

Estudio previo al diseño del sistema de gestión de calidad en hospitales del día- ciudad Babahoyo

*Study prior to the design of the quality management system in day hospitals -
Babahoyo city*

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7726388>

AUTORES: Georgina Jácome Lara^{1*}

Karen Elizabeth Ramírez Jácome²

María Estefany Ramírez Jácome³

Josué Ernesto Romero León⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: gjacome@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 01 / 09 / 2022

Fecha de aceptación: 21 / 11 / 2022

RESUMEN

La exploración de diferentes investigaciones realizadas a nivel nacional e internacional en prestación de servicios médicos en el área de salud, tanto del sector público como privado, tiene como objetivo relacionar las características del Sistema de Gestión de Calidad en hospitales del día-Babahoyo, que ayude a determinar los procedimientos, características, y estrategias de estas organizaciones que brindan atención médica, siendo muy complejo establecer de manera precisa uniformidad o similitud, por cuanto en ellas laboran desde un

^{1*}Ingeniera Comercial, Universidad de Guayaquil, Facultad de Administración. Master en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Babahoyo. Docente de la Universidad Técnica de Babahoyo, facultad de administración, finanzas e informática Gjacome@utb.edu.ec orcid: <https://orcid.org/0000-0001-5622-6875>

² Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas, Asistente financiero de la universidad regional autónoma de los andes. (uniandes) asisfinbab1@uniandes.edu.ec orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2378-6096>

³ Médico. Universidad de Guayaquil, facultad de medicina paramédico/a5 (médico de atención pre-hospitalaria) marerj1990@gmail.com orcid: <https://orcid.org/0000-0003-4821-2021>

⁴Médico. Universidad de Guayaquil, facultad de medicina médico general en funciones hospitalarias josueromero1980@gmail.com orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1006-1168>

personal capacitado técnicamente hasta una persona que presta servicios de limpieza. Este trabajo describe la realización de un estudio previo sobre las condiciones y características con que se brindan servicios médicos en los establecimientos privados de la ciudad de Babahoyo, que permita establecer y relacionar, parámetros sobre condiciones mínimas hasta una optimización de servicios, que ayuden al cumplimiento de requisitos y exigencias para la prestación médica, y que, conlleve implantar un Sistema de Gestión de Calidad a través de las Normas ISO en los hospitales del día de Babahoyo, que provean eficiencia y eficacia en las áreas operativas, administrativas y un servicio de calidad, en búsqueda de satisfacción a los usuarios y excelencia institucional. La metodología aplicada en este estudio fue bajo la modalidad de revisión de diferentes investigaciones en centros de salud, hospitales del día que ofrecen servicios médicos. Es importante precisar que existen organizaciones en el área de salud que se apoyan en procesos de Excelencia Empresarial Europeo direccionados a la gestión de sus administradores para ser implementados en los procesos hospitalarios.

Palabras clave: Centros hospitalarios, Servicios médicos, Sistema de Gestión de Calidad.

ABSTRACT

The exploration of different investigations carried out at a national and international level in the provision of medical services in the health area, both in the public and private sectors, aims to relate the characteristics of the Quality Management System in day hospitals- Babahoyo, which helps to determine the procedures, characteristics, and strategies of these organizations that provide medical care, being very complex to precisely establish uniformity or similarity, since they work from technically trained personnel to a person who provides cleaning services. This work describes the realization of a previous study on the conditions and characteristics with which medical services are provided in private establishments in the city of Babahoyo, which allows establishing and relating parameters on minimum conditions to optimization of services, which help compliance. of requirements and requirements for medical provision, and that entails implementing a Quality Management System through ISO Standards in the Babahoyo day hospitals, which provide efficiency and effectiveness in the operational, administrative areas and quality service, in search of user satisfaction and institutional excellence. The methodology applied in this study was under the review modality

of different investigations in health centers, day hospitals that offer medical services. It is important to point out that there are organizations in the health area that rely on European Business Excellence processes aimed at the management of their administrators to be implemented in hospital processes.

Keywords: Hospital centers, Medical services, Quality Management System.

INTRODUCCIÓN

Los Hospitales del día de la ciudad de Babahoyo son instituciones que brindan servicio de salud privada a las ciudadanas y ciudadanos de la Provincia. La atención y servicio que brindan los establecimientos de salud a los pacientes en las diferentes unidades médicas y de hospitalización se ven limitadas como consecuencia del escaso personal médico especializado, la falta de equipamiento y, del reducido espacio físico, para el desarrollo de las actividades operativas principalmente en área de emergencia, imágenes y laboratorio, problema que se agudiza en épocas de mayor concurrencia por la etapa invernal y por el ineficiente sistema de gestión existente, ya que no permite la optimización de los limitados recursos con que se cuenta, y sobre todo porque muchos de los procesos programados en los servicios del área de salud, poseen cierto grado de inseguridad causados además por la:

- Mala Calidad de insumos
- Deficiencia de procedimientos
- Errores humanos médicos
- Problemas de gestión administrativa
- Ineficiente sistema de vigilancia, inspección y control

En tal circunstancia se pretenden establecer procedimientos, políticas y estrategias que logren la ejecución de un Sistema de Gestión de Calidad a través de Normas Internacionales a los servicios médicos que prestan los hospitales del día de Babahoyo (Hospital del Día Toapanta, Babahoyo, La Merced, Faytong, Bolívar, Moderna, German, Arias, Touma), a fin de que les permita administrar con eficiencia y eficacia las áreas operativas y administrativas del sector salud, así como también brindar un servicio garantizado a los usuarios, a su vez, se intenta conocer de manera más cercana cuáles son las características de los servicios prestados hasta la actualidad.

Es por esto que se realiza esta investigación, cuyo propósito es identificar las causas que pueden generar la deficiente prestación del servicio médico a los usuarios, ya que un adecuado sistema de gestión en las instituciones de salud, conllevará a la aplicación de normas que permitan regular la calidad en la práctica médica y en la Gestión de Procesos. Como parte de este proyecto se ha realizado un estudio de diversos trabajos de análisis e implementación de normas de calidad en este tipo de servicios. En esta investigación se incluyen los más significativos, de los cuales se ha plasmado un análisis desde el punto de vista de la investigación que lo enmarca. Como resultado de este estudio se seleccionan elementos metodológicos y estructurales que pueden servir de base para el diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la atención de los hospitales del día en la ciudad de Babahoyo.

Por todas las razones antes expuestas, actualmente en el sector salud se hace imprescindible la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad en los procesos del servicio de salud que prestan los centros hospitalarios, ya sea por parte de los gobiernos, como de las organizaciones que han sido creadas para tal fin, de manera que se logre minimizar el grado de inseguridad y desconfianza por parte de quienes reciben la atención, lo que está generado en muchos casos por insuficiencia e ineficacia en la gestión operativa y administrativa de los responsables de las empresas de servicio médico privado.

Desarrollo

Joseph M. Juran, (1993) considerado como uno de los gestores de la revolución de la calidad en Japón, indica que la *calidad* es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además, según Juran, es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente” por otro lado, ha identificado un proceso global para la planificación de la calidad a fin de alcanzar las metas de calidad. Sin un cliente satisfecho, que juzgue el producto (bien o servicio) adecuado a sus necesidades, no se puede hablar de buena calidad. Por tanto, se debe identificar a los consumidores y determinar sus necesidades.

Armand Feigenbaum (1991), dice que la calidad es una determinación del cliente, no del ingeniero de marketing o de la dirección general de la empresa. Se basa en la experiencia actual del cliente sobre el producto, contrastado con sus requisitos y representando, siempre,

un objetivo dinámico en un mercado competitivo. La alta administración, es la responsable de la efectividad de todo el sistema de calidad. Sin embargo, todos los departamentos intervienen, de acuerdo con el grado de participación que tengan en el proceso. La filosofía de Feigenbaum se asienta sobre 10 principios que deben estar presentes en el sistema de control de la calidad total. Estos principios están compuestos por:

- La calidad es un proceso que altera a toda la compañía.
- La calidad es lo que el cliente dice que es.
- Calidad y coste son una suma, no una diferencia
- La calidad requiere tanto individuos como equipos entusiastas.
- La calidad es un modo de administración.
- La calidad y la innovación son mutuamente dependientes.
- La calidad es una ética.
- La calidad requiere una mejora continua.
- La mejora de la calidad es la ruta más efectiva y menos intensiva en capital para la productividad.
- La calidad se implementa con un sistema total conectado con los clientes y proveedores.

Según la Enciclopedia de la Auditoria (1986), a partir de las primeras civilizaciones se aprecia la preocupación de los hombres por el trabajo bien hecho y por la necesidad de atender algunas normas y asumir responsabilidades, surge una clara diferenciación de los operarios en dos tipos, los que realizan las diferentes tareas y los que miden y comprueban lo que han hecho los anteriores.

La gestión de una empresa es un conjunto de funciones, actividades, responsabilidades, normas y procesos que se extienden a toda la organización y definen el proceso de toma de decisiones, vinculando a la empresa con su entorno. Fijación de objetivos, desarrollo de planes globales, estratégicos y operativos, diseño e implementación de estructuras

organizativas, así como control de operaciones, transformando la empresa en busca de eficacia, eficiencia y mayor competitividad. Leal Pupo et al (2022).

La gestión de la calidad fue denominada en Japón Company Wide Quality Control, (CWQC); es decir, Administración de la calidad a lo largo y ancho de la empresa, abarcando a todos y cada uno de los miembros de la misma, denominación que hoy se conoce como Calidad Total y que define la calidad como la Satisfacción del cliente.

Valls (2007), explica que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización, lo que conlleva a concluir que existen elementos comunes como: Necesidades, Expectativas, Mercado, Cliente, Satisfacción.

Otros autores prefieren definir la calidad como Conformidad con los requisitos, con lo cual se entiende que los productos, además de ceñirse a unas especificaciones técnicas dadas por los expertos de las empresas, son diseñados según las necesidades de los clientes.

Bajo la óptica de la calidad total, la definición de calidad como Satisfacción del cliente aporta un énfasis prioritario en el cliente. Los productos (bienes o servicios) no sólo deben ser diseñados según las necesidades de los mismos, sino que deben satisfacer a los clientes en cuanto a precio, embalaje, disponibilidad, servicio postventa, entre otras.

Mejía (2009), Un recuento histórico de la calidad tiene como objetivo mostrar los grandes cambios del concepto a través de los tiempos para poder señalar los eventos más sobresalientes. En el campo de la salud cada país tiene su propio acontecer, en Colombia éste ha sido corto pero muy fructífero. Hoy se vislumbra que en los próximos años los aspectos de calidad se van a desarrollar aún más y la historia, para su comprensión, tendrá un gran valor.

Según Lourdes Munch (2010), La Calidad es el cumplimiento de los requisitos para la satisfacción de las necesidades del cliente, para el enfoque de calidad, los clientes pueden ser externos, es decir los consumidores del producto; e internos, las personas y departamentos que integran la empresa.

Según M.I Roemer y C. Montoya Aguilar, (1998), La calidad de los servicios de salud es el desempeño apropiado (acorde con las normas) de las intervenciones que se saben son seguras,

que la sociedad en cuestión puede costear y que tiene la capacidad de producir un impacto, sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición.

Para la Organización Panamericana de la Salud, (1994), La Calidad en los servicios de salud es la satisfacción de las necesidades de los usuarios, con soluciones técnicamente óptimas, calidad sentida en los servicios de salud, es decir, la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la satisfacción razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios.

En la 71.a Sesión del Comité Regional de la OMS/OPS para las Américas, realizada en Washington, D.C., EUA, del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019, los Estados Miembros de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) aprobaron en el 2014 la “Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud”, en la que se establece que la calidad de los servicios de salud consiste en satisfacer las necesidades de salud de las personas, las familias y las comunidades con base en las mejores prácticas, la ética y el conocimiento científico, contribuyendo a la equidad y al bienestar, sin dejar a nadie atrás, lo que implica una particular atención a la diversidad y a las personas y poblaciones en situación de vulnerabilidad.

En la Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) se reafirman los valores y se establecen las líneas estratégicas que constituyen el fundamento sobre el cual los países de la Región formulan planes e implementan acciones para fortalecer los sistemas y servicios de salud en vías a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En pocas palabras, con la cobertura sanitaria universal se pretende garantizar que todas las personas tengan los servicios de salud de buena calidad que necesiten sin sufrir dificultades económicas.

En el contexto de la Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030, esta propuesta presenta tres líneas estratégicas para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios integrales de salud, de acuerdo con el contexto, las necesidades, las vulnerabilidades y las prioridades a nivel nacional, que se indican a continuación:

- 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.

- Fortalecer la rectoría y la gobernanza de los sistemas de salud, para desarrollar una cultura de calidad y promover la mejora sostenida de la calidad en la prestación de servicios integrales de salud.
- Establecer estrategias de financiamiento que promuevan la mejora de la calidad de la atención en la prestación de servicios integrales de salud.

Según la Organización Mundial de Salud (2020), en los últimos decenios se han descrito diferentes elementos de la calidad. Actualmente hay un consenso evidente en cuanto a los servicios sanitarios de calidad, que deben ser: eficaces, seguros, centrados en la persona, oportunos, equitativos integrados y eficiente y estrechamente relacionados con principio éticos.

La Organización Mundial de Salud (2021), por su lado, define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio.

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, establece una visión transformadora hacia la sostenibilidad económica, social y ambiental de los 193 Estados Miembros que la suscribieron y será la guía de referencia para el trabajo de la institución en pos de esta visión durante los próximos 15 años.

La Agenda 2030 que incluye 17 Objetivos y 169 metas, en el Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades se indica que la salud es esencial para el desarrollo humano. Todo el mundo, independientemente de su situación social, considera siempre que la buena salud es prioritaria, y es indispensable que la población esté sana para que la sociedad funcione. Por lo tanto, cuatro de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) estén directamente relacionados con la salud.

De acuerdo a Juan M. Haro-Alvarado, (2018) el sistema de gestión de la calidad es la forma en que la organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales, consta de la estructura organizacional. junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar sus objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de

sus clientes. los sistemas de gestión de la calidad tienen que ver con la evaluación de la forma como se hacen las cosas y las razones por las cuales se hacen, precisando por escrito la manera como se realizaron y registrando los resultados para demostrar que se hicieron.

Sistema de Gestión de calidad (SGC) según las Normas ISO es un conjunto de elementos interrelacionados que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos con el fin de lograr dichos objetivos. La adopción de un sistema de gestión de calidad debe ser decisión de la administración, el diseño y la implementación están influenciados por el entorno de la organización, los cambios en ese entorno y los riesgos asociados con ese entorno, sus necesidades cambiantes, sus objetivos particulares, los productos que proporciona, los procesos que emplea, su tamaño y la estructura de la organización.

Enfoque basado en procesos, la Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Osorio y Arbeláez, (2005).

Un proceso se puede considerar como una actividad o un conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.

Jácome G, (2021), cita a Thompson e indica que la Estrategia es considerada como un conjunto de acciones planificadas, que ayudan a tomar decisiones acertadas y permiten conseguir los mejores resultados posibles que se llevan a cabo para lograr un determinado fin. Ejecutar una estrategia requiere descifrar las técnicas, acciones y comportamientos específicos necesarios para desarrollar una operación de apoyo estratégico sin complicaciones, y después seguir llevando a cabo las cosas y presentar resultados. La idea es hacer que esas cosas sucedan, y que sucedan correctamente (Thompson,2012).

Procesos de la Salud y la Calidad. La Calidad en los servicios de Salud, es un atributo de la atención médica que puede darse en grados diversos. Se define como el logro de los mayores beneficios posibles, con los menores riesgos para el paciente.

METODOLOGÍA

El presente trabajo científico fue realizado bajo la modalidad de revisión de diferentes investigaciones aplicados en centros hospitalarios, hospitales del día que se dedican a la prestación de servicios médicos en el área de salud, tanto del sector público como privado, a nivel nacional e internacional. La metodología que se implementó para la obtención de la información de la presente investigación fue bibliográfica, ya que permitió realizar una serie de actividades con la finalidad de ubicar contenidos de diferentes instituciones que presten servicios médicos hospitalarios y poder relacionarlos con el tema investigado. Así como realizar el análisis de las distintas posiciones teóricas sobre Sistemas de Gestión, Normas de Calidad, entre otras, misma que se obtuvo de libros, revistas y artículos científicos y, descriptiva porque permitió indagar de manera general sobre el servicio que prestan los hospitales del día de la ciudad de Babahoyo.

RESULTADOS

Análisis de los distintos criterios respecto al servicio hospitalario que prestan instituciones tanto nacionales e internacionales y que para su funcionamiento implementan Sistemas de Gestión de la Calidad. Para este propósito se recogen estudios de diferentes autores, que serán considerados a continuación:

Integración de Sistemas de Gestión de Calidad en Salud: Norma ISO 9001:2000 y Sistema Único de Acreditación en la Clínica Ces de la Ciudad de Medellín, realizado por (Osorio y Arbeláez, 2005)

Los autores plantean que la no existencia en el sector de la salud de modelos específicos que permitan la evaluación externa, llevan a que las instituciones prestadoras del servicio adopten una metodología universal contenida en las normas ISO 9000, diseñadas para las empresas de servicios. Muchas instituciones obtienen el certificado de cumplimiento de estándares de la norma ISO 9001 en sus versiones 1996 o 2000, conocido como Sistema de Certificación y continúan realizando sus procesos de auditorías interna y externa para corroborar la vigencia del cumplimiento de los parámetros establecidos.

El objetivo general del trabajo es desarrollar un modelo integrado para los sistemas de gestión de calidad aplicables al sector salud, certificación bajo la norma ISO 9001 y sistema único de

acreditación en salud para la búsqueda de coherencia entre sus partes, de tal manera que cuando la institución prestadora de servicios de salud inicie el proceso de certificación, simultáneamente pueda acceder a la acreditación empleando el mejoramiento de procesos ya iniciado.

Consideran que un Modelo Integrado del sistema de calidad, para instituciones prestadoras de servicios de salud busca combinar los requisitos contenidos en la Norma técnica ISO 9001-2000 y los estándares del sistema único de acreditación de salud.

Cuando una empresa estandariza sus actividades dispone de mecanismos que la permiten reconocer rápidamente los errores cometidos, puede entonces, identificar las causas incidentes y por lo tanto mejora su capacidad interna de diagnóstico, pudiendo diseñar acciones estratégicas para eliminar los orígenes de los problemas y prevenir consecuencias funestas y la repetición de errores indeseables.

Luego, analizando la posición asumida en el proyecto mencionado anteriormente, se puede interpretar que, la Integración de Sistemas de Gestión de Calidad en Salud, según Norma ISO 9001:2000, establece los requerimientos y estándares para la evaluación externa de las instituciones que prestan servicios de salud, considerando para ello los requisitos, documentación, procesos y demás procedimientos, siendo esto imprescindible tener en cuenta porque no se puede aplicar independientemente normas y procedimientos en las instituciones prestadoras de servicios, por tanto es importante que las organizaciones prestadoras de servicios médicos para poder brindar sus servicios a los usuarios deban contar con una certificación de los servicios que ofrecen, que garantice la calidad y asegure un mínimo de riesgo a los pacientes en la obtención de la atención médica.

Validación de un Modelo para medir la Calidad Asistencial en los Hospitales, realizada por Emilio Ignacio García; estudiante de la universidad de Cádiz. (2007)

El objetivo fundamental de este proyecto es el desarrollo de un modelo de evaluación de la calidad en la prestación de servicios sanitarios. El modelo de calidad desarrollado está basado en las experiencias adquiridas de todos los procedimientos de acreditación, tomando como estructura del mismo, la propuesta por el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM). Este modelo, ha sido adaptado al sector salud por el equipo de investigación en el que se trabajó, con objeto de facilitar su aplicación al ámbito sanitario. Se tuvo en cuenta un

manual de autoevaluación de centros sanitarios utilizando como referencia el modelo de excelencia de la EFQM99, en el mismo se contempla un conjunto de estándares e indicadores sanitarios que hacen posible su aplicación tanto en hospitales como en centros de atención primaria. Para la validez, factibilidad y utilidad del modelo propuesto para evaluar la calidad de los servicios prestados en centros hospitalarios consideran los Indicadores de Política y Estrategia PO-01 de ese país, que están relacionados con el conocimiento de los profesionales de la planificación estratégica del centro y los Indicadores de Personas que según el modelo de la EFQM las organizaciones excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto.

En cuanto a los Indicadores de Procesos, según la EFQM las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.

Luego se evidencia en este proyecto la implementación de procesos, instrumentos, a través de un Modelo que le permita medir la calidad de las casas asistenciales públicas, que les permita implementar una toma de decisiones a los administradores sanitarios, así como de los profesionales y usuarios de los usuarios. Herramienta práctica que ayuda a las organizaciones a establecer un sistema de gestión apropiado, midiendo en qué lugar se encuentran dentro del proceso hacia la excelencia, identificando posibles fallos de la organización y definiendo acciones de mejora institucional, contando para ello de indicadores que permita determinar la validez, factibilidad y utilidad del modelo

Elaboración de un Plan de Gestión de Calidad para el Área de Farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román- Riobamba, elaborado por Verónica Alexandra Bazantes García; estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

El objetivo de este trabajo fue la elaboración de un Plan de Gestión de Calidad para el Área de Farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román de la ciudad de Riobamba. Para ello se realizó un análisis situacional en el que se evidenció la falta de un plan de gestión en el que consten normas y procedimientos documentados que permitan el control adecuado de los medicamentos desde la adquisición hasta la dispensación de los mismos.

En el desarrollo de este proyecto se comprobó que la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización, cuando ésta lo hace con un alto nivel de compromiso por parte de la alta dirección e integrado a su cultura: aumentar la satisfacción de los clientes.

Adicionalmente se evidenció que reducir la variabilidad en los procesos, a través de un Sistema de Gestión de Calidad permite estandarizar los procesos de una organización lo cual hace que aumente la capacidad de producir productos consistentes, generando mayor rentabilidad.

En el Sistema de gestión de Calidad Implementado en el Área de Farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román-Riobamba, el autor resalta la necesidad de realizar un análisis situacional con la finalidad de determinar la implementación de normas, procedimientos que permitan el control adecuado de los medicamentos, los procesos internos del servicio, se resume en las siguientes fases: Adquisición, Recepción, Almacenamiento y Dispensación, mismas que a través de las actividades se pueden lograr ejecutar con eficiencia y eficacia. Este proceso se complementa con la implementación de subfases que estarán encaminadas a lograr la correcta interacción entre los funcionarios encargados de los procesos a seguir en cada fase antes mencionada de manera diaria y permanente y así poder lograr la aplicación del Plan de Gestión de la Calidad durante la adquisición y entrega de medicamentos.

Hospital Luis Vernaza, Junta de Beneficencia de Guayaquil, Certificación ISO-9001, publicado en la Revista Médica de Nuestros Hospitales, Volumen 20, N° 2, código ISSN 1390-7530

El Hospital Luis Vernaza fue la primera instalación hospitalaria del Ecuador que recibió la Certificación Internacional ISO 9001:2000, publicado en la revista médica, en agosto del 2005, para cubrir la prestación de los procesos claves del Servicio de Atención Médica en concordancia con la Norma ISO, excluyendo diseño y desarrollo. En diciembre del año 2008 fue certificada bajo la nueva versión actualizada de la Norma ISO 9001:2008, por los auditores externos de empresa Certificadora.

Para ello, se tuvieron en cuenta los tres procesos clave en el servicio en el área de salud, llamados procesos de realización. Estos son los que están directamente relacionados con la provisión del servicio de la organización a los clientes:

Proceso de atención médica en Consulta Externa, Proceso de atención médica en Hospitalización y Proceso de atención médica en Emergencia y Cuidados Intensivos.

Además, incluye los procesos de servicios de apoyo de 26 unidades que complementan el servicio médico hospitalario que presta a las ciudadanas y ciudadanos.

El Hospital Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas-Ecuador fue uno de las primeras casas asistenciales que brindan servicios médicos que le fue otorgada por la Certificación Internacional de ISO 9001:2000 a los procesos clave de prestación médica, para luego recibir una certificación de acuerdo a la nueva Versión de Normas ISO-9001:2008.

La Administración del Hospital Luis Vernaza para la puesta en marcha y control del Sistema de Gestión de Calidad tienen establecidos tres Procesos de realización que tiene que ver con la provisión del servicio a los usuarios de esta institución, este proceso es ejecutado por el Comité de la Calidad presidido por el Inspector del hospital., además la Gestión de la Calidad es un proceso que garantiza y determina sobre la documentación tanto del cliente que recibe el servicio como los legales de la institución que entrega el servicio hospitalario, permitiendo de la misma manera el aseguramiento de la satisfacción de la operación y el control de los procesos contando para ello además con los subprocesos de Auditoría Interna. Medición de Satisfacción del cliente, Comunicación Interna, Gestión de Medición y Control y Gestión de los Recursos Humanos.

Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica, publicado en la Revista Costarricense De Salud Pública, Roubier Rojas Barahona, Sileny Luna Vega, Jetty Gross Robles y Rosita Kenton Johnston, ISSN: 2333-9721

El objetivo fue evaluar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital México, para lo que se efectuó un análisis descriptivo de las principales variables registradas para determinar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio de Hematología del Hospital México. Se realizó un estudio de los criterios de los profesionales involucrados en ese servicio, obteniendo como resultados:

- La satisfacción del Cliente Externo, los Médicos, Enfermeras y Usuarios de Consulta Externa opinan que es oportuno en un 94,1.
- El trato y la calidez resulto bueno con un 86,4 %.
- El Cliente Interno: Microbiólogos, Técnicos y Personal administrativo, un 64,0 consideran que las expectativas laborales son buenas.
- En el personal administrativo prevalece la necesidad laboral con un 56,3.
- En cuanto al espacio físico la mayoría de los Clientes Internos lo consideran regular. Prevalece la opinión de los Técnicos y del Personal Administrativo.

En cuanto al mobiliario es considerado como bueno.

Este trabajo forma parte de varios estudios que se han realizado en Costa Rica relacionados con la gestión de calidad en los servicios hospitalarios; sus resultados, en general, indican dónde se está fallando y como propuesta cuáles pueden ser las medidas correctivas. Otro de estos estudios se llama, "La inducción como factor de éxito en la gestión del cliente interno de las áreas de salud de la Región Chorotega"; en él se expone que una de las limitaciones en el proceso de operacionalización de las políticas de salud actuales es la ausencia de un modelo de inducción al personal de salud de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) que facilite la integración de los funcionarios de nuevo ingreso, así como de los habituales, en el proceso de cambio que enfrentan las organizaciones de salud.

En el Laboratorio Clínico del Hospital México no se han realizado estudios de Gestión de la Calidad. El propósito de este estudio fue contribuir en el diseño de estrategias que permitan fortalecer la Calidad de la Gestión, hacia el cliente interno y externo para la respuesta eficiente, eficaz y efectiva.

De acuerdo a los métodos aplicados en el proceso de investigación para la Evaluación de la calidad de la gestión del laboratorio clínico hospitalario se puede indicar que la investigación fue implementada para determinar la satisfacción del cliente externo como interno, a los técnicos de laboratorio, al personal administrativo en cuanto a la prestación del servicio si es oportuno o no a la capacitación y a la necesidad y expectativa laboral. Deduciéndose que las necesidades de los clientes se las puede cubrir mediante capacitación.

Creación de una Estrategia de Calidad en el servicio aplicado a un hospital pequeño, realizado por Elsa Aceves Obregón y Sandra Ivonne Hernández Menchaca, de la Universidad de las Américas Puebla, Escuela de Negocios del Departamento de Administración de Empresas.

El presente estudio se enfocó en desarrollar una estrategia de calidad, para tener un Hospital que cumpla con todos los requisitos del sector salud, infraestructura adecuada y además provea a los pacientes una excelente calidad en el servicio

El problema se enfoca en la falta de una estrategia que permita ser la base que mueva a todos los miembros de la organización para ofrecer un servicio de calidad a los pacientes en la Unidad hospitalaria para que al contar con calidad se disminuyan los costos, los procesos y los recursos se optimicen, se garantice la permanencia en el mercado.

Se propuso una estrategia en base a las necesidades de los pacientes, que sea entendible y aplicable a todos los miembros de la organización y que ofrezca a los clientes valor auténtico.

Los autores de este trabajo están enfocados al desarrollo de estrategias de calidad, que les permita cumplir con los requerimientos e infraestructura adecuada y por sobre todo entregarles un servicio eficiente a los usuarios, que dé como resultado la disminución de los costos, viabilizarían los procesos y optimización de los recursos que conlleve mantenerse en el mercado y tener un crecimiento conforme a los requerimientos del mismo.

Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud, realizado por Juan M. Haro-Alvarado, Javier I. Haro-Alvarado, Mariela G. Macías-Intriago, Betty A. López-Calderón, María D. Ayala-Astudillo, Ana V. Gutiérrez-Solórzano, publicado en Polo del Conocimiento, el 15 / 11 / 2018, Edición núm. 27, Vol. 3, No 11, ISSN: 2550 - 682X

La presente investigación está enfocada en que el sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud es una actividad que en la actualidad es un aspecto prioritario tanto de los gobiernos así como de las instituciones generadas para responder las necesidades de los beneficiarios, pacientes o clientes de la sociedad en busca de mejoría en su salud, se plantea que actualmente el sistema de gestión de calidad es de gran importancia para los organismos o empresas prestadoras del servicio de salud los cuales deben basarse en planificación estratégica, en la mejora continua del sistema de gestión de calidad y con ello el conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir con los

requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes, la incorporación de nuevas herramientas permiten renovar estrategias y dar respuestas oportunas a nuevos requerimientos en cuanto a la prestación de servicios de salud, el cumplimiento de estas acciones permiten la acreditación y la certificación que son instrumentos importantes en la mejora de la calidad del servicio de salud y para dar confianza a la sociedad sobre el proveedor del servicio de atención de salud.

Además, manifiestan que en los servicios de salud se requiere trabajar con la mejor calidad ya que la más pequeña equivocación puede derivar grandes consecuencias frente al bienestar de las personas. Por tal razón debe ser una de las principales motivaciones, teniendo en cuenta los elementos que garantizan para lograr su ejecución de forma efectiva la prestación de servicio de la atención médica y no simplemente alcanzar una acreditación a través de la certificación con una norma.

TEMAS INVESTIGADOS	RESULTADOS
1.Integración de Sistemas de Gestión de Calidad en Salud: Norma ISO 9001:2000 y Sistema Único de Acreditación en la Clínica Ces de la Ciudad de Medellín, realizado por (Osorio y Arbeláez, 2005)	Desarrollo de un modelo integrado para los Sistemas de Gestión de Calidad aplicables al sector salud, certificación bajo la norma ISO 9001
2.Validación de un Modelo para medir la Calidad Asistencial en los Hospitales, Universidad de Cádiz. (2007)	Desarrollo de un modelo de evaluación de la calidad en la prestación de servicios sanitarios. tomando como estructura la propuesta por el Modelo Europeo de Excelencia Empresarial (EFQM).
3.Elaboración de un Plan de Gestión de Calidad para el Área de Farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román- Riobamba.	Elaboración de un Plan de Gestión de Calidad para el Área de Farmacia del Hospital. La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad puede traerle grandes beneficios a una organización como aumentar la satisfacción de los clientes.

<p>4.Hospital Luis Vernaza, Junta de Beneficencia de Guayaquil, Certificación ISO-9001, publicado en la Revista Médica de Nuestros Hospitales, Volumen 20, N° 2, código ISSN 1390-7530</p>	<p>Certificación Internacional de ISO 9001:2000 a los procesos clave de prestación médica y Certificación de acuerdo a la nueva Versión de Normas ISO-9001:2008.</p>
<p>5. Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica, publicado en la Revista Costarricense De Salud Pública, Roubier Rojas Barahona, Sileny Luna Vega, JettyGross Robles y Rosita Kenton Johnston, ISSN: 2333-9721.</p>	<p>Evaluar la Calidad de la Gestión en el Laboratorio Clínico del Hospital, mediante un análisis descriptivo de las principales variables registradas obteniendo como resultados:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.La satisfacción del Cliente Externo, los Médicos, Enfermeras y Usuarios de Consulta Externa opinan que es oportuno en un 94,1. 2.El trato y la calidez resulto bueno con un 86,4 %. 3. El Cliente Interno: Microbiólogos, Técnicos y Personal administrativo, un 64,0 consideran que las expectativas laborales son buenas, entre otros criterios.
<p>6.- Creación de una Estrategia de Calidad en el servicio aplicado a un hospital pequeño, realizado por Elsa Aceves Obregón y Sandra Ivonne Hernández Menchaca, de la Universidad de las Américas Puebla, Escuela de Negocios del Departamento de Administración de Empresas</p>	<p>Desarrollar una estrategia de calidad, para tener un Hospital que cumpla con todos los requisitos del sector salud, infraestructura adecuada y además provea a los pacientes una excelente calidad en el servicio, en base a las necesidades de los pacientes, que sea entendible y aplicable a todos los miembros de la organización y que ofrezca a los clientes valor auténtico.</p>
<p>7.Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud, realizado por Juan M. Haro-Alvarado, Javier I.</p>	<p>El sistema de gestión de calidad es de gran importancia para los organismos o empresas</p>

<p>Haro-Alvarado, Mariela G. Macías- Intriago, Betty A. López-Calderón, María D. Ayala-Astudillo, Ana V. Gutiérrez- Solórzano, publicado en Polo del Conocimiento, el 15 / 11 / 2018, Edición núm. 27, Vol. 3, No 11, ISSN: 2550 - 682X</p>	<p>prestadoras del servicio de salud los cuales deben basarse en planificación estratégica, en la mejora continua del sistema de gestión de calidad y con ello el conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir con los requisitos de calidad que una empresa requiere para satisfacer los requerimientos acordados con sus clientes</p>
---	---

Tabla 1. Resumen de casos hospitalarios investigados y resultados generados

Fuente: Elaborado por autores

DISCUSIÓN

Implementar un sistema de Gestión de la calidad en las instituciones que prestan servicios de salud significa asumir la responsabilidad desde los administradores, directores, profesionales médicos. puesto que ellos se convierten en los principales protagonistas del mejoramiento de la calidad, a través de la implementación de modelos de procesos de mejoramiento, que proporcione un enfoque sistemático para la gestión de servicios de salud.

Se considera que la atención del servicio médico juega un papel fundamental en la sociedad, por tanto, es significativo que se establezcan criterios técnicos que permitan determinar eficiencia y eficacia en cada área, y que procuren responder a las necesidades y expectativas de los pacientes, consolidando y mejorando su calidad, calidez y bienestar de vida, y, mejorar la gestión operativa y administrativa del servicio proporcionado por los centros de salud ahora denominados hospitales del día, y que los pacientes se sientan seguros y satisfechos por la atención brindada.

La Integración de Sistemas de Gestión de Calidad en Salud, según Norma ISO 9001:2000, establece los requerimientos y estándares para la evaluación externa de las instituciones que prestan servicios de salud, considerando para ello los requisitos, documentación, procesos y demás procedimientos, con lo que se determina que no se puede aplicar independientemente normas y procedimientos en las instituciones prestadoras de servicios.

Para la implementación de un plan de gestión es necesario realizar un análisis situacional con la finalidad de determinar la implementación de normas, procedimientos que permitan el control adecuado de los medicamentos, los procesos internos del servicio.

De los criterios vertidos por estudiosos en calidad a los productos y servicios se puede deducir que las empresas, al implementar la prestación de un servicio o elaboración de un producto siempre deben pensar en la satisfacción de cliente y adecuarse a los requerimientos y expectativas que en todo momento tienen, que la alta administración solo se convierte en receptores de las necesidades del cliente.

Se concuerda con la Organización Mundial de Salud que manifiesta que la calidad en salud es “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio, debiendo para ello, establecerse parámetros, para una atención de calidad, brindar un servicio eficiente a través de la utilización de los recursos necesarios y oportunos y de manera especial que los usuarios de estos servicios tengan un mínimo riesgo, y que deben ser considerados de manera especial para aquellas organizaciones que están dedicadas a proveer de servicio médicos.

CONCLUSIONES

Según lo enunciado desde el punto de vista conceptual respecto al Sistema de Gestión de Calidad y normas de calidad, se puede inferir que la Norma promueve la adopción de un enfoque basado en proceso, que deben implementar las organizaciones, instaurándose a través de la ejecución de la mejora continua, encaminado a la consecución de las exigencias del cliente.

Las organizaciones que buscan la eficiencia mediante la implementación del enfoque por procesos deben estandarizar una metodología de trabajo que describa las actividades que se deberán seguir, que conjuguen la búsqueda de un fin común, especificando los procesos claves, que exista una interacción entre ellos, estableciendo una oportuna gestión de los recursos orientada al cumplimiento de los objetivos propuestos y el control permanente de la prestación del servicio, que puede ser medible mediante objetivos y políticas

organizacionales, lográndose de esta manera la verificación mediante la evaluación del cumplimiento de lo que se planeó.

Luego de la revisión y análisis de diferentes proyectos y estudios que abordan la aplicación de normas de calidad a procesos y servicios relacionados con el sector de la salud, es importante señalar que para la determinación de lineamientos, procesos y procedimientos que conlleven a las organizaciones tanto a prestar un servicio con calidez, eficiencia y eficacia, cuanto a mejorar sus servicios actuales o a implementar nuevos establecimientos con características similares, así como para una certificación y acreditación y poder mejorar sus procesos internos ya planificados y empezados, éstas deben contar con una guía o patrón que integre y coordine actividades y criterios que conlleve a establecer un sistema de Gestión de Calidad en la prestación de sus servicios médicos.

Es también importante precisar que existen organizaciones en el área de salud que se apoyan específicamente en procesos de Excelencia Empresarial Europeos (EFQM), que son direccionados a la gestión de sus administradores y al análisis minucioso de los procedimientos implementados, de manera que les ayude alcanzar la eficacia en este caso de los procesos hospitalarios aplicados, dentro de un entorno globalizados y poder ser más competitivos a la vez y que sus administradores puedan alcanzar la excelencia mediante el liderazgo, aplicación de políticas, estrategias, en la gestión y el manejo de sus recursos económicos, así como de las personas y sobre todo contar con alianzas que vayan en busca de una mejora continua institucional.

De la misma manera otras instituciones entretejen su accionar hospitalario en la estructura de un plan de gestión para áreas claves, que les permita de una u otra forma desarrollar mecanismos para el control desde de la adquisición, permanencia y entrega de los medicamentos y que estos estén en condiciones óptimas de consumo, que garanticen la salud integral de los usuarios al momento de adquirirlos.

Por lo tanto, es significativo argumentar que actualmente en las organizaciones cualquiera sea su actividad (económica, comercial, productiva, artesanal, de servicio) y por sobre todo

del sector salud, debe existir en sus administradores en primer lugar el compromiso, la participación activa y la responsabilidad social de todos y cada uno de ellos, de manera que les permita realizar un análisis sistemático y continuo de la situación actual, y por otro lado implementar planes de acción, para la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceves, E., Hernández, S. (2002). Creación de una Estrategia de Calidad en el Servicio Aplicado a un Hospital Pequeño. a 29 de noviembre de 2002, (Tesis presentada como requisito parcial para obtener el título en Licenciatura en Administración de Empresas) Escuela de Negocios del Departamento de Administración de Empresas. Universidad de las Américas Puebla, México.http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/aceves_o_e/capitulo_5.html
- Álvarez, S. (2005) Estándares de calidad en los ensayos clínicos: ISO 9001-Buena Práctica Clínica, Revista Cubana de Farmacia-Versión On-line ISSN 1561-2988. v.39 n.3 Ciudad de la Habana sep.-dic. 2005. Recuperado el 15 de mayo de 2015 a partir de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75152005000300011
- Barahona, R., Luna, S., Gross, J. y Kenton, R. (2010) Evaluación de la calidad de la gestión de un laboratorio clínico hospitalario en Costa Rica. Revista Costarricense de Salud Pública. vol.19 n.1 San José, jun. 2010 http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292010000100003
- Bazanses, A. (2010). Elaboración de un Plan de Gestión de Calidad para el Área de Farmacia del Hospital Pediátrico Alfonso Villagómez Román- Riobamba (Tesis en opción al título de Químico Farmacéutico en la Facultad de Ciencias) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/694/1/56T00224.pdf>
- Certificación ISO-9001-Hospital Luis Vernaza de la Junta de Beneficencia de Guayaquil, publicado en la REVISTA MÉDICA de nuestros hospitales. Junta de Beneficencia de Guayaquil. Recuperado 1 de junio de 2014 a partir de <http://www.hospitalvernaza.med.ec/nosotros/certificaciones/iso9001>
- Donabedian, A. (1984). La Calidad de la atención Médica, en la Prensa Médica Mexicana, S.A. México D.F.
- Donabedian, A., (1995), Calidad de la Atención a la Salud. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad”. Revista ITAES, No.2 junio 1995.

Edukativos, Recursos para universitarios. Introducción al Control de Calidad, recuperado el 24 de abril de 2015 a partir de <http://www.edukativos.com/downloads-file-1648-recurso.html>

Enciclopedia de la auditoria (2006). Mc Graw-Hill, Madrid.

Evans, J. R., William, L., (2000), Administración y control de la calidad, México
www.FreeLibros. Me.

Evaluación de la Calidad de la Gestión de un Laboratorio Clínico Hospitalario en Costa Rica, publicado en la Revista Costarricense de Salud Pública, el año 2010, a partir de http://www.oalib.com/paper/1040571#.VW93Js9_Oko

Grupo Alianza Empresas. (2008). Enfoque basado en procesos. Recuperado el 31 de mayo de 2015 a partir de https://www.norma-iso.com/pagina_9001-2008/0-2-enfoque-basado-en-procesos/

Ignacio, E. (2007). Validación de un Modelo para Medir la Calidad Asistencial en los Hospitales, (Tesis en opción al grado de Doctor en Ciencias) Universidad de Cádiz. Recuperado el 5 de mayo de 2014 a partir de <http://minerva.uca.es/publicaciones/asp/docs/tesis/ignaciogarcia.pdf>

James, P. (1997). La gestión de la calidad total. Un texto introductorio, Prentice House, España.

Osorio, J. y Arbeláez, A. (2005). Integración de Sistemas de Gestión de Calidad en Salud: Norma ISO 9001:2000 y Sistema Único de Acreditación en la Clínica Ces de la Ciudad de Medellín, (Tesis de Grado previo a la obtención del título de Ingeniero en la Facultad de Ingeniería), Universidad de Antioquia. Recuperado el 10 de abril del 2014, a partir de <http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/142/1/IntegracionSistemasGestionDeCalidad.pdf>.

Santillana, R. (2013) Auditoría Interna. 3era edición. Pearson Educación, México

Urroz, O., Allen, P. (2004) Introducción a la Calidad en los Servicios de Salud en el nivel local, Orlando Urroz Torres, Patricia Allen Flores. San José, C.R.: EDNASSS-CCSS. Recuperado el 30 de mayo de 2015 a partir de <http://www.cendeisss.sa.cr/posgrados/modulos/modulo9gestion.pdf>

Münch, L. (2010) Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo, Pearson Educación, México,

Sánchez M (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Información para Directivos de la Salud, # 30.

Barredo L, Agyepong I, Liu G, Reddy S, et al. Objetivo 3—Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y un 2030 más saludable Se puede consultar en

<https://www.un.org/es/chronicle/article/objetivo-3-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-y-un-2030-mas-saludable>

Organización Panamericana de Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 (Internet). 57.o Consejo Directivo. 71.a Sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 30 de septiembre al 4 de octubre del 2019, Washington, D.C., EUA, (documento CD53/5, Rev. 2 y resolución CD53.R14), Disponible en

https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-estrategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&Itemid=2031

Escuela Europea de Excelencia. ISO 9001-2015. Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. 13 de septiembre, 2016. Disponible en: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>

Haro J, et al., 2018, Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud, publicado en Polo del Conocimiento, el 15 / 11 / 2018, Edición núm. 27, Vol. 3, No 11, ISSN: 2550 - 682X , <file:///C:/Users/hp/Downloads/790-2221-6-PB.pdf>

Jácome G, et al, 2021, Estrategias de comercialización para la gestión de ventas de hortalizas agroecológicas de la granja integral de la Universidad Técnica de Babahoyo. Publicado en revista Megazine de las Ciencias. –Universidad Técnica de Babahoyo, el 10/04/2021, Volumen 6 numero 4, <https://revistas.utb.edu.ec/index.php/magazine/article/view/2310>