calidad implica el reto de buscar la relación constante entre la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, seguimiento y comodidad ofrecida en los establecimientos (3). El presente trabajo de investigación se enmarca en buscar las relaciones causales de la calidad de atención en el Centro de Salud Tipo A Cotacachi permitiendo establecer mejoras en el Modelo de Gestión de calidad que sirva de guía tanto para la alta dirección como para todos los departamentos de la institución.

Sánchez (4), nos indica el diseño de Donabedian, que es un sistema de educación en medicina que evalúa la calidad de atención, por este motivo se usa esta doctrina, la cual define a la

Calidad como la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente y las limitaciones de recurso de la Institución, gracias a este sistema se permiten evaluar todas las acciones que se llevaron a cabo en el proceso de atención en los servicios de Salud del Centro de Salud Tipo A Cotacachi.

### **Planteamiento del problema**

En el 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS), mencionó que la seguridad del paciente se convirtió en una grave problemática en lo referente a salud pública a escala mundial. Según esta organización “uno de cada 300 pacientes sufre daños ocasionados por la atención médica” (5). Esta cifra hace referencia al alto índice de usuarios que se ven afectados por deficiencias en la atención médica recibida.

Así también la OMS calcula que: “cada año se hospitaliza a 421 millones de personas y que, en su estancia en el hospital, estos pacientes sufren aproximadamente 42,7 millones de eventos adversos. De acuerdo con las estimaciones más conservadoras, los últimos datos indican que los daños a los pacientes durante la atención sanitaria son la 14va. causa de morbilidad mundial” (5).

Según el Centro de Salud Tipo A Cotacachi del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social citado de la página oficial (IESS), nos menciona que es una de las unidades médicas de Imbabura al servicio de los asegurados que cuenta con un equipo de profesionales capacitados, brindando atención en medicina general, pediatría, farmacia y entrega de medicamentos a domicilio (un nuevo servicio que ofrece a partir de la pandemia por Covid-19), entre otros (6). Aproximadamente 40 atenciones médicas diarias en consulta externa son las que se ofrecen en esta Unidad de Salud, que atiende de 08:00 a 16:00 (6).

La atención en salud constituye un sistema complejo, donde las causas y las propuestas de solución no pueden reducirse a una sola estrategia ya que siempre deben considerarse los efectos adversos, fenómenos emergentes y el efecto que cualquier intervención pueda tener en los múltiples niveles del sistema (6).

Los sistemas en todas las instituciones de salud deben tener un ambiente hospitalario adecuado usando herramientas y técnicas que ayuden a que exista mejoras en las instalaciones (7); por este motivo se procede a evaluar los servicios de salud que oferta el Centro de Salud tipo A IESS Cotacachi, con el ánimo de aplicar modelos o herramientas que permitan su mejoramiento continuo. Las dificultades y problemas que pueden surgir entorno a calidad de atención al paciente deben ser tratadas de inmediato brindando soluciones que permitan contrarrestar o disminuir las causas y consecuencias de eventos desfavorables.

Por ello es importante implementar estrategias en diferentes puntos fundamentales que conlleva la atención al paciente, como la gestión de calidad, mejora continua, gestión de riesgos, gestión de eventos adversos, entre otros, que permitan incrementar los niveles de satisfacción percibidos por los pacientes.

Las quejas y denuncias sobre la calidad del servicio son realizadas por los pacientes de manera verbal al director del centro, ya sea por la falta de insumos, medicamentos, profesionales, cobertura, agendamientos excesivos desde otros centros de salud, entre otros.

Uno de los principales problemas que conlleva a la búsqueda de mejora de la calidad en el Centro de Salud Tipo A Cotacachi, es que al ser tipo básico o tipo A, brinda atención solo en urgencias pero no las cubre todas, no puede manejar emergencias, tampoco cuenta con todas las especialidades para atender a la población de Cotacachi; el espacio físico es reducido, la entrega de insumos y medicamentos también es deficiente ya que no cuentan con todos los medicamentos del cuadro básico por lo que muchos pacientes son referidos a centros de salud de otro nivel, no existe un departamento de mantenimiento constante por lo que los procesos de esta naturaleza se realizan mediante contrataciones externas.

Además, el agendamiento por *call center* permite que usuarios del IESS de otras ciudades, encuentren disponibilidad de una cita en este Centro de Salud, lo que congestiona muchas veces la atención a pacientes de la zona. Ante tal situación se genera la siguiente interrogante: ¿El modelo de gestión de calidad del Centro de Salud tipo A Cotacachi, posee las condiciones necesarias para brindar atención médica integral de manera satisfactoria para los pacientes que acuden al mismo?

## **Justificación**

Actualmente el Centro de Salud tipo A Cotacachi no cuenta con un lineamiento adecuado referente a brindar un servicio de salud que cumpla con las pautas de un sistema de gestión de calidad que además permite cumplir las exigencias de la población de Cotacachi debido a factores que ya se han mencionado previamente.

Por estos motivos, el presente trabajo permitió con base a los resultados obtenidos crear una propuesta para la mejora de la calidad de atención, que permita aumentar la satisfacción del cliente de manera exponencial para obtener una mejor respuesta y opinión sobre el centro de salud, por tales motivos los problemas que serán de fácil solución vienen siendo los siguientes, lograr una mayor atención médica diaria, brindar atención para cualquier urgencia, manejar emergencias, contar con todas las especialidades para atender a la población de Cotacachi y generar un departamento de mantenimiento constante.

Esta investigación aportó significativamente para el mejoramiento en la gestión de atención en el Centro de Salud Tipo A Cotacachi, ya que mediante los puntos críticos que se lograron detectar, se establecieron estrategias de mitigación o eliminación de causas o consecuencias en caso de no poder eliminar las mismas entorno a la calidad de atención beneficiando de esta manera a la población de Cotacachi.

También cabe mencionar que con este trabajo se proporcionara el desarrollo de la investigación científica crítica en un futuro por parte de postgradistas en Salud Pública, la misma que servirá de base para futuras investigaciones dentro del campo de la salud a nivel regional permitiendo que los investigadores tengan pautas para iniciar con sus trabajos y aporten al desarrollo de la salud y la medicina con un fin de carácter social.

## **Objetivos**

### **Objetivo General.**

Evaluar la gestión de calidad de los servicios de Salud ofertados por el Centro Médico tipo A IESS Cotacachi.

**Objetivos Específicos.**

1. Identificar las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en los servicios de salud ofertados por el Centro Médico tipo A IESS Cotacachi.
2. Determinar el nivel de calidad de atención basado en la infraestructura, nivel de conocimiento del personal, equipos e insumos del Centro Médico tipo A IESS Cotacachi con el fin de lograr la satisfacción del cliente.
3. Describir la percepción que tienen los pacientes sobre los servicios de Salud ofertados por el Centro Médico tipo A IESS Cotacachi.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

El presente capítulo muestra las bases teóricas bibliográficas que permiten comprender el contexto de la investigación, los conceptos básicos sobre lo referente a salud, a gestión de calidad, a niveles de atención, a gestión de riesgos y todas las medidas que ello conlleva, a la satisfacción del paciente brindando una visión global de todo lo que se realiza en esta investigación

### **1.1. Bases Teóricas y Científicas**

Las bases teóricas y científicas constituyen la razón de esta investigación. Plantea el escenario que servirá para el análisis de todos los resultados en cada etapa del proceso investigativo. Partiendo de conceptos fundamentales se tiene:

#### **1.1.1. Salud**

La OMS define a la salud como: “un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (8). Este concepto no ha cambiado desde hace varias décadas.

A pesar de que la definición es única y no ha variado por décadas, la concepción de la misma no es única ni universal, y lo que se percibe como salud depende directamente de la persona, paciente o del campo donde se use este concepto (9).

Según Gavidia & Talavera, existen varias dificultades en la utilización de este término dependiendo de la vivencia de cada persona en lo referente a salud, Además tiene características esta palabra por lo que hacerla universal resulta complejo, una es que se usa en diferentes contextos, la segunda se resume a la idea onírica de lo que se desea sobre el propio estado de salud (9).

La salud viene siendo un derecho social irrenunciable, por lo que a nivel mundial cada gobierno y organización destina innumerable cantidad de recursos velando por la conservación de un estado de bienestar integral en el ser humano, ya que al mantenerlo se reducen costos que causan las enfermedades.

### **1.1.2. Enfermedad**

La enfermedad se define según sus principios ontológicos tomando en cuenta dos partes: “Axioma 1: Todo ser humano es un biosistema complejo, miembro a su vez de otros macrosistemas, como el bioesférico y el social; 2: El biosistema humano está gobernado por las mismas leyes naturales que en definitiva determinan toda existencia material” (10).

La contaminación ambiental, auditiva, química, radioactiva, entre otras; los malos hábitos alimenticios, el sedentarismo, la genética y herencia dejan a un lado la búsqueda onírica de la salud diciendo de esta como ausente siempre, desde que nacemos.

La enfermedad se entiende como los procesos que no son normales, lo que está fuera de los rangos establecidos en salud, una elevación o disminución en estos valores ya dan como resultado una enfermedad.

Aunque así como la salud, el término usado es relativo ya que una persona con caries se supone que está enfermo mientras que una sin esto, estaría sano, mientras que en términos normales una persona sana puede tener hasta tres caries (11).

### **1.1.3. Salud integral**

Tan importante es que el ser humano tenga un cuerpo sano como una mente sana, y pueda adaptarse de forma adecuada a las condiciones de su medio ambiente o entorno. Por ello la salud integral tiene los siguientes elementos:

La salud física refiriéndose al correcto funcionamiento de órganos y aparatos en el cuerpo humano donde incide el medio ambiente y los servicios de atención médica.

La salud mental son los estados mentales o emocionales, donde inciden los estados de alegría, tristeza que pueden causar depresión y afectar a la salud física.

La salud social ya que al ser seres bio-psico-sociales, necesitan interacción con el medio ambiente y el entorno, relacionarse con las personas (12).

### **1.1.4. Sistema Nacional de Salud Pública del Ecuador**

En el país, el sistema nacional de salud se rige por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador. A la vez establece el plan integral de salud, mismo que se detallará a posteriori.

El plan integral, mediante sus artículos y considerandos, establece que el Sistema integrado de salud, mediante el estado, garantizará la aplicación de leyes, normas y políticas que propicien la salud de la ciudadanía en territorio nacional y que llegue a todos y en cada parte del país.

El modelo de atención se basa en la atención primaria es decir en la prevención y promoción de la salud. La gestión es desconcentrada, descentralizada y participativa. El Sistema Integral de Salud del Ecuador, según la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud (13), en su artículo 7 menciona que lo conforman:

1. Ministerio de Salud Pública y sus entidades adscritas.
2. Ministerios que participan en el campo de la salud.
3. El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS; Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, ISSFA; e, Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional, ISSPOL.
4. Organizaciones de salud de la Fuerza Pública: Fuerzas Armadas y Policía Nacional.
5. Las Facultades y Escuelas de Ciencias Médicas y de la Salud de las Universidades y Escuelas Politécnicas.
6. Junta de Beneficencia de Guayaquil.
7. Sociedad de Lucha Contra el Cáncer, SOLCA.
8. Cruz Roja Ecuatoriana.
9. Organismos seccionales: Consejos Provinciales, Concejos Municipales y Juntas Parroquiales.
10. Entidades de salud privadas con fines de lucro: prestadoras de servicios, de medicina prepagada y aseguradoras.
11. Entidades de salud privadas sin fines de lucro: organizaciones no gubernamentales (ONG's), servicios pastorales y fiscomisionales.
12. Servicios comunitarios de salud y agentes de la medicina tradicional y alternativa.
13. Organizaciones que trabajan en salud ambiental.
14. Centros de desarrollo de ciencia y tecnología en salud.
15. Organizaciones comunitarias que actúen en promoción y defensa de la salud.
16. Organizaciones gremiales de profesionales y trabajadores de la salud
17. Otros organismos de carácter público, del régimen dependiente o autónomo y de carácter privado que actúen en el campo de la salud (13).

Para que el Sistema Nacional de Salud del Ecuador pueda funcionar correctamente, el Consejo Nacional de Salud (14) establece que los objetivos institucionales para asegurar la atención en salud a nivel nacional son:

- Incrementar el desarrollo del Talento Humano del Consejo Nacional de Salud.
- Incrementar el uso eficiente del presupuesto del Consejo Nacional de Salud.
- Incrementar la eficiencia institucional del Consejo Nacional de Salud.
- Incrementar los espacios participativos y procesos de concertación de políticas públicas con los actores del sector salud.
- Incrementar la eficiencia y eficacia procedimental para la actualización del cuadro nacional de medicamentos básicos o lista de medicamentos esenciales y su registro terapéutico (14).

#### **1.1.5. Público (IESS)**

El Instituto Ecuatoriano de Salud y Seguridad IESS es una institución de la red pública de Salud del Ecuador. “El Seguro General de Salud Individual y Familiar es uno de los seguros especializados del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Protege al asegurado y su familia en las contingencias de enfermedad y maternidad” (15).

La misión de esta entidad estatal es asegurar que los afiliados tengan atención en cualquier contingencia en enfermedades emergentes o maternidad, cumpliendo con la legislación vigente aplicable y la provisión de insumos y medicamentos brindando a los pacientes, todas las prestaciones que por derecho son beneficiarios, recibiendo así una atención de calidad con los principios de oportunidad, eficiencia, efectividad, universalidad, equidad, mismos que están establecidos en la Carta Magna (15).

#### **1.1.6. Privado**

El sistema de atención privado de salud en el Ecuador se basa principalmente en dar cobertura a casos de internación con alta complejidad.

“En Ecuador existen 4.223 establecimientos de salud. De este total, 3.458 brindan servicios ambulatorios y 765 con internación. El 94% de los establecimientos del sector Público (3.269) brindan atención ambulatoria. El 6% (192) de dichos establecimientos brinda atención con internación” (16).

Según la Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador ACHPE, argumenta lo siguiente:

La concentración de los establecimientos de Salud de la Red Complementaria Privada en la línea de la internación de pacientes mientras el grueso de las unidades de la Red Pública están ubicadas en la atención ambulatoria, el alto porcentaje de instituciones de salud de segundo y tercer nivel entre las casas de salud del sector privado, la orientación a la atención de la alta complejidad, el alto porcentaje de los médicos especialistas y sub especialistas en las clínicas y hospitales privados, el aporte en camas, unidades de cuidado intensivo, entre otros, constituyen elementos que dan fe de la importancia de las instituciones privadas de salud en el contexto del Sistema Nacional de Salud ecuatoriano (16).

#### **1.1.7. Niveles de atención**

Los niveles de atención se refieren a la cobertura de las necesidades de la población, Entendiéndose a la relación entre la demanda y los recursos que el estado provee para cumplir con dicho servicio en salud. Estos recursos pueden ser médicos, talento humano, tecnológico, entre otros. Esta prestación de servicios se agrupa de acuerdo a los problemas que deben solucionar y a la capacidad de respuesta de las diferentes instituciones.

La atención primaria es el primer punto de encuentro de la población con el sistema de salud ya que, mediante las campañas, la promoción y la prevención, se llega a más personas para que cuiden de su estado físico y médico, así los profesionales de la salud implementan charlas, capacitaciones, cine foros, entre otros, para que los usuarios adopten hábitos saludables que eviten o minimicen el riesgo de adquirir ciertas enfermedades. Conforme vayan apareciendo cuadros clínicos, los niveles de atención van aumentando a segundo y tercero.

#### **1.1.8. Primer nivel**

El primer nivel de atención en el citado en el párrafo ibídem, el primer contacto que el usuario tiene con la red de salud o los servicios de salud tanto pública como privada. “permite resolver las necesidades de atención básicas y más frecuentes, que pueden ser resueltas por actividades de promoción de salud, prevención de la enfermedad y por procedimientos de recuperación y rehabilitación” (17).

### **1.1.9. Segundo nivel**

“Se ubican los hospitales y establecimientos donde se prestan servicios relacionados a la atención en medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia, cirugía general y psiquiatría. Se estima que entre el primer y el segundo nivel se pueden resolver hasta 95% de problemas de salud de la población” (17).

### **1.1.10. Tercer nivel**

Se refiere a la atención al usuario que presenta afecciones poco frecuentes como patologías de alta complejidad y necesitan de especialistas que realicen determinados procedimientos con uso de tecnología de punta. En este nivel de atención solamente abarca el 5% de la problemática en salud general a nivel nacional (17).

Estos niveles de atención solamente brindan entidades de salud de tercer nivel tipo C, Hospitales que tienen todas las especialidades y capacidad de internación, de realizar cirugías complejas y tratar patologías no comunes.

## **1.2. Calidad total**

Herrera, Jaime (18) en su libro de Introducción a la Calidad, argumenta que la calidad total busca un nivel elevado de calidad en cuatro aspectos:

- Calidad del producto
- Calidad del servicio
- Calidad de gestión
- Calidad de vida

La calidad total supone que la cultura de la empresa ha cambiado, porque las personas deben darse cuenta de que la calidad es cosa de todos y la calidad es responsabilidad de todos. La dirección es responsable de liderar este cambio mediante la implementación de un sistema de mejora continua permanente y el establecimiento de un sistema de gestión participativo. Dado que los empleados son conscientes de la importancia de la calidad, la mejor manera de verificar la calidad de nuestros productos o servicios es permitir que los empleados realicen sus propias inspecciones. Para ello se

utilizan técnicas de control estadístico que ahora son conocidas por todo el personal de la empresa. Es lo que se conoce como autocontrol (18).

### **1.2.1. Calidad y eficiencia del servicio**

Según Donabedian citado en Paneque, una de las personas más reconocidas en este campo, supo manifestar que una alta calidad se define como: “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes” (19).

Con lo mencionado cabe recalcar que para resumir lo que significa calidad en el servicio se hace referencia al tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de atención en salud y los riesgos.

Según Murray & Frenk citados en Paneque, Rosa (19), consideran a la eficiencia de servicio como: la eficiencia como: “el máximo resultado posible de productividad que puede ser alcanzado a partir de un volumen de recursos determinados” (19).

Un sistema de salud es considerado eficiente cuando es capaz de dar un servicio sanitario adecuado para la sociedad con un uso óptimo de recursos.

### **1.2.2. Estudio de los tipos de calidad**

Cuando se habla de tipos de calidad se refiere a parámetros que se deben cumplir para llegar a una meta y dentro de estos parámetros hay tres aspectos fundamentales que hacen énfasis en puntos críticos por cumplir y además conlleva una responsabilidad adecuada de lo que trata la calidad en servicios de salud, los parámetros son los siguientes.

- Calidad de diseño: Categoría en la que además del diseño se considera la viabilidad de producir un producto o servicio y los resultados que se pueden obtener.
- Calidad de conformidad: Es el nivel de fidelidad con el que se mantiene la reproducción del producto o servicio respecto al diseño previamente acordado.
- Calidad de uso: Sencillamente, este parámetro cuida los aspectos de facilidad, seguridad y fiabilidad que debe ofrecer el producto o servicio (20).

### **1.2.3. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario hace referencia a las expectativas que el usuario tiene sobre los servicios que va a recibir y su percepción de los mismos después de haber recibido el respectivo servicio.

El análisis correcto de la satisfacción del usuario ha permitido mejorar la calidad de los centros de salud, adicionalmente este tipo de análisis también han ayudado a ser usados como instrumentos para verificar o legitimar ciertas reformas sanitarias locales, ya que este es un indicador que permite mejorar las diferentes organizaciones por medio de este tipo de estudios.

#### **1.2.4. Medición de los niveles de satisfacción**

Para poder realizar una medición de satisfacción se debe usar una metodología adecuada que permita describir, a continuación, se detalla el proceso para evaluar el nivel de satisfacción paso a paso:

- En cuanto a la metodología, se realiza un estudio transversal cuantitativo y descriptivo.
- Se selecciona muestras basadas en métodos no probabilísticos, intencionales y convenientes.
- Para comprender mejor los resultados, se describe las características sociodemográficas de las muestras estudiadas.
- Por último, en base a los resultados se obtiene el nivel de satisfacción y se pueden plantear qué puntos se puede mejorar para enfocarse en una calidad total. (21).

#### **1.2.5. Gestión de calidad**

La gestión de la calidad es un conjunto de acciones y herramientas diseñadas para evitar errores o desviaciones que puedan ocurrir en el proceso productivo y en los productos o servicios obtenidos a través del mismo.

En la mayoría de los casos estas desviaciones pueden prevenirse, se denomina acciones preventivas cuando se trata de evitar los sucesos que causen daños antes de que ocurran, mientras que se denominan acciones correctivas cuando ya hay ocurrencia de los mismos.

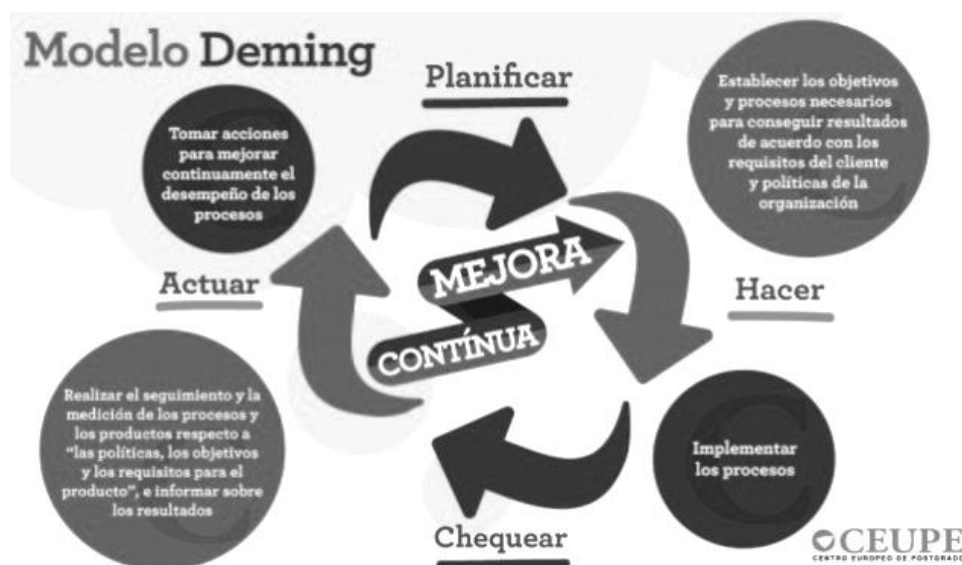
Si no existe esfuerzo por predecir la aparición de errores, para luego corregirlos constantemente este proceso tiende a ser inútil. La gestión de la calidad conlleva una serie de

acciones y procedimientos encaminados a asegurar la misma, mas no del producto en sí, sino la calidad del proceso mediante el cual se obtienen estos productos o servicios (22).

### 1.2.6. Modelo de gestión de calidad

Cuando se menciona los modelos de gestión se hace referencia a su tipología. La gestión de calidad se clasifica en 3 principales modelos, los mismos que han sido mejorados continuamente con el pasar del tiempo y logrando su excelencia en las diferentes instituciones que lo usan. Estos son:

- Modelo Deming. Creado en Japón en 1951 por la JUSE – Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros. El principal objetivo de este modelo de gestión de la calidad es implementar indicadores de calidad que garanticen que las políticas de control y mejora de la calidad de los productos de una empresa redundan en beneficios directos para el consumidor.



**Figura 1** Modelo Deming (23).

- Modelo Malcom Baldrige. Creado en USA en 1987 en respuesta al aluvión de productos japoneses que saturaron el mercado nacional en aquella década. Este modelo de gestión de la calidad busca sobre todo marcar los pasos claros en cuanto a fabricación,

comercialización, distribución, entre otras; Estas son las pautas de calidad que los productos y servicios de una empresa deben cumplir para obtener un reconocimiento público que avale su buen hacer empresarial.



**Figura 2** Modelo Malcom Baldrige (24)

- Modelo EFQM. Creado en Europa en 1988 por un grupo de empresas que decidieron formar la llamada Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. El principal objetivo de este modelo de gestión de la calidad era impulsar el nivel de competitividad de las empresas europeas en un mercado global liderado por países americanos y asiáticos (25).



**Figura 3** Modelo EFQM (26)

### 1.3. Gestión de riesgos

La gestión de riesgos se define como un proceso que permite identificar, analizar y cuantificar la probabilidad de pérdidas y efectos secundarios del desastre, e implementa medidas preventivas, correctivas y reductoras correspondientemente.

El riesgo es una función de dos variables: la amenaza y la vulnerabilidad. Ambas son condiciones necesarias para expresar al riesgo, el cual se define como la probabilidad de pérdidas, en un punto geográfico definido y dentro de un tiempo específico. Mientras que los sucesos naturales no son siempre controlables, la vulnerabilidad sí lo es (27).

#### 1.3.1. Tipos de riesgos

Los riesgos se clasifican según la naturaleza del peligro o actividad que se realiza y que puede causar daño a la integridad de personas o cosas. Varios autores clasifican a los riesgos con diferentes concepciones, el equipo multidisciplinario de la Editora Etecé (28) menciona que son:

- Riesgos naturales. Implican la probabilidad de que ocurra en un determinado espacio físico un hecho o evento natural, como nevadas fuertes, olas de calor o frío, huracanes, tormentas eléctricas, aludes, sequías, inundaciones, incendios forestales, entre otros. Estos eventos suelen producir daños tanto directos como indirectos. Los daños directos son los que afectan a los individuos, a la ganadería, a la agricultura, a las edificaciones, a los bienes, entre otros. Los daños indirectos pueden ser, por ejemplo, la disminución del turismo en la zona debido a los daños.
- Riesgos biológicos. Implican la probabilidad de que la salud de las personas u otros animales se vea afectada por la presencia de organismos como endoparásitos, virus, bacterias, esporas, cultivos celulares, hongos, entre otros. Los daños que causan estos agentes pueden ser de tipo parasitario, infeccioso o se reflejan de otras formas, como alergias. La transmisión de estos organismos se da por medio de animales, ciertos instrumentos o entre personas.
- Riesgos económicos. Implican la vulnerabilidad y la incertidumbre que se producen cuando se realizan grandes inversiones y las posibilidades de que la situación económica se altere o difiera de lo estipulado y afecte dichas inversiones. Los riesgos pueden ser diversos, ya sea por políticas públicas, empresariales, aparición de otros competidores, cambios en la

compra de los consumidores, entre otros. Para disminuir este tipo de riesgos, se suele utilizar la inversión a corto plazo porque cuanto antes se obtiene el beneficio, menores las posibilidades de que los riesgos afecten las ganancias.

- Riesgos financieros. Implican la vulnerabilidad que presenta una determinada empresa al no poder cubrir sus responsabilidades financieras. Estos riesgos están muy vinculados con los económicos.
- Riesgos laborales. Implican la probabilidad de que los individuos sufran daños a causa del trabajo. Los daños pueden ser: psicosociales (suelen deberse a malos ámbitos laborales o la excesiva carga laboral) o físicos, que están dados por las malas condiciones laborales, como una mala iluminación, temperaturas ambiente muy bajas o muy altas, ruidos molestos, entre otros.
- Riesgos químicos. Implican la probabilidad de un organismo o del medio ambiente de sufrir daño al estar expuesto a agentes químicos, como el arsénico, el cianuro, el etanol, el uranio, el cloruro de calcio, el monóxido de carbono, entre muchos otros. Los daños que provoca la manipulación o el contacto con agentes químicos varían según el agente, existen agentes más o menos peligrosos que pueden ser inflamables, corrosivos, radioactivos, irritantes o tóxicos.
- Riesgos sanitarios. Implican la probabilidad de que un determinado suceso afecte la salud de personas o grupos. Este suceso puede tener una causa natural, como es el caso de una pandemia, o ser provocado por el ser humano, como un escape de gas en una fábrica. (28)

### **1.3.2. Reducción de riesgos**

La estrategia principal para evitar la reducción de riesgos se enfoca en 3 puntos principales que son:

- Prevención: Eliminación de una amenaza específica, a menudo al eliminar la causa.
- Mitigación: Reducción del valor monetario estimado de un riesgo al reducir la probabilidad de ocurrencia.
- Aceptación: Aceptar las consecuencias del riesgo. Con frecuencia, esto se cumple al desarrollar un plan de contingencia para ejecutar si el riesgo llega a ocurrir (29)

### **1.3.3. Evaluación del impacto potencial**

Para delimitar el análisis del impacto potencial es necesario usar diferentes herramientas de control entre las que mejor se puede ejecutar cuatro dimensiones de suma importancia.

- La Dimensión Económica
- La Dimensión Ambiental
- La Dimensión Social
- Dimensión de Política Institucional y Capacitación (30)

### **1.3.4. Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional**

Según el Ministerio del trabajo denomina que el responsable de seguridad y salud ocupacional son los encargados de: “los riesgos del trabajo son de cuenta del empleador y que hay obligaciones, derechos y deberes de cumplimiento técnico – legal en materia de prevención de riesgos laborales, con el fin de velar por la integridad físico – mental de los trabajadores” (31).

### **1.3.5. Comité paritario de Seguridad y Salud Ocupacional**

El comité paritario es aquel que suele ser la representación máxima de los trabajadores en temas de seguridad y salud en el trabajo. Tiene la equidad entre representantes de los altos mandos de las instituciones y de la parte obrera o los trabajadores usualmente sindicalizados.

El comité paritario es bipartito, es decir está conformado por representantes de empleadores y los trabajadores, y es paritario ya que tiene igual número de representantes de cada uno de ellos.

Los miembros son designados por la autoridad de las instituciones y deben tener al menos un año trabajando en la misma institución.

### **1.3.6. Eventos adversos**

Un Evento adverso (EA) son las lesiones o complicaciones involuntarias que ocurren durante la atención en salud, las cuales son más atribuibles a esta que a la enfermedad subyacente y que pueden conducir a la muerte, la incapacidad o al deterioro en el estado de salud del paciente,

a la demora del alta, a la prolongación del tiempo de estancia hospitalizado y al incremento de los costos de no calidad (32).

### **1.3.7. Sistema de notificación.**

Para el sistema de notificación existen varias herramientas entre las que más destacan las siguientes:

- Informes con las notificaciones de un periodo
- Reuniones de presentaciones de casos
- Avisos por correo electrónico y paneles informativos
- Intranet
- Jornadas monográficas
- Informes, boletines o folletos diversos

### **1.3.8. Sistema de gestión del evento**

Según la SIEM el sistema de gestión de evento hace referencia a que un: “Sistema de gestión de eventos e información de seguridad) es una plataforma que centraliza la recogida, el almacenamiento y la interpretación de los datos relevantes de seguridad” (33).

De esta forma permite un análisis de la situación de múltiples ubicaciones desde un punto de vista unificado, situación que facilita la detección de tendencias y patrones no habituales.

La mayoría de los sistemas de información SIEM funcionan desplegando múltiples agentes que recopilan eventos relacionados con la seguridad, de diferentes orígenes de datos de diferentes entornos e incluso de diferentes ubicaciones físicas (33).

## **1.4. Buenas prácticas para la seguridad del paciente**

La seguridad es una parte fundamental de la calidad en atención al paciente en el campo de la salud, por este motivo se ha implementado estas prácticas, con procesos administrativos, diseñados para tener una mejor solución a las necesidades del paciente, convirtiéndose “en un factor indispensable que debe gestionarse permanentemente en cualquier sistema de salud” (34).

Las buenas prácticas de estabilidad del paciente son aquellas sugerencias que se debe integrar en la atención, para reducir los eventos adversos con los pacientes. En un sistema de buenas prácticas para la seguridad del paciente, deben existir los siguientes parámetros:

- Conocimiento de los riesgos de eventos adversos.
- Eliminación de los riesgos innecesarios.
- Prevención y corrección de aquellos riesgos que son evitables a través de intervenciones

#### **1.4.1. Principios transversales de la seguridad del paciente**

Existen aspectos que se deben normar para recibir una atención de salud más segura, bajo principios transversales que orienten las acciones (MSP). A continuación, se detalla cuáles son los principales principios transversales de la seguridad del paciente (35).

- Se debe identificar de manera correcta al paciente.  
Es fundamental asegurar una correcta identificación de los pacientes desde que ingresan, esto permitirá que los procedimientos sean más seguros.
- Prevenir el contagio de infecciones con el cuidado de los pacientes.  
Reducir los procesos infecciosos como “flebitis, neumonías, infecciones asociadas a procesos quirúrgicos, a ventilador y todos aquellos dispositivos que se tienen con los pacientes”. (35)
- Optimizar la seguridad de los medicamentos  
Para este proceso se debe tener un cuidado de todo el ciclo de la administración de los medicamentos, desde la compra hasta la entrega del medicamento con el especialista de la salud, haciendo uso de manera consiente la dosis recomendada en cada uno de los casos.
- Prevenir las caídas  
Es muy importante prevenir las caídas de los pacientes dentro y fuera de la casa de salud, ya que se cuenta con ascensores, escaleras y camillas para que el personal de salud pueda trasladar a sus pacientes.
- Procesos quirúrgicos eficientes.

Se enfoca en tener procedimientos quirúrgicos de manera segura, teniendo en cuenta todas las fases médicas para cumplir con toda la planificación del paciente, evitando eventos o complicaciones en la programación quirúrgica.

- Estructura de equipos colaborativos.

Es adecuado siempre trabajar con armonía, responsabilidad y compañerismo, potencializando actitudes de solidaridad, respeto a los demás y así mismo, tomando en cuenta las necesidades del paciente para dar una solución a sus problemas.

#### **1.4.2. Prácticas seguras**

Este es el tipo de procesos o de estructuras, cuya aplicación reduce la probabilidad de eventos sanitarios adversos, para la prevención de riesgos relacionados con la práctica clínica.

Para establecer las prácticas seguras del paciente se toma en cuenta estos tres tipos:

- Prácticas Seguras Administrativas
  1. Identificación correcta del paciente.
  2. Programa de mantenimiento preventivo de equipos biomédicos.
- Prácticas Seguras Asistenciales
  1. Control de abreviaturas peligrosas.
  2. Manejo adecuado de medicamentos de alto riesgo.
  3. Control de electrolitos concentrados.
  4. Conciliación de medicamentos.
  5. Administración correcta de medicamentos.
  6. Profilaxis de trombo embolismo venoso.
  7. Prevención de úlceras por presión.
- Prácticas Seguras Administrativas/Asistenciales
  1. Notificación de eventos relacionados con la seguridad del paciente.
  2. Prácticas quirúrgicas seguras.
  3. Manejo correcto de las bombas de infusión.
  4. Higiene de manos.
  5. Prevención de caídas.
  6. Educación en seguridad del paciente.

### **1.4.3. Estrategias regionales para la garantía de la calidad**

La calidad, incluida la seguridad del paciente, es muy esencial para lograr los objetivos nacionales de salud y mejorar el futuro sostenible de la atención a los pacientes. “Se propone estrategias de acción para el mejoramiento de la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente, con énfasis en los grupos poblacionales más vulnerables” (36).

La situación regional sobre la calidad de atención requiere constantemente de la implementación de estrategias en pro de la mejora efectiva en la misma en relación a la seguridad del paciente. “Esta estrategia debe incluir al continuo de la atención sanitaria incluyendo a los pacientes, familias y comunidades, y enfocarse a los grupos poblacionales más vulnerables y a los temas de salud prioritarios definidos en los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)” (36).

Se da a conocer las líneas estratégicas para garantizar la calidad de atención a los pacientes.

- Posicionar la calidad de la atención sanitaria y la seguridad del paciente como prioridad sectorial.
- Promover la participación ciudadana en temas de calidad.
- Generar información y evidencia en materia de calidad.
- Desarrollar, adaptar y apoyar la implantación de soluciones en calidad (36).

### **1.4.4. Estrategia de plan de acción para mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025**

La salud universal constituye el origen y el fundamento de esta propuesta de Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025. (37)

Según la Organización Panamericana de la Salud (37) la presentación de servicios de salud 2020-2025, se define en tres estrategias para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios integrales de salud.

Línea estratégica de acción 1: Implementar procesos permanentes para mejorar la calidad de la atención a las personas, las familias y las comunidades en la prestación de servicios

integrales de salud

Línea estratégica de acción 2: Fortalecer la rectoría y la gobernanza de los sistemas de salud para desarrollar una cultura de calidad y promover la mejora sostenida en la prestación de servicios integrales de salud.

Línea estratégica de acción 3: Establecer estrategias de financiamiento que promuevan la mejora de la calidad de la atención en la prestación de servicios integrales de salud. (37).

## **1.5. Acreditación Canadá**

Es una organización no gubernamental y sin fines de lucro, que nos brinda estándares y procesos de alcance nacional e internacional reconocidos, actualmente tiene 30 años de experiencia internacional esta acreditación.

Luis Cabezas, representante de Accreditation Canada International, argumenta que el sistema está compuesto por tres niveles con los que se mide la situación actual de los hospitales, así como la implementación de las recomendaciones de los consultores para mejorar los servicios (38).

El primer nivel es el Oro, que nos indica los elementos fundamentales de la calidad y seguridad, este nivel es el más básico que debe realizarse en un hospital.

El segundo nivel es el Platino, que se concentra en el cuidado del paciente y en la consistencia de entrega de un buen servicio.

El tercer nivel es el Diamante, que nos permite monitorear los resultados como evidencias de la implementación de mejoras de los servicios presentados a los pacientes. El programa que se aplica en Ecuador se llama Qmentum International y entrega la acreditación en tres niveles: Oro, Platino y Diamante. “Con esta certificación, el país se posiciona a la vanguardia del manejo y cuidado de los servicios de salud, promoviendo el desarrollo integral de los ecuatorianos” (39).

## **1.6. Antecedentes**

En la Revista de Medicina e Investigación de la Universidad Autónoma del Estado de México se hace mención de como el autor conocido, Avedis Donabedian introdujo los conceptos de “estructura”, “proceso y resultado”, que constituyen actualmente el paradigma dominante de

evaluación de la calidad de la atención a la salud, (este proceso se refiere a la relación médico-paciente antes mencionada). Se entiende por estructura los medios materiales y sociales empleados para proporcionar la atención, entre ellos el número, la combinación y las aptitudes del personal, así como su forma de organización y control; el espacio, el equipo y otros medios físicos, antes considerados como “amenidades”. Al evaluar la estructura se juzga si la atención se proporciona en condiciones que permiten u obstaculizan la prestación adecuada de los servicios (40).

Mayo Clinic ubicado en Rochester, Minnesota Estados Unidos, define calidad como una mirada integral a todos los aspectos que conforman la experiencia del paciente. Los pacientes de Mayo Clinic buscan excelencia en atención, conocimientos médicos, experiencia y tecnología.

La calidad se puede medir en función de lo siguiente:

- Resultados obtenidos, como tasas de mortalidad e infecciones quirúrgicas.
- Cumplimiento de procesos basados en evidencia conocidos por mejorar la atención.
- Volumen de pacientes con diagnósticos y procedimientos complejos tratados de manera satisfactoria.
- El registro de seguridad de la institución.

En Mayo Clinic, la calidad abarca la totalidad de la experiencia de un paciente, desde la primera llamada telefónica hasta la última cita. Mayo Clinic se enorgullece de la atención médica de calidad proporcionada en cada una de sus tres clínicas y en el Sistema de Salud de Mayo Clinic, una red de clínicas y hospitales en más de 70 comunidades en Iowa, Minnesota y Wisconsin.

En una encuesta de numerosos informes sobre calidad de atención médica diferentes se muestra un notable resultado. Mayo Clinic es el único centro médico que se encuentra primero o dentro de los primeros lugares de la lista en cada uno de los informes (41).

Barzola-Zambrano y colaboradores, realizaron un estudio sobre los factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores en el sector público del Ecuador. Estudio tipo cualitativo. Se determinó que en este estudio de investigación realizado; en cuanto a la comunicación, se encontró resultados como, falta de comunicación la cual entorpece los resultados esperados. En cuanto a la estabilidad laboral, los encuestados prefieren no saber nada sobre su

estabilidad, en mejoras remunerativas esperan ser reclasificados y los que han logrado no fue a lo propuesto. El interés laboral, realizaron las actividades solo por cumplir (42).

El apoyo técnico, las decisiones políticas, dependen mucho de la gestión del director de salud para que exista una buena calidad de atención en salud y de esa forma tener satisfecho a los usuarios externos sobre este tema. Arbeláez-Rodríguez y Mendoza realizaron un estudio en el Distrito 17D09 del Ecuador con el objetivo de establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo. Un estudio transversal de correlación. Los participantes 9 directores de centros de salud y 652 usuarios externos. Muestreo aleatorio simple, juicio de expertos y formularios validos como el Donabedian y EVAL 01-MRL de gestión, consentimiento informado, análisis en sistemas SPSS V20 y Excel. Dicho estudio arrojó resultados como: La gestión del director presento un nivel regular con el 56%, y una gestión satisfactoria que representa el 44%. La insatisfacción del usuario externo fue de 89% con un nivel moderado y el 11% de nivel leve. La mala calidad de atención institución fue el 100%, el estudio como conclusión determino que existió correlación directa significativa entre la insatisfacción del usuario externo y una gestión inadecuada (43).

Los pacientes atendidos la mayoría son mujeres con una edad media 38.2 años. Con respecto al clima laboral el 68% se sienten, importantes para la institución, según la opinión del personal para el 61.54% la autoridad máxima no escucha las sugerencias, el 76.92% no reciben retroalimentación del jefe inmediato. Con respecto al usuario externo el 90% se sienten satisfecho con la atención y equipamiento médico adecuado, el 91% satisfecho con la infraestructura: construcción, limpieza, accesos y señalización. Conclusión: Los usuarios, tienen muy buena opinión sobre la unidad de salud IESS- Cotacachi, que demuestra que el personal médico y administrativo brindan atención de calidad que hace que sus usuarios sientan satisfacción, pese a que ellos no tienen un óptimo clima laboral (44).

Estos estudios arrojan datos relevantes para la actual investigación ya que denotan la falta de acciones enfocadas a mejorar la calidad en la atención en los Centros de Salud.

## **1.7. Bases legales**

Según la Constitución de la República del Ecuador nos indica que, el marco legal constituye la base del sistema para la construcción y definición del alcance de la participación política y leyes

interrelacionadas entre sí. El marco legal tiene leyes y normas regulatorias que permite tener estándares de calidad. El presente trabajo de investigación se fundamenta por lo siguiente: (45)

### **1.7.1. Constitución de la República del Ecuador**

En la Constitución de la República del Ecuador (45) en el Art. 32 indica que “la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir” (45).

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (45).

De esta manera se puede comprender que los seres humanos tienen el derecho a la salud pública en las diferentes casas de salud como centros, subcentros y hospitales que prevalecen y garantizan la vida de los pacientes

### **1.7.2. Ley Orgánica de la Salud**

En la sección del capítulo I, artículo 1 de la ley Orgánica de Salud (46) da a conocer que “se establece los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el territorio nacional”. Este artículo menciona que el Sistema Nacional de Salud tiene que mejorar la calidad de vida de la población ecuatoriana y que se cumpla el derecho de la salud pública (46).

En el Art. 3 menciona los Objetivos del Sistema Nacional de Salud los cuales son:

1. Garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada.
2. Proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud; al medio ambiente de su deterioro o alteración.

3. Generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables.
4. Promover, la coordinación, la complementación y el desarrollo de las instituciones del sector.
5. Incorporar la participación ciudadana en la planificación y veeduría en todos los niveles y ámbitos de acción del Sistema Nacional de Salud (46).

En el Art. 4 menciona que el Sistema Nacional de Salud, se regirá por los siguientes principios.

1. Equidad: Garantizar a toda la población el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, eliminando las disparidades evitables e injustas como las concernientes al género y a lo generacional.
2. Calidad: Buscar la efectividad de las acciones, la atención con calidez y la satisfacción de los usuarios.
3. Eficiencia: Optimizar el rendimiento de los recursos disponibles y en una forma social y epidemiológicamente adecuada

En el Art. 182 de esta Ley sugiere que “el ente regulador aprobará las tarifas de los servicios de salud y las de los planes y programas de las organizaciones de servicios de salud y medicina para la conformidad de los ecuatorianos” (46).

En el Art. 186 indica que “es obligación que todos los servicios de salud deben disponer de las salas de emergencias, recibir y atender a los pacientes en estado de emergencia”. Se prohíbe realizar cobros a los pacientes (46).

La normativa legal es estricta y busca frente a todo asegurar la vida de los ecuatorianos, cumpliendo con procesos de calidad y calidez que permitan conseguir las metas de salud pública, en cada una de las instituciones u organizaciones que brindan este servicio (46).

### **1.7.3. Ley de Derechos y Amparo del paciente**

La protección de la salud y la vida es un derecho humano inalienable y por ello está consagrado en la Constitución Política de la República del Ecuador, es decir que estos derechos solo pueden ejercerse dentro del marco legal que proteja la asistencia inmediata de las personas en caso de emergencia sanitaria y los pacientes tienen derecho a ser respetados y a conocer su dignidad

en los servicios médicos, la naturaleza de su enfermedad, su diagnóstico y las opciones de tratamiento (47).

En el Capítulo I, Art. 1 de la ley de Derechos y Amparo del paciente, da a conocer sobre las de definiciones de centro de salud: “Centro de Salud es una entidad del sistema de servicios de salud pública o privada, establecida conforme a la Ley para prestar a las personas atención de salud integral de tipo ambulatorio y de internamiento” (47).

En el Capítulo II Derechos del paciente, Art. 2 Derecho a una atención digna, indica que el paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano (47).

En el Art. 3 de la ley ibídem menciona: Derecho a no ser discriminado y argumenta que “todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica”

En el Art. 4 Derecho a la confidencialidad detalla que “todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial” (47).

En el Capítulo III Amparo al paciente en situaciones de emergencia, Art. 8 argumenta que “todo paciente en estado de emergencia debe ser recibido inmediatamente en cualquier centro de salud, público o privado, sin necesidad de pago previo” (47).

En el Capítulo V Aplicación de la ley, Art. 14 indica que “la presente Ley obliga a todos los servicios de salud del país, sean estos públicos, privados o a cargo de instituciones militares, policiales, religiosas o de beneficencia” (47).

#### **1.7.4. Norma ISO-9001-2015**

Para asegurarse de que los beneficios de las Normas Internacionales (ISO) son lo más amplios posible, apoya la participación de los consumidores en el trabajo de elaboración de normas con su Comité de política de los consumidores COPOLCO. Las normas ISO se basan en la experiencia internacional y es por lo tanto un recurso vital para los gobiernos en el desarrollo de las políticas públicas (48).

La ISO 9001 es una norma internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización, que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente para la mejora de la calidad continua en la elaboración de los productos y prestación de servicios, así como de la satisfacción del cliente (49).

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones (49).

El 23 de septiembre de 2015, se publicó la nueva versión ISO 9001:2015. La revisión de la norma surgió por la necesidad de adaptar la norma a los tiempos actuales en los que se ven envueltas las organizaciones (49).

Se detalla la estructura de la norma 9001:2015 con los siguientes requisitos:

1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del Desempeño
10. Mejora

#### **1.7.5. Norma Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN)**

El Instituto Ecuatoriano de Normalización, (INEN) está reconocido por la sociedad ecuatoriana como competente en la ejecución de los procesos establecidos en el Sistema Ecuatoriano de la Calidad, satisface la demanda nacional en los campos de la Normalización, Reglamentación, Metrología y Evaluación de la Conformidad, contribuyendo al mejoramiento de

la competitividad, de la salud y seguridad del consumidor, la conservación del medio ambiente y la promoción de una cultura de la calidad para alcanzar el buen vivir (50).

## CAPÍTULO II

### MATERIALES Y MÉTODOS

En este capítulo se detallará el tipo de investigación realizada para establecer la metodología y continuar con el desarrollo de este trabajo. Se establece la población objeto del trabajo de investigación y la muestra para hacer válida la propuesta.

El estudio es de tipo mixto; cualitativo y cuantitativo, ya que se describe las condiciones que se presentó en la atención médica, así como los factores que influyen para tener una buena o mala atención (51)

#### **2.1. Tipo de estudio**

Se realizaron diferentes tipos de investigación, ya que se requiere de múltiples enfoques que permitan la comprensión del presente trabajo. Se detallan los siguientes tipos:

Investigación de campo: se realizó in situ, mediante la observación directa en el Centro de Salud definiendo directamente los procesos y acciones que se efectúan dentro de esta institución determinando quienes son los que realizan cada actividad, cómo lo hacen y para qué (52).

Investigación bibliográfica: analizó los datos de estudios previos a la investigación y documentos que sirvieron de base para el desarrollo de la misma, estableciendo así la fundamentación teórica y legal que permitió la fácil comprensión de la información recopilada describiendo así las directrices sobre el modelo de gestión de calidad de este centro de Salud (53).

Método mixto: para este estudio se realizó de manera cuantitativa, según la muestra de estudio seleccionada, se obtuvo datos estadísticos del cuestionario elaborado en base al Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian (54) y de esto se elaboró las tablas estadísticas para realizar los resultados de la investigación. En cuanto a lo cualitativo se ve reflejado en la operatividad de las variables mediante la ficha analítica realizadas ver Anexo 6, que permitieron conocer la opinión de los pacientes que acuden al Centro de Salud y observar la calidad de servicio que brinda esta Casa de Salud.

Método descriptivo: mediante el modelo de Avedis Donabedian (55), se pudo determinar el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al Centro de Salud, para ser atendidos de la

mejor manera, se manifestó dos aspectos paciente satisfecho e insatisfecho, los cuales son aspectos principales del modelo Avedis Donabedian, permitiendo que el trabajo de titulación tenga los estándares de calidad.

Método Inductivo-deductivo: se estudió la viabilidad del establecimiento de estrategias que permitan la mejora de sus servicios brindados con el fin de satisfacer la necesidad del paciente en el Centro de Salud Tipo A Cotacachi, enfocándonos en el ámbito de la organización, así como del individuo que es el antes mencionado.

## 2.2. Población y muestra

Se tomó en cuenta a la población del canton Cotacachi, considerando a los habitantes tanto de zonas urbanas y rurales, ya que la salud es un derecho de todos y no excluye a ningun ciudadano, es decir, niños, jovenes, adultos, persons con dicapacidad y con diversidad en la indentidad de género. El último censo realizado en el año 2010, indica que la poblacion de Cotacachi es de 40.036 habitantes (56). Además, se considera una población mayor debido a que a esta casa de Salud atiende a afiliados de otros cantones cuando hay disponibilidad de turnos. Todos los pacientes que acuden a este Centro de Salud son la población objeto para esta investigación, esta población puede indicar si se cumple o no con un buen servicio, si reciben atención de calidad dentro del Centro de Salud tipo A Cotacachi.

### 2.2.1. Muestra

La encuesta realizada a los pacientes del Centro de Salud tipo A Cotacachi, arroja datos importantes sobre el objeto de estudio teniendo un aproximado de 40000 ciudadanos. Además, permite obtener la información de los pacientes encuestados, tomando en cuenta la variable dependiente que es la satisfacción del paciente, como esta es una variable cuantitativa, se realizó mediante el cálculo muestral que se visualiza en la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot \sigma^2}$$

**Ecuación 1** *Cálculo de la muestra*

*Fuente:* Adaptado de (57)

En donde se tiene que:

$n$  = es el tamaño de la muestra.

$N$  = es el tamaño de la población.

$Z$  = Se refiere al nivel de confianza (99% es el valor más alto equivalente a 2,58 y 95% equivalente a 1,96 siendo el valor mínimo aceptable).

$\sigma$  = es la desviación estándar de la población se usa 0,5, ya que se analizó un patrón de satisfacción de los pacientes en un rango de 0 a 1, siendo 0,5 el mínimo aceptable para esta investigación.

$e$  = es el límite aceptable de error en una muestra, siendo el 5% un valor aceptable.

$N = 40.000$ ,  $Z = 1,96$ ,  $\sigma = 0,5$ ,  $e = 0,05$ .

$$n = \frac{(40.000) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5)^2}{(50 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5)^2}$$

**Ecuación 2** *Muestra para aplicación de Encuestas*  
Fuente: Adaptación propia

$$n = \frac{(38416)}{(254.95)} = 149$$

**Ecuación 3** *Resultado para la muestra*  
Fuente: Adaptación propia

Teniendo en cuenta el resultado de esta ecuación, se obtiene que son 149 ciudadanos, la muestra para realizar las respectivas encuestas y poder determinar el grado de satisfacción que tiene cada paciente encuestado.

### 2.3. Definición conceptual y operacionalización de variable

Las variables identificadas para la definición conceptual y operacionalización son las siguientes:

#### **Variables dependientes**

Son aquellas cuyos valores dependen de otras variables para determinar su impacto, es decir, que si una situación se altera cambia esta variable. Entre las variables dependientes dentro de esta investigación se tienen:

- Calidad de Atención Médica

Son las acciones que realiza un médico o cualquier profesional en el campo de la medicina, cuando existe alteraciones en el estado de salud del paciente.

### **Variables independientes**

Son aquellas cuyas propiedades, cualidades o características no inciden o afectan a otras variables, es decir que si sucede una situación no se altera la misma. Entre las variables independientes del centro de salud se tiene:

- Tiempo de espera

Es el tiempo que el paciente espera para ser atendido por el personal médico, en este caso del Centro de Salud Tipo A Cotacachi, es un indicador de calidad el nivel de respuesta rápida para la satisfacción del paciente.

- Tiempo de consulta

Este indicador permite evaluar los procesos de atención médico-paciente en las causales de enfermedad-cura. Se cumple primero con el diagnóstico del paciente, de requerir luego de este paso, se procede a la prescripción de medicación a suministrar y por ultimo las indicaciones generales para que el paciente reciba atención en salud satisfactoriamente.

- Amabilidad

Es una cualidad que tienen los seres humanos para demostrar respeto, simpatía y afecto hacia los demás. En este caso el personal médico debe cumplir con esta cualidad para que el paciente se sienta tranquilo, se pueda establecer el rapport y se sienta satisfecho por la atención.

### **Variables de confusión**

Son aquellas que permiten evaluar un evento como una enfermedad o el uso de un servicio de salud y el factor de riesgo, para poder tomar una decisión que ayude a solucionar los problemas existentes (58).

- Edad

Determina el tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo hasta el día que fallece, las etapas vitales se dividen en: infancia, juventud, edad adulta y vejez.

- Sexo

Son las características biológicas y fisiológicas que definen al hombre y a la mujer.

- Estado civil

Es la situación en la que se encuentran las personas naturales en un determinado tiempo de su vida en base a sus relaciones familiares a consecuencia de matrimonio, divorcio, entre otras. Puede ser soltero, casado, divorciado, viudo y unión de hecho.

- Ingreso económico

Son todos los ingresos monetarios o ganancias que generan los seres humanos al momento de trabajar o realizar una actividad económica que permita satisfacer las necesidades diarias.

#### **2.4. Métodos**

Para obtener información veraz y oportuna sobre la situación actual del Centro de Salud, se implementó el método Avedis Donabedian que permite analizar la calidad de servicio que brinda este establecimiento, a partir de la identificación de diferentes causas y efectos que inciden en la atención en salud, también se realizó el análisis FODA que es fundamental para determinar las fortalezas y debilidades (factores internos); las oportunidades y amenazas (factores externos) que posee esta casa de salud. En el Anexo 3 se detalla la matriz FODA.

#### **2.5. Técnicas e instrumentos**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, se realizó a una muestra significativa de 149 pacientes que acuden a este Centro de Salud tipo A, en el mes de septiembre del 2021, con el respectivo consentimiento informado y la autorización de los pacientes encuestados como se muestra en el Anexo 4. Se solicitó que llenen los datos informativos de los pacientes que asisten a este Centro de Salud con fines académicos y estadísticos, siguiendo las indicaciones respondieron las 11 preguntas cerradas de selección múltiple, que fueron elaboradas con un lenguaje sencillo y entendible, para medir los niveles de satisfacción o insatisfacción de los pacientes.

El instrumento que fue utilizado para esta investigación es el cuestionario modificado de Avedis Donabedian ver Anexo 5, que permite analizar la escala de satisfacción del paciente, este cuanta con una escala numérica del 1 al 6, donde del 1 al 3 el paciente está insatisfecho porque son los valores mínimos establecidos en la tabla estadística y del 4 al 6 los pacientes que están

satisfechos porque son los valores más altos de la calidad de atención recibida en el Centro de Salud.

## **2.6. Análisis de datos**

Para realizar el análisis de los datos cuantitativos, se utilizó la encuesta modificada de Avedis Donabedian, el cual es un instrumento que permite valorar la calidad de servicio que brinda este establecimiento, cada pregunta de este cuestionario fue analizada y tabulada en InfoStat que es un software para análisis estadístico y con la ayuda de las tablas y graficas estadísticas de Excel, se puede conocer los resultados en forma numérica y en porcentajes, para darse cuenta cómo se gestiona la calidad en atención a los pacientes del Centro de Salud y poder analizar la satisfacción de los mismo. Para el análisis de los datos cualitativos se tomó en cuenta la ficha analítica ver Anexo 6 que nos permite conocer las condiciones (adecuada-inadecuada) de cada área del Centro de Salud Tipo A Cotacachi, para proceder a la elaboración de esta investigación basados en el modelo Avedis Donabedian y así conocer si el paciente está satisfecho o insatisfecho.

## **2.7. Normas Éticas**

Las normas éticas son las reglas que rigen a los profesionales en medicina y dentro del ámbito de la salud que regulan su accionar en procesos y procedimientos que auguran que se cumplan todos los protocolos velando por el bienestar del paciente y la búsqueda de la mejora de la salud. Para ello se aplicó el consentimiento informado a los usuarios; Se les notifica oportunamente el objetivo del tratamiento o atención donde se explica de forma detallada que todos los datos recogidos serán de forma confidencialidad y se utilizara solamente para escoger el mejor tratamiento. Además, este mismo principio se utiliza en la técnica de recolección de información ya que se informó a los pacientes que las respuestas son solamente para uso académico y es confidencial, por lo que se solicitó su aceptación o no para el uso y tratamiento de los datos.

## CAPÍTULO III

### RESULTADOS

Para el desarrollo de este capítulo se presenta todos los resultados obtenidos de la Calidad de los Servicios de Salud ofertados por el Centro de Salud Tipo A IESS Cotacachi, que fueron evaluados por una encuesta a los pacientes, para determinar el grado de satisfacción de los mismo, por medio del modelo de Avedis Donabedian, que nos permite dar una solución a los problemas existentes y concluir con el presente trabajo.

Se empezó con los datos sociodemográficos de los pacientes encuestados, donde se puede ver la edad, el género, el estado civil y los ingresos económicos de los pacientes encuestados. Como resultado de un total de 149 pacientes encuestados tenemos que entre las edades 18-35 años acudieron 40 personas, entre 36-59 años acudieron 63 personas y 60 y más años acudieron 46 personas, esto con respecto a la edad, con respecto al género de los pacientes 87 son hombres y mujeres son 62, con respecto al estado civil solteros son 28, casados son 78, divorciados son 15, viudos son 12 y unión de hecho son 16 y por ultimo al ingreso económico tenemos, entre 1,500 a 3,000USD al mes 25 personas, entre 800 a 1,500USD al mes 84 pacientes y sueldo básico o menor 40 personas. Ver tabla 1.

**Tabla 1** Datos sociodemográficos de los pacientes encuestados.

<b>Variables</b>	<b>Pacientes (149)</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Edad</b>		
12-17 años	0	0,0%
18-35 años	40	26,8%
36-59 años	63	42,3%
60 y más	46	30,9%
<b>Sexo</b>		
Hombre	87	58,4%
Mujer	62	41,6%
<b>Estado civil</b>		
Soltero	28	18,8%
Casado	78	52,3%
Divorciado	15	10,1%
Viudo	12	8,1%
Unión de hecho	16	10,7%

**Ingreso económico**

Entre 1,500 a 3,000USD al mes	25	16,8%
Entre 800 a 1,500USD al mes	84	56,4%
Sueldo básico o menor	40	26,8%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: elaboración propia.

A continuación, se sigue con los datos de la infraestructura, donde se puede ver fácil acceso, infraestructura, instalaciones y por último instalaciones adecuadas para discapacitados del Centro de Salud Tipo A Cotacachi. Como resultado de un total de 149 pacientes encuestados, para saber cómo se encuentra la infraestructura del Centro de Salud Tipo A Cotacachi tenemos que 110 personas mencionaron que es de fácil acceso y 39 que no, en la infraestructura mencionaron que 79 personas que está en buenas condiciones y 70 que no, con respecto a las instalaciones 120 personas están en acuerdo con este Centro y 29 no están y por ultimo mencionan que 79 dicen que no tienen instalaciones adecuadas para discapacitados y 70 dicen que si tienen pero que falta mejorar en ese aspecto. Ver tabla 2.

**Tabla 2** Infraestructura del Centro de Salud Cotacachi

<b>Variables</b>	<b>Pacientes (149)</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Fácil acceso</b>		
SI	110	73,8%
NO	39	26,2%
<b>Infraestructura</b>		
SI	79	53,0%
NO	70	47,0%
<b>Instalaciones</b>		
SI	120	80,5%
NO	29	19,5%
<b>Instalaciones adecuadas para discapacitados</b>		
SI	70	47,0%
NO	79	53,0%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: elaboración propia.

Los datos de la calidad de atención médica, donde se puede ver los inconvenientes en ser atendidos, el tiempo de espera, la atención al paciente y los factores de atención al paciente que cuenta el Centro de Salud Tipo A Cotacachi. Después de ver la infraestructura del Centro de Salud Cotacachi, se continua con la calidad de atención médica donde 80 pacientes dicen que si tiene buena calidad de atención y 4 personas que nunca han sido atendidos correctamente, tenemos que 80 personas han tenido inconvenientes al ser atendidos y 69 que no, se pudo analizar que 60 personas esperaron poco tiempo para ser atendidos y 2 personas que no recibieron atención, 60 pacientes solicitaron que se pueda ampliación de los servicios a más especialidades, 40 que aumenten personal médico y por ultimo tenemos que existe poca comunicación de información del personal del centro hacia los pacientes. Ver tabla 3.

**Tabla 3** Calidad de Atención Médica del Centro de Salud Cotacachi.

<b>Variables</b>	<b>Pacientes (149)</b>	<b>Porcentaje %</b>
<b>Calidad de atención médica</b>		
Siempre	80	53,7%
Casi siempre	40	26,8%
En algunas ocasiones	15	10,1%
Casi nunca	10	6,7%
Nunca	4	2,7%
<b>Inconvenientes en ser atendidos</b>		
SI	80	53,7%
NO	69	46,3%
<b>Tiempo de espera</b>		
Corto	60	40,3%
Esperó poco tiempo.	80	53,7%
Más de una hora	7	4,7%
No recibió atención	2	1,3%
<b>Atención al paciente</b>		
Aumento de personal	40	26,8%
Ampliación de los servicios a más especialidades	60	40,3%
Capacitación al personal	25	16,8%
Seguimiento e intervención en caso de quejas, sugerencias o denuncias	14	9,4%
Mejora de procesos o procedimientos	10	6,7%
<b>Factores atención médica</b>		
Falta de atención médica	35	23,5%
Falta de insumos	31	20,8%

Mala práctica hospitalaria	3	2,0%
Poca comunicación de información del personal del centro hacia usted	80	53,7%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: elaboración propia.

## CAPITULO IV

### DISCUSIÓN

Para analizar los resultados de las técnicas e instrumentos utilizados, se aplicó la ecuación del cálculo de la muestra, para determinar a cuantos pacientes se realizó las encuestas, la misma que está basada por el modelo Avedis Donabedian, después de realizar estas encuestas se obtuvo los resultados para proceder con el análisis de los mismos, determinando cuales son los requerimientos de la población que acude a recibir atención en el Centro de Salud tipo A Cotacachi.

En la primera pregunta, el 74% respondió que el centro de salud tiene una correcta ubicación geográfica por lo que no se complican los usuarios al llegar al sitio para recibir atención en salud.

Con respecto a la infraestructura, solamente un 53% que es poco más de la mitad de la muestra, coincide en que las instalaciones son adecuadas para brindar la atención médica conforme la demanda de los pacientes, mientras que el 47% restante contradice esta apreciación, teniendo como resultado que las instalaciones si pueden acoger a la cantidad de pacientes que requieran atención por día, como indica la pregunta dos. Mientras que la pregunta tres arroja como resultado que las mismas instalaciones, cuentan con la limpieza adecuada y las medidas de bioseguridad requeridas para atender de manera segura a los pacientes.

El trabajo de Ramos Domínguez indica que, para los usuarios encuestados, el control de la calidad de la atención de salud es un 45%. Para el 21% la calidad fue calificada en función de una mejoría en su salud. El 18% de los encuestados relacionó la calidad con las características de la estructura física, humana y organizacional. Para el 16% la calidad tiene que ver con las condiciones que brinda esta Casa de Salud. Con respecto a la encuesta realizada en el Centro de Salud Tipo A Cotacachi, en lo referente al trato, la atención y el flujo de información hacia los usuarios, solamente el 54%, indican que el trato ha sido adecuado y el personal médico ha brindado la información necesaria, pero, al existir un porcentaje reducido de personas que afirman que no han recibido buen trato, indica que es necesario implementar campañas con el mismo enfoque de “Un trato para el buen trato”, cuyo objetivo sean mejorar la calidad de atención donde el paciente perciba que es atendido con empatía, con calidad y calidez humana, mejorando la confianza del mismo en el personal médico.

Existe un correcto flujo de información y uso adecuado de los canales de comunicación entorno a la entrega de la misma al paciente sobre su cuadro clínico y tratamiento a seguir. Esto permite que los pacientes estén en pleno conocimiento de su estado y puedan decidir sobre que tratamiento seguir conforme las opciones que el médico de cabecera les brinde.

El trabajo de Vera WA menciona sobre la evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia los pacientes, con el 60% están de acuerdo que existan charlas, más información sobre la Casa de Salud. En este trabajo se menciona que más de la mitad de la muestra encuestada afirma que ha recibido charlas sobre los riesgos y peligros existentes en las instalaciones de este Centro, por lo que se hace indispensable, implementar un cronograma donde se impartan más capacitaciones a los usuarios que acudan indicando que hacer en caso de exposición al riesgo que comprometa su integridad, optimizando los procesos dentro de gestión de riesgos.

Además, se obtuvo que la mayoría de la ciudadanía encuestada percibe que este Centro de salud no cuenta con acceso adecuado para personas con discapacidad como rampas e instalaciones apropiadas para las mismas por lo que dificulta el ingreso.

En el caso de los agendamientos de citas se obtuvo que el mayor inconveniente está en que la agenda puede estar abierta en este sitio cuando no hay disponibilidad de citas en otras casas de salud, lo que ocasiona saturación en la atención, ya que usuarios de otros cantones, acuden a recibir atención en esta casa de salud, y que el tiempo de espera de los afiliados, pueda ser mayor y en muchas ocasiones, no haya atención y los pacientes que se sienten afectados, recurran al buzón de sugerencias donde dejan sus quejas. Estas quejas deben tener siempre un seguimiento adecuado brindando las soluciones oportunas evitando la ocurrencia del evento nuevamente.

En la investigación de Abolafio Maria menciona que todos los servicios de salud debe ser de calidad y mejorar la condición de salud de todos los pacientes por un modelo de gestión de la calidad En este documento la mayoría de los usuarios sostienen que la atención mejoraría si se amplían los servicios a más especialidades ya que los pobladores de esta zona no tendrían que recorrer mayor distancia a recibir atención con especialidades de atención más complejas, además, al acrecentar la cobertura con más especialidades, aumentaría el personal y permitiría la atención reduciendo tiempos de espera. Por este motivo se vuelve indispensable la implementación de

nuevos espacios en la infraestructura que permitan brindar estos servicios, aumentando la satisfacción de los usuarios.

Otro de los puntos críticos es la falta de insumos y medicamentos lo que ocasiona que los tratamientos no se sigan correctamente y los pacientes tengan complicaciones en su cuadro clínico, además, la falta de atención médica por el déficit de personal es otro aspecto que causa malestar en los usuarios.

Los protocolos cuentan con directrices exactas a seguir en todos los procesos y procedimientos, por lo que la actualización conforme a los avances médicos, deben implementarse constantemente, además el personal debe estar capacitado y entrenado en los mismos para mejorar la atención en salud.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

Se puede concluir que en base al modelo Avedis Donabedian tomando en cuenta los tres indicadores, estructura, proceso y resultado, se establecieron pautas de suma importancia que permitieron generar una cultura de mejora continua dentro de toda la casa de salud, se obtuvo resultados y después se desarrolló el análisis de los mismos, determinando los requerimientos de la población que acude a recibir atención en el Centro de Salud tipo A Cotacachi.

En respuesta al objetivo uno se identificó que, un gran porcentaje de los usuarios tienen excelente ubicación geográfica para llegar al sitio para recibir atención en salud, adicional a lo anterior cabe mencionar que la mayoría de la población que asiste a este Centro de Salud son personas en las edades 36 a 59 años, las mismas que son económicamente activas, aunque existe también una presencia inminente de personas de tercera edad.

Con base al objetivo dos se obtuvo un nivel de atención satisfactorio de un 80,6% en cuanto a los servicios de Salud ofertados por el Centro Médico tipo A IESS Cotacachi, acotando que como resultado toda la población de los encuestados estuvieron en total acuerdo que la infraestructura al igual que sus instalaciones son las adecuadas, aunque como mayor relevancia cabe mencionar que a las instalaciones en el tema de discapacitados deben mejorar mucho para cumplir con las expectativas esperadas.

En el objetivo número tres se pudo percibir que las sensaciones que tienen los pacientes referentes al Centro Médico tipo A IESS Cotacachi es positivo, pero no totalmente satisfactoria ya que muestra un nivel de insatisfacción de un 17%, siendo sus puntos a mejorar el tiempo al igual que la calidad de atención, y una gran parte también menciona que no existe una correcta comunicación tanto informativa como descriptiva en el tema de los profesionales de salud con los usuarios del mismo.

De tal manera que se puede concluir que al evaluar la gestión de calidad del Centro de Salud, el mismo cumple parcialmente con los parámetros establecidos, demostrando que la

mayoría de los usuarios sostienen que la atención mejoraría si se amplían los servicios a más especialidades, ya que aumentaría el personal y permitiría la atención reduciendo tiempos de espera, también es necesario y se vuelve indispensable la implementación de nuevos espacios en la infraestructura que permitan brindar estos servicios, cabe acotar que también es prioritario abastecer al centro de salud con los insumos y medicamentos necesarios, además de cumplir con las directrices a seguir de los procesos y procedimientos con el fin de lograr aumentar la satisfacción de los usuarios

## **5.2. Recomendaciones**

Se recomienda realizar un mantenimiento de la infraestructura de manera coordinada, establecer acuerdos de servicio al cliente, capacitar a los empleados, dotarse de los medicamentos o materia prima necesaria y proporcionar seguridad.

Se recomienda implementar una encuesta de satisfacción mensual, semestral o anual para mantener el nivel de satisfacción dentro de la casa de salud.

Se recomienda utilizar el modelo de Avedis Donabedian como guía para implementar un modelo de gestión de calidad en el Centro Médico tipo A IESS Cotacachi.

Implementar una cultura de liderazgo y mejora continua que facilita el desarrollo de Gerencia.

Monitorear los indicadores establecidos en este trabajo de investigación para ver el nivel de cumplimiento de los mismos.

Supervisar, controlar y gestionar todos los servicios de atención médica para generar una cultura de mejora continua.

Detectar los posibles problemas o errores que se generen en la ejecución del sistema de gestión de calidad con el fin de solucionarlos a corto o largo plazo de manera más flexible.

Se recomienda capacitar de manera continua a todo el personal en temas relacionados a la mejora continua.

## REFERENCIAS

1. Ramos Domínguez BN. Control de la calidad de la atención de salud. Lic.Lázara Cruz Valdés ed. La Habana: Ciencias Médicas,2011; 2011.
2. Planificación CND. Toda una Vida Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. [Online].; 2018 [cited 2022 05 13. Available from: [https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_accion\\_files/siteal\\_ecuador\\_0244.pdf](https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/siteal_ecuador_0244.pdf).
3. Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia. [Online]. Guayaquil; 2018 [cited 2021 09 16 [Tesis de Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud]. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
4. Sánchez Islas AL. Univerdidad Autónoma del Estado de Hidalgo. [Online]. Pachuca; 2005 [cited 2021 08 07 [Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Médico Cirujano]. Available from: [https://www.uaeh.edu.mx/nuestro\\_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/nuestro_alumnado/icsa/licenciatura/documentos/Satisfaccion%20de%20los%20servicios%20de%20salud.pdf).
5. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Online].; 2019 [cited 2021 08 30. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/facts-in-pictures/detail/patient-safety>.
6. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Centro de Salud A Cotacachi ofrece sus servicios de calidad. [Online].; 2020. Available from: [https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset\\_publisher/4DHq/content/centro-de-salud-a-cotacachi-ofrece-sus-servicios-de-calidad/10174?redirect=https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_4DHq%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_state%3Dno](https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa/-/asset_publisher/4DHq/content/centro-de-salud-a-cotacachi-ofrece-sus-servicios-de-calidad/10174?redirect=https://www.iess.gob.ec/es/sala-de-prensa%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_4DHq%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dno).
7. Spath P, Kelly D. Applying Quality Management in Healthcare: A Systems Approach. [Online].: Health Administration Press; 2017 [cited 2021 08 31. Available from: <https://es.scribd.com/read/428149482/Applying-Quality-Management-in-Healthcare-A-Systems-Approach-Fourth-Edition>.
8. Organización Mundial de la Salud. OMS. [Online].; 2021 [cited 2021 08 31. Available from: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>.
9. Gavidia V, Talavera M. La construcción del concepto de Salud. In DIDÁCTICA DE LAS CIENCIAS EXPERIMENTALES Y SOCIALES. Valencia; 2012. p. 161-175.
10. Peña A, Paco O. El concepto general de enfermedad. Revisión, crítica y propuesta. In Anales de la Facultad de Medicina. Perú; 2003. p. 55-62.

11. Sociedad Española de Medicina. SEMI. [Online].; 2021 [cited 2021 09 02. Available from: <https://www.fesemi.org/informacion-pacientes/hemeroteca-salud/enfermedades/salud-y-enfermedad-que-son>.
12. Universidad Internacional de Valencia. VIU. [Online].; 2021 [cited 2021 09 02. Available from: <https://www.universidadviu.com/es/actualidad/nuestros-expertos/salud-integral-que-es-y-que-relacion-tiene-con-las-nuevas-tecnologias>.
13. Ley Orgánica del Ssistema Nacional de Salud. LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD. [Online].; 2002 [cited 2021 09 02. Available from: <http://instituciones.msp.gob.ec/dps/snem/images/PDF/ley-organica-del-sistema-nacional-de-salud.pdf>.
14. Consejo Nacional de Salud. Consejo Nacional de Salud. [Online].; 2021 [cited 2021 09 03. Available from: <https://www.gob.ec/conasa>.
15. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. IEES. [Online].; 2021 [cited 2021 09 03. Available from: <https://www.iess.gob.ec/es/web/guest/quienes-somos-cobertura>.
16. Asociación Nacional de Clínicas y Hospitales Privados del Ecuador. ACHPE. [Online].; 2013 [cited 2021 09 03. Available from: <https://achpe.org.ec/el-sector-privado-de-salud-es-un-socio-estrategico-en-el-sistema-nacional-salud-ecuadoriano/>.
17. Vignolio J, Vacarezza M, Álvarez C, Sosa. Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. Scielo. 2011; 33(1).
18. Herrera JN. Introducción a la Calidad. [Online].: CCI; 2017 [cited 2021 Septiembre 01. Available from: <https://es.scribd.com/document/235092036/Introduccion-a-La-Calidad>.
19. Paneque RJ. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Scielo. 2004 Marzo.
20. Infor Gold Channel Partner. Tipos de Calidad. Un factor bien valorado. [Online].; 2021 [cited 2021 09 03. Available from: <https://visualmexico.com.mx/tipos-de-calidad/>.
21. Pérez CM, Ortiz Reyes M, Llantá Abreu MdC, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Scielo. 2008 Diciembre;; p. 34.
22. ISO-9001-2015. ISO 9001-2015. [Online].; 2020 [cited 01 09 2021. Available from: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>.
23. Beguería S. Modelos de Gestión de Calidad Total. CEUPE Magazine. 2021.

24. Aiteco Consultores Desarrollo y Gestión. Modelos de Calidad (I): Marcos Orientadores. [Online].; 2019 [cited 2021 09 16. Available from: <https://www.aiteco.com/modelos-de-calidad/>.
25. Abolafio Maria. Modelo de gestión de la calidad: ¿es realmente necesario? [Online].; 2020 [cited 01 09 2021 [Blog empresarial]. Available from: <https://blog.edenred.es/modelo-de-gestion-de-la-calidad-es-realmente-necesario/>.
26. Club Excelencia en Gestión. MODELO EFQM. [Online].; 2020 [cited 2021 09 16. Available from: <https://www.clubexcelencia.org/conocimiento/modelo-efqm>.
27. Servicio Nacional de Gestión de Riesgos y Emergencias. Gestión de Riesgos en montaña y en actividades al aire libre. [Online].; 2008 [cited 2021 09 02 [Libro en pdf]. Available from: <https://sites.google.com/site/misitiowebcsr/analisis-de-r>.
28. Equipo Editorial Etecé, Argentina. Riesgo. [Online].; 2021 [cited 2021 Septiembre 02. Available from: <https://concepto.de/riesgo/>.
29. Escuela de Posgrado Gerens. Gestión de riesgos: ¿Qué es? ¿Por qué emplearla? ¿Cómo emplearla? [Online].; 2018 [cited 2021 Septiembre 02. Available from: <https://gerens.pe/blog/gestion-riesgo-que-por-que-como/>.
30. Dias Avila F, Sain G. Evaluación de los impactos potenciales de los proyectos financiados por FONTAGRO. [Online].; 2019 [cited 2021 09 03. Available from: <https://www.fontagro.org/es/publicaciones/evaluaciones-resultados-publicaciones/evaluacion-de-los-impactos-potenciales-de-los-proyectos-regionales-de-investigacion-financiados-por-fontagro-2007/>.
31. Ministerio del Trabajo del Ecuador. Seguridad y Salud en el Trabajo. [Online].; 2021 [cited 2021 09 16. Available from: <https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>.
32. Parra DI, Camargo-Figuera FA, Rey Gómez R. Eventos adversos derivados del cuidado de enfermería: flebitis, úlceras por presión y caídas. *SciELO*. 2012; 11(28).
33. Consulting Informático CIC. ¿Qué es un sistema de gestión de eventos e información de seguridad (SIEM)? [Online].; 2021 [cited 2021 09 16. Available from: <https://www.cic.es/siem-sistema-de-gestion-de-eventos-e-informacion-de-seguridad/>.
34. Ministerio de Salud Pública. Seguridad del Paciente - Usuario Manual. [Online]. Quito; 2016 [cited 2021 09 1. Available from: <https://www.salud.gob.ec/>.
35. Clínica Medellín-Grupo Quironsalud. Buenas prácticas para la seguridad del paciente. [Online].; 2019 [cited 2021 Septiembre 1. Available from: <https://www.clinicamedellin.com/contacto-vital/salud-al-dia/buenas-practicas-para-la-seguridad-del-paciente/4362.html>.

36. Organización Panamericana de la Salud. “Política y Estrategia Regional para la Garantía de la Calidad de la Atención Sanitaria, incluyendo la Seguridad del Paciente” CSP 27/16. [Online]. Washington, D.C; 2007 [cited 2021 09 1. Available from: <https://www.paho.org/es/documentos/politica-estrategia-regional-para-garantia-calidad-atencion-sanitaria-incluyendo>.
37. Organización Panamericana para la Salud. SESIÓN DEL COMITÉ REGIONAL DE LA OMS PARA LAS AMÉRICAS. [Online]. Washington, D.C; 2019 [cited 2021 09 1. Available from: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
38. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Hospitales del Ministerio de Salud iniciarán proceso de acreditación internacional. [Online]. Quito; 2013 [cited 2021 9 1. Available from: <https://www.salud.gob.ec/hospitales-del-ministerio-de-salud-iniciaran-proceso-de-acreditacion-internacional/>.
39. Ministerio de Salud Pública. Estándares de Calidad. [Online].; 2015 [cited 2021 9 1. Available from: <https://hboce.jimdofree.com/>.
40. García FEJ. Recordando a Avedis Donabedian. Calidad de la atención médica. 2018;; p. 5-6.
41. Mayo Clinic. La calidad y Mayo Clinic. [Online].; 2019. Available from: <https://www.mayoclinic.org/es-es/about-mayo-clinic/quality#:~:text=Los%20pacientes%20de%20Mayo%20Clinic,conocidos%20por%20mejorar%20la%20atenci%C3%B3n>.
42. Barzola Zambrano , Barzola Véliz , Flores Barzola J. Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. Dominio de las Ciencias. 2017;; p. 917-937.
43. Arbeláez G, Mendoza. Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador. [Online].; 2017. Available from: <https://doi.org/10.15381/anales.v78i2.13197>.
44. Terán Terán J, Álvarez Moreno M. CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD EN EL CENTRO DE SALUD TIPO A IESS. COTACACHI. Ecuador-Ibarra;; 2020.
45. Constitución de la República del Ecuador. Constitución de la República del Ecuador. [Online].; 2018 [cited 2021 08 28. Available from: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf).
46. Ley Orgánica de la Salud del Ecuador. Ley Orgánica de la Salud. [Online].; 2015 [cited 2021 09 17. Available from: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>.

47. Ley de Derechos y Amparo al Paciente. LEY DE DERECHOS Y AMPARO DEL PACIENTE. [Online].; 2006 [cited 2021 9 2. Available from: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>.
48. ISO. ISO. [Online].; 2019 [cited 2021 9 3. Available from: <https://www.iso.org/standards-catalogue/browse-by-ics.html>.
49. ISOTools. Sistemas de Gestión de Calidad - ISO 9001. [Online].; 2021 [cited 2021 9 3. Available from: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>.
50. Servicio Ecuatoriano de Normalización. Servicio Ecuatoriano de Normalización. [Online].; 2021 [cited 2021 9 2. Available from: <https://www.gob.ec/inen>.
51. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. In McGrwall Hill Education. México; 2014.
52. Guzmán. J. Técnicas de Investigación de Campo. [Online].; 2019 [cited 2022 2 6. Available from: <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>.
53. Universidad de la República Uruguay. Etapas de la investigación bibliográfica. [Online].; 2020. Available from: <https://www.fenf.edu.uy/wp-content/uploads/2020/12/14dediciembrede2020Etapasde-la-investigacionbibliografica-1.pdf>.
54. Chávez Cruz AL, Molina Regalado JL. “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD MEDIANTE EL MODELO DE AVEDIS DONABEDIAN, EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL PARAVIDA DE JULIO A DICIEMBRE 2014.”. [Online].; 2014. Available from: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/11055/1/Tesis%20Final.pdf>.
55. Donabedian A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación Mexico: La Prensa Médica Mexicana; 1984.
56. Censos INdEy. Censo de Población y Vivienda 2010. [Online].; 2014 [cited 2022. Available from: [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1003\\_COTACACHI\\_IMBABURA.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/Portal%20SNI%202014/FICHAS%20F/1003_COTACACHI_IMBABURA.pdf).
57. Barojas SA. Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. [Online].; 2005 [cited 2020 12 29. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>.
58. Tyagi N. Effects and Controlling Analytics Steps. AnalyticsSteps. [Online].; 2021 [cited 2022 2 7. Available from: <https://www.analyticssteps.com/blogs/what-are-confounding-variables-effects-and-controlling>.

## ANEXOS

### Anexo 1. Oficio de autorización



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

Ibarra, 27 de agosto del 2021



Dr.

José Terán Terán

**DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD TIPO A COTACACHI**

De mi consideración. -

Reciba mi cordial saludo, a la vez augurando éxito en las funciones que desempeña en esta prestigiosa casa de salud.

Por medio del presente, yo, **EDUARDO SEBASTIÁN MEZA ECHEVERRÍA**, con cédula de ciudadanía N° **1003678990**, estudiante de la MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS de la UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR sede Esmeraldas, solicito a usted de la manera más atenta, autorice la realización de mi tesis de postgrado en el Centro de Salud Tipo A Cotacachi, del cual ha venido liderando con calidad.

El presente trabajo de postgrado se denomina "GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD OFERTADOS POR EL CENTRO DE SALUD TIPO A IESS COTACACHI".

Seguro de contar con una favorable atención que se le dé a la presente, anticipo mis sentimientos de agradecimiento y estima.

Atentamente

Dr. Eduardo Sebastián Meza Echeverría  
C.I: 1003678990



## Anexo 2. Cuadro de Operacionalización de variables

### VARIABLES DEPENDIENTES

**Tabla 4** Variables Dependientes

OBJETIVO	VARIABLES DEPENDIENTES	DEFINICIÓN	INDICADOR	TECNICA /INSTRUMENTO
<b>Determinar el nivel de calidad de atención basado en la infraestructura del Centro de Salud tipo A IESS Cotacachi.</b>	<b>Calidad de Atención Médica</b>	Son las acciones que realiza un médico o cualquier profesional en el campo de la medicina, cuando existe casos de presencia de alteraciones en la salud del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siempre</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• En algunas ocasiones</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>	<b>Cuestionario: Encuesta</b>

Fuente: elaboración propia.

### VARIABLES INDEPENDIENTES

**Tabla 5** Variables Independientes

<b>OBJETIVO</b>	<b>VARIABLES INDEPENDIENTES</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>TECNICA /INSTRUMENTO</b>
<b>Describir la percepción que tienen los pacientes sobre los servicios de Salud ofertados por el Centro Medico tipo A IESS Cotacachi.</b>	<b>Tiempo de espera</b>	Es el tiempo que el paciente espera para ser atendido por el personal médico, en este caso del Centro de Salud Tipo A Cotacachi, es un indicador de calidad el nivel de respuesta rápida para la satisfacción del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corto</li> <li>• Esperó poco tiempo.</li> <li>• Más de una hora</li> <li>• No recibió atención</li> </ul>	<b>Cuestionario: Encuesta</b>
	<b>Tiempo de consulta</b>	Este indicador permite evaluar los procesos de atención médico-paciente en las causales de enfermedad-cura. Se cumple primero con el diagnóstico del paciente, de requerir luego de este paso, se procede a la prescripción de medicación a suministrar y por ultimo las indicaciones generales para que el paciente reciba atención en salud satisfactoriamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mucho tiempo</li> <li>• Tiempo prudente y necesario</li> <li>• Poco tiempo</li> <li>• No recibió atención</li> </ul>	<b>Observación de madera directa</b>
	<b>Amabilidad</b>	Es una cualidad que tienen los seres humanos para demostrar respeto, simpatía y afecto hacia los demás. En este caso el personal médico debe cumplir con esta cualidad para que el paciente se sienta tranquilo, se pueda establecer el rapport y se sienta satisfecho por la atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confiable</li> <li>• Nada confiable</li> <li>• Respetuoso</li> <li>• Nada respetuoso</li> </ul>	<b>Entrevista</b>

Fuente: elaboración propia.

### VARIABLES DE CONFUSIÓN



**Tabla 6** Variables de Confusión.

OBJETIVO	VARIABLES DE CONFUSIÓN	DEFINICIÓN	INDICADOR	TECNICA /INSTRUMENTO
<b>Identificar las características sociodemográficas de los pacientes atendidos en los servicios de salud ofertados por el Centro de salud Médico tipo A IESS Cotacachi.</b>	<b>Edad</b>	Determina el tiempo que ha transcurrido desde el nacimiento de un ser vivo hasta el día que fallece, las etapas vitales se dividen en: infancia, juventud, edad adulta y vejez.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infancia (de 0 a 12)</li> <li>• Adolescencia (12 a 17)</li> <li>• Juventud (18 a 35)</li> <li>• Adulthood (36 a 59)</li> <li>• Vejez (60 y más)</li> </ul>	<b>Observación de madera directa</b>
	<b>Sexo</b>	Son las características biológicas y fisiológicas que definen al hombre y a la mujer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujer</li> <li>• Hombre</li> </ul>	<b>Observación de madera directa</b>
	<b>Estado civil</b>	Es una situación en la que se encuentran las personas en un determinado tiempo de su vida. Puede ser soltero, casado, divorciado, viudo y unión de hecho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soltero</li> <li>• Casado</li> <li>• Divorciado</li> <li>• Viudo</li> <li>• Unión de hecho</li> </ul>	<b>Entrevista</b>
	<b>Ingreso económico</b>	Son todos los ingresos monetarios o ganancias que generan los seres humanos al momento de trabajar o realizar una actividad económica para satisfacer las necesidades diarias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 3,000 USD al mes.</li> <li>• Entre 1,500 a 3,000 USD al mes.</li> <li>• Entre 800 a 1,500 USD al mes</li> <li>• Sueldo básico o menor</li> </ul>	<b>Observación de madera directa</b>

Fuente: elaboración propia.

### Anexo 3. Matriz FODA


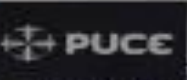
Tabla 7 Matriz FODA

<b>MATRIZ FODA</b>		
	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>FACTORES INTERNOS</b> 	<b>F1.</b> El centro de salud pertenece al IESS, institución que tiene una experiencia de 76 años en el país.	<b>D1.</b> El centro de salud no dispone de un amplio espacio para cubrir todas las demandas del público en general del cantón de Cotacachi.
	<b>F2.</b> Todos los empleados que pertenecen al centro de salud son profesionales con un historial laboral asegurado	<b>D2.</b> No se cuenta con los equipos médicos necesarios para cubrir una emergencia que consideré en peligro la vida del paciente, solo puede cubrir urgencias.
<b>FACTORES EXTERNOS</b> 	<b>F3.</b> El centro de salud cumple con lo establecido en la constitución y la ley de seguridad social	<b>D3.</b> Se presenta una cultura organizacional burocrática.
	<b>F4.</b> Cuentan con un paquete prestacional integral.	<b>D4.</b> No existe infraestructura adecuada que permita el acceso tomando en cuenta criterios de inclusión como baños o rampas para personas con discapacidad.
	<b>F5.</b> Todos sus trabajadores están afiliados sin necesidad de dependencia.	<b>D5.</b> Al ser un centro de salud de Tipo A no cuenta con todas las especialidades para brindar atención en salud de manera íntegra.
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<b>O1.</b> El centro de salud puede contratar trabajadores sin la necesidad de dependencia laboral.	E1. Brindar capacitaciones constantes al personal de manera que se pueda entrenar al talento humano en sus habilidades y capacidades dentro y fuera de la institución.	E9. Evaluar a los colaboradores anualmente.
<b>O2.</b> Flexibilidad en el acceso para la participación activa de entidades educativas que ayuden a mejorar el funcionamiento del centro de salud por medio de proyectos investigativos.	E2. Estandarizar procesos de control de calidad	E10. Desarrollar un manual de procesos que permita definir y e implantar responsabilidades a cada uno de los colaboradores, facilitando estandarizar procesos en la casa de salud.
<b>O3.</b> Sociedad civil, debido a que los entes antes mencionados solicitan o reclaman activamente mejoras en la casa de salud.	E3. Incrementar el aprovechamiento de la capacidad operativa en el centro de salud tipo A Cotacachi.	E13. Determinar un espacio adecuado para el almacenamiento de los bienes que posee la institución de manera que los mismos estén seguros.

<p><b>O4.</b> Nuevos insumos que llegan por medio de convenios internacionales.</p>	<p>E4. Apoyar a convenios internacionales que permitan abastecer de nuevos insumos médicos al centro de salud</p>	<p>E12. Concientizar al personal para el aprovechamiento de los materiales e insumos</p>
<p><b>AMENAZAS</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS FA</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS DA</b></p>
<p><b>A1.</b> El surgimiento del COVID-19 y sus afecciones directas a los diferentes centros de salud ocasiona que no puedan cubrir todas las emergencias en aumento.</p>	<p>E5. Mejorar las relaciones con la comunidad con interacción basada en la empatía entre personas de salud y usuarios o pacientes.</p>	<p>E13. Adquirir maquinaria con tecnología vanguardista para mejorar la atención en salud.</p>
<p><b>A2.</b> Debido al Covid-19, la economía del país sufrió una pausa y esto afecto al tema económico de los centros de salud.</p>		
<p><b>A3.</b> Poca flexibilidad o resistencia en temas de cambios.</p>	<p>E6. Impulsar reuniones mensuales para ejecutar una planificación de actividades, anticipándose a que estas reuniones sean en fechas donde no existan gran demanda de pacientes. Asegurando que los usuarios no se queden sin recibir atención.</p>	<p>E14. Implementar estrategias de control que permitan mantener el flujo de información actualizada y verás de manera que se puede atender más rápidamente a los usuarios</p>
<p><b>A4.</b> Debido a la emergencia sanitaria los salarios del personal de salud se ven reducidos o deprimidos, al igual que los insumos médicos.</p>	<p>E7. Generar oportunamente información relevante sobre la necesidad de adquirir ciertos implementos, materiales y bienes para la institución de manera que los mismos puedan ser presupuestados y adquiridos a tiempo.</p>	<p>E15. Implementar técnicas de mantenimiento de los equipos para conservarlos en óptimas condiciones de manera que la compra de nuevos o mantenimiento de los mismos se realice únicamente en aquellos casos extremos y necesarios.</p>
<p><b>A5.</b> Ciertas políticas locales que afectan al correcto ejecutar de las acciones del centro de salud.</p>	<p>E8. Mejorar los procesos que existen en la empresa</p>	<p>E16. Implementar un plan que permita controlar los diferentes procesos de mayor incidencia dentro del centro de salud</p>

Fuente: elaboración propia.

## Anexo 4. Encuesta

Pontificia Universidad Católica del Ecuador  
 Sede Esmeraldas

La siguiente encuesta está dirigida a los pacientes que acuden al Centro de Salud Tipo A Cotacachi, con el objetivo de obtener información necesaria e importante sobre el modelo de gestión de calidad en atención en salud que brinda esta institución. Se solicita su consentimiento para uso estadístico y académico de sus datos.

Acepto  No acepto

Se agradece su participación y tiempo empleado para realizar esta encuesta.

**Datos informativos**

Sexo	M ( <input checked="" type="checkbox"/> ) / H ( <input type="checkbox"/> )	Edad	49 años
Nivel Educativo	Primaria ( <input type="checkbox"/> ) Secundaria ( <input type="checkbox"/> ) Bachiller ( <input type="checkbox"/> ) Profesional ( <input type="checkbox"/> )		
Profesión			

**Indicaciones:**  
 Marque con una X en la respuesta que usted crea conveniente y no deje sin contestar ninguna pregunta.

- ¿Cree usted que la ubicación del Centro de Salud Tipo A Cotacachi permite el fácil acceso para los afiliados?  
 SI (  ) NO (  )
- ¿Cree usted que la infraestructura del Centro de Salud Tipo A Cotacachi es adecuada para cubrir la demanda actual de los afiliados?  
 SI (  ) NO (  )
- Al acudir a esta casa de Salud, ¿las instalaciones se observan limpias, ordenadas y cumplen con las medidas de bioseguridad?  
 SI (  ) NO (  )
- ¿Al acudir al Centro de Salud Tipo A Cotacachi, el personal médico, de enfermería, laboratorio, farmacia y demás, le atendieron con calidad, empatía, respeto y brindándole la información oportuna sobre sus inquietudes?  
 Siempre (  )  
 Casi siempre (  )  
 En algunas ocasiones (  )  
 Casi nunca (  )  
 Nunca (  )

5. ¿Recibe toda la información por parte del personal sobre su estado de salud y los tratamientos que recibirá de ser el caso?
- SI (  )                      NO (  )
6. ¿Ha recibido charlas informativas sobre los riesgos o peligros que existen en esta casa de salud?
- SI (  )                      NO (  )
7. ¿Cree usted que las instalaciones cuentan con acceso adecuado para personas con discapacidad?
- SI (  )                      NO (  )
8. ¿Ha tenido algún inconveniente al solicitar una cita médica para ser atendido en esta institución?
- SI (  )                      NO (  )
9. El tiempo de espera para ser atendido al llegar a su consulta, fue:
- Corto    (  )  
 Esperó poco tiempo.                      (  )  
 Más de una hora                              (  )  
 No recibió atención                        (  )
10. ¿Cree usted que mejoraría la atención a los pacientes si: (puede seleccionar una o varias opciones)
- Aumento de personal                      (  )  
 Ampliación de los servicios a más especialidades                      (  )  
 Capacitación al personal                      (  )  
 Seguimiento e intervención en caso de quejas, sugerencias o denuncias                      (  )  
 Mejora de procesos o procedimientos                      (  )
11. ¿Dentro de la atención médica, se ha sentido afectado por alguna de las siguientes situaciones?
- Falta de atención médica                      (  )  
 Falta de insumos                              (  )  
 Mala práctica hospitalaria                      (  )  
 Poca comunicación de información del personal del centro hacia usted                      (  )

Fecha: 9-07-2024

## Anexo 5. Cuestionario niveles de satisfacción del paciente

**Tabla 8** Cuestionario Niveles de Satisfacción del Paciente

VALORES REFERENCIALES										
1	2	3	4	5	6					
INSATISFECHO			SATISFECHO							
<b>TEMA:</b> GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD OFERTADOS POR EL CENTRO DE SALUD TIPO A IESS COTACACHI.					<b>Niveles numéricos</b>					
<b>Cuestionario basado en Avedis Donabedian</b>					<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>Infraestructura</b>										
1. ¿Cree usted que la ubicación del Centro de Salud Tipo A Cotacachi permite el fácil acceso para los afiliados?										
2. ¿Cree usted que la infraestructura del Centro de Salud Tipo A Cotacachi es adecuada para cubrir la demanda actual de los afiliados?										
3. Al acudir a esta casa de Salud, ¿las instalaciones se observan limpias, ordenadas y cumplen con las medidas de bioseguridad?										
4. ¿Cree usted que las instalaciones cuentan con acceso adecuado para personas con discapacidad?										
<b>Calidad de Atención Médica</b>										
5. ¿Al acudir al Centro de Salud Tipo A Cotacachi, el personal médico, de enfermería, laboratorio, farmacia y demás, le atendieron con calidad, empatía, respeto y brindándole la información oportuna sobre sus inquietudes?										
6. ¿Ha tenido algún inconveniente al solicitar una cita médica para ser atendido en esta institución?										
7. El tiempo de espera para ser atendido al llegar a su consulta, fue:										
8. ¿Cree usted que mejoraría la atención a los pacientes?										
9. ¿Dentro de la atención médica, se ha sentido afectado por alguna de las siguientes situaciones?										
<b>Información</b>										
10. ¿Recibe toda la información por parte del personal sobre su estado de salud y los tratamientos que recibirá de ser el caso?										
11. ¿Ha recibido charlas informativas sobre los riesgos o peligros que existen en esta casa de salud?										

Fuente: elaboración propia basado en el modelo de Avedis Donabedian.

## Anexo 6. Ficha analítica

Gracias a los datos recolectados se puede realizar esta ficha analítica que nos permite conocer las condiciones de cada área del Centro de Salud Tipo A Cotacachi, para la elaboración de esta investigación basados en el modelo Avedis Donabedian.

Condiciones de cada área del Centro de Salud Tipo A Cotacachi.

**Tabla 9** Ficha analítica

Áreas del Centro de Salud Tipo A Cotacachi		Tiene condiciones	No tiene condiciones
1	¿El área de triaje (toma de signos vitales) cuenta con la infraestructura y condiciones adecuadas, que solventen las necesidades de los pacientes que acuden a este Centro de Salud?		
2	¿El área de observación e hidratación cuenta con las condiciones necesarias para atender a los pacientes que asisten a esta Casa de Salud?		
3	Los Consultorios (Consulta Externa-Odontología-Pediatría) cuentan con las condiciones necesarias para atender a los pacientes.		
4	El laboratorio y la farmacia presentan condiciones adecuadas para la atención a los pacientes.		
5	¿El Centro de Salud Tipo A Cotacachi cuenta con tecnología y equipos apropiados para la atención médica?		

Fuente: elaboración propia basado en el modelo de Avedis Donabedian.

## Anexo 7. Consentimiento informado

Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
Sede Esmeraldas  
Maestría en Salud Pública, mención Atención integral en urgencias y emergencias



### Consentimiento Informado del Trabajo de Investigación

#### GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD OFERTADOS POR EL CENTRO DE SALUD TIPO A IESS COTACACHI

Autor: Dr. Sebastián Meza

#### Información:

La gestión de calidad son todas las acciones encaminadas a mejorar el resultado de varios procesos o procedimientos enfocados en brindar servicios y productos que cumplan con todas las necesidades de los usuarios o clientes y brinden satisfacción a los mismos. Con la actualización constante de conocimientos surge la necesidad de aumentar y reforzar el aprendizaje sobre calidad total, gestión de riesgos, eventos adversos y seguridad del paciente que conllevan a una atención integral del mismo. El personal de esta casa de salud tiene la responsabilidad de brindar atención con aplicación de todos sus conocimientos, habilidades y destrezas ofreciendo a los usuarios la mejora en su estado de salud y, por consiguiente, en su bienestar.

El saber o falta del mismo son factores que inciden en la calidad total en atención en salud en esta institución, e influye principalmente en la efectividad de los procedimientos y procesos. Por este motivo, se ha visto indispensable la realización de un trabajo investigativo parte de un proyecto de tesis sobre la gestión de calidad en atención en salud obteniendo a posteriori una herramienta valiosa para determinar el nivel de conocimiento de los colaboradores sobre este eje.

Para mayor confiabilidad y desenvolvimiento de los participantes en este trabajo de investigación, se indica que todos los datos personales proporcionados, serán manejados con absoluta confidencialidad garantizando el anonimato, además toda la información recopilada será la base para establecer estrategias de mejora en la gestión de calidad en atención en salud objetivo de este trabajo.

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_, portador a de la C.I. N.º \_\_\_\_\_, posteriormente de haber recibido la información verbal y escrita sobre el objetivo de este proyecto, convengo a la utilización de mi información personal, con el único fin de uso académico y científico, aceptando ser parte de este trabajo de investigación del proyecto de tesis de posgrado ya mencionado.

Nombre: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Participante.

Investigador