

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas

Maestría en Salud Pública

Mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias

Línea de investigación

Calidad y Seguridad del Paciente

Título: Caracterización del Sistema de Gestión de Calidad basada en el cumplimiento de Normas Nacionales de Salud en el Piso de Ginecología del Hospital General Sur Delfina Torres De Concha.

Previo al grado académico de Magister en Salud Pública, Mención Atención Integral en Urgencias Y Emergencias

Autora

Lic. Karen Elena Montesuma Charcopa

Asesor

Mgt. Jose Suarez Lezcano

Esmeraldas, 2021

Datos del artículo científico

- Título: Caracterización del Sistema de Gestión de Calidad basada en el cumplimiento de Normas Nacionales de Salud en el Piso de Ginecología del Hospital General Sur Delfina Torres De Concha.
- Autores:
 - Lic. Karen Elena Montesuma Charcopa
Hospital General Sur Delfina Torres De Concha
Correo electrónico: karen.montesuma@pucese.edu.ec
 - Mgt. Jose Suarez Lezcano
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.
Correo electrónico: jose.suarez@pucese.edu.ec
- Resumen del artículo en castellano

Con el objetivo de caracterizar el sistema de gestión de calidad basado en el cumplimiento de las normas nacionales de salud en el piso de Ginecología del Hospital General Sur Delfina Torres de Concha, durante el semestre abril - septiembre del año 2020, se realizó un estudio mixto, de corte transversal y alcance descriptivo. La muestra estuvo conformada por 120 pacientes que cumplieron los criterios de inclusión, a las que se le aplicó una encuesta de satisfacción validada; y 48 trabajadores del piso, seleccionados aleatoriamente pero que luego fueron divididos por cuotas de 24 personas, aplicándose una encuesta a el 50% y una entrevista semiestructura al otro 50%. De igual forma, se realizó un estudio documental para seleccionar las normas ecuatorianas con influencia directa en la gestión de calidad de los pisos de Ginecología de los hospitales generales. Los resultados demostraron que hay falencias en la gestión de calidad, manifestadas en la suficiencia económica, la falta de recursos humanos, la cultura de servicio al cliente, la visión de los directivos y su capacidad de respuesta ante los problemas, la optimización de los recursos o servicios y la falta de capacitación continua del personal. De la misma manera, se identificaron como resultados positivos las opiniones de las usuarias acerca del control de las historias clínicas, el trato y profesionalidad tanto del personal de enfermería como médico, así como las explicaciones recibidas; y las opiniones de los trabajadores sobre las condiciones ambientales de buena climatización, iluminación, decoración, ventilación y las condiciones de trabajo.

Se concluye que las normas nacionales de gestión de calidad son de conocimiento y se cumplen en el trabajo diario por parte del personal sanitario, pero se debe continuar trabajando para lograr una gestión de calidad en la comunicación directivos- trabajadores y el tomar en cuenta las iniciativas para la mejora de la calidad.

Palabras clave: gestión de calidad; ginecología; hospital; Esmeraldas.

Title: Characterization of the Quality Management System based on compliance with National Health Standards in the gynecology floor of Hospital General Sur Delfina Torres de Concha

Abstract

In order to characterize the quality of the management system based on compliance with national health standards in the Gynecology floor of the Hospital General Sur Delfina Torres de Concha, during the semester April - September 2020, a mixed and cross-sectional study was carried out, with a descriptive scope. The sample consisted of 120 patients who met the inclusion criteria, to whom a validated satisfaction survey was applied; and 48 floor workers, randomly selected but later divided by quotas of 24 people, applying a survey to 50% and a semi-structured interview to the other 50%. In the same way, a documentary study was carried out to select the Ecuadorian standards with direct influence on the quality management of the Gynecology floors of general hospitals. The results showed that there are shortcomings in quality management, manifested in economic sufficiency, lack of human resources, the culture of customer service, the vision of managers and their ability to respond to problems, optimization of resources or services and the lack of ongoing staff training. In the same way, the opinions of the users about the control of medical records, the treatment and professionalism of both the nursing and medical personnel, as well as the explanations received were identified as positive results; and there were good opinions of the workers on the environmental conditions of good air conditioning, lighting, decoration, ventilation and working conditions. It is concluded that the national quality management standards are known and are complied with in the daily work by health personnel, but work must continue to achieve quality management in directors- worker communication and taking into account the initiatives for quality improvement.

Keywords: quality management; gynecology; hospital; Esmeraldas.

- Autor de la correspondencia: Lic. Karen Elena Montesuma Charcopa.

Datos del medio científico enviado a revisión por pares

- Nombre de la revista científica: Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta.
- Enlace (URL) de la revista:
<http://revzoilomarinaldo.sld.cu/index.php/zmv/author/submission/2856>
- ISSN de la revista: 1029-3027
- Medio(s) de indexación: Latindex, SeCiMed, LILACS, DOAJ, Geneva Foundation, REDIB, WorldCat, CiteFactor, DRJI,CZ3,
- Nombre del editor de la revista: DrC. Elso Cruz Cruz
- Correo electrónico del editor de la revista: elso@ltu.sld.cu
- Fecha de envío del artículo a la revista: 3 de agosto de 2021.
- Enlace del artículo en repositorio privado de la PUCESE:

Evidencias de envío a medio científico

- Anexo A: Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico
- Anexo B: Captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se subió el artículo.
- Captura de pantalla del correo recibido por el editor de la revista.

Anexo A

Documento de aprobación del asesor para realizar el envío del artículo científico

Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
Sede Esmeraldas



CERTIFICADO DE APROBACIÓN

Yo, Mgt. Jose Suarez Lezcano, certifico que el artículo científico: "Caracterización del Sistema de Gestión de Calidad basada en el cumplimiento de Normas Nacionales de Salud en el Piso de Ginecología del Hospital General Sur Delfina Torres De Concha", de la asesorada Lic. Karen Elena Montesuma Charcopa, cumple con los requisitos para su publicación y por tanto se encuentra apto para su envío a una revista científica indexada.

El porcentaje de similitud obtenido en el informe Turnitin es de 10%.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jose Suarez Lezcano", is positioned above a horizontal dotted line. The signature is written in a cursive style.

Docente asesor

Anexo B

Captura de pantalla de la plataforma de la revista en la que se subió el artículo

Inicio > Usuario/a > Autor/a > Envíos > Nuevo envío

1. INICIO 2. CARGAR EL ENVÍO 3. INTRODUCIR LOS METADATOS 4. CARGAR LOS ARCHIVOS COMPLEMENTARIOS 5. CONFIRMACIÓN

Para enviar su manuscrito a Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta haga clic en Finalizar envío. El contacto principal del envío recibirá un acuse de recibo por correo electrónico y podrá ver el progreso del envío a través del proceso editorial iniciando sesión en el sitio web de la revista. Gracias por su publicación en Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta.

Resumen del archivo

ID	NOMBRE DEL ARCHIVO ORIGINAL	TIPO	TAMAÑO DEL ARCHIVO	FECHA DE SUBIDA
7831	KAREN MONTESUMA ENVIADO A LAS TUNAS.DOCX	Archivo de envío	111KB	08-03

[Finalizar envío](#) [Cancelar](#)

Enviar artículo

Buscar

Categorías

Todo

Búsqueda avanzada

HISTORIA

Oficio de Investig...pdf

Mostrar todo

Escribe aquí para buscar

11:21 3/8/2021

Anexo C

Captura de pantalla del correo recibido por el editor de la revista

