Maestría en Administración Pública
Artículo de investigación aplicada

ANÁLISIS AL CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN MEDICAS DEL IESS DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.*

Iván Vera Torres [a]

María Elena Godoy Zúñiga [b]

a. Economista. E-mail ivan.verat@uees.edu.ec
b Dra. en Lenguaje, Literaturas y sus Culturas y sus Aplicaciones. Profesora Universidad Espíritu Santo y ESAI Business School, Ecuador.

Palabras clave
Análisis, Cumplimiento, Recomendaciones, Contraloría General, Atención médica

Clasificación JEL
O15

Resumen: Este trabajo está orientado a evaluar el cumplimiento de las recomendaciones propuestas por la Contraloría General del Estado dentro del área administrativa de las unidades médicas del IESS, con la finalidad de determinar su incidencia en la calidad de servicio hacia los usuarios. Para obtener el objetivo planteado, se ha realizado un estudio de clase transversal, descriptiva junto con un diseño no experimental, dado a que los estudios de modo cualitativo pretenden el entendimiento acerca de factores relacionados al fenómeno estudiado sin que se altere las variables y evidenciar los resultados en base a las dimensiones analizadas. Se ha analizado información pública de la institución a partir del informe DNAI-AI-0012-2019, específicamente de los resultados sobre las recomendaciones aplicadas de los centros hospitalarios Norte Tarqui, Valdivia y Efrén Jurado y se ha aplicado una encuesta de calidad de servicio. Como conclusiones, se determinó en base a la investigación de campo, aplicando una encuesta de calidad de servicio; se verificó que un alto porcentaje, bordeando en promedio el 90%, califican como insatisfactoria la experiencia y asistencia brindada por la institución; que los servicios bridados por el centro médico no superaron las expectativas de los usuarios; que no existe el personal suficiente para la atención que le brindó la institución; así como de considera que no existen los insumos suficientes para la atención que debe brindarse; que no se han observado mejoras tangibles y de la misma forma existen aspectos que necesitan mejorarse en las instituciones médicas. Se determinó cuáles son los aspectos en los que se denota una menor aplicación y seguimiento de las disposiciones dadas por la Contraloría General del Estado; de lo cual se infiere que el no tener servicios de salud indica un desperdicio en lo que respecta al capital humano. dicha falta de atención no es solo injusta, sino que así mismo es un desperdicio del mismo capital y potencial humano de una nación. Se entiende por capital humano a los conocimientos, a las destrezas y a la salud que las personas tienen o que acumulan durante su vida y que les posibilita el tener un rol productivo dentro de la sociedad. En ese aspecto, sobre el incumplimiento de las recomendaciones relacionándola con los datos obtenidos de la encuesta, se confirma la hipótesis de que el cumplimiento de la normativa de la Contraloría General del Estado en los centros de salud si incide en la calidad de servicio hacia la ciudadanía. Debido al alto porcentaje de incumplimiento en relación

al alto porcentaje de percepción negativa sobre el estudio de campo a partir de la calidad del servicio.

Key words
Analysis, Compliance, Recommendations, Comptroller General, Medical care.

JEL Classification
O15

Abstract: This work is aimed at evaluating compliance with the proposed recommendations by the State Comptroller General within the administrative area of the IESS medical units, in order to determine their impact on the quality of service to users. To obtain the proposed objective, a cross-sectional, descriptive study has been carried out together with a non-experimental design, given that qualitative studies seek to understand factors related to the phenomenon studied without altering the variables and to demonstrate the results based on the dimensions analyzed. Public information from the institution has been analyzed based on the DNAI-AI-0012-2019 report, specifically the results on the recommendations applied at the Norte Tarqui, Valdivia and Efrén Jurado hospitals, and a service quality survey has been applied. As conclusions, it will be reduced based on field research, applying a service quality survey; It was verified that a high percentage, bordering on average 90%, described the experience and assistance provided by the institution as unsatisfactory; that the wedding services by the medical center did not exceed the expectations of the users; that there is not enough personnel for the care provided by the institution; as well as it is considered that there are not enough inputs for the care that should be provided; that no tangible improvements have been observed and in the same way there are aspects that need to be improved in medical institutions. They will get used to are the aspects in which a lesser application and follow-up of the provisions given by the General Comptroller of the State is denoted; from which it is inferred that not having health services indicates a waste in terms of human capital. Such inattention is not only unfair but is also a waste of a nation's very capital and human potential. Human capital is understood as the knowledge, skills and health that people have or accumulate during their lives and that allows them to have a productive role within society. In this regard, regarding non-compliance with the recommendations relating it to the data obtained from the survey, the hypothesis is confirmed that compliance with the regulations of the State Comptroller General's Office in health centers does affect the quality of service towards the citizenship. Due to the high percentage of non-compliance in relation to the high percentage of negative perception of the field study based on the quality of the service.

* Este trabajo nace por mi experiencia profesional donde he denotado el problema de estudio y verifico la necesidad de evaluar el cumplimiento de las regulaciones propuestas por la Contraloría General del Estado dentro del área administrativa de las unidades médicas del IESS.

Dedicado a: Joan, Iván y Adriana.

Introducción

Este trabajo de investigación sobre el análisis al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en las unidades de atención medicas del IESS de la ciudad de Guayaquil; ya se ha abordado de manera similar en otras investigaciones como la de Molina (2018), denominado "Análisis de la aplicación de recomendaciones de informes de Auditoria del cumplimiento y de la Gestión de Administración enfocado en la Municipalidad Distrital de Acoria MDA, periodo 2015 – 2016", se la empezó con el objetivo de determinar si en la Municipalidad Distrital de Acoria, se vienen aplicando las recomendaciones que se han emitido por el Órgano de Control Institucional, nombrado como OCI, mediante informes de Auditoria del Cumplimiento, denominado como IAC, por medio del cual se crea la siguiente pregunta ¿De qué manera la aplicación de recomendaciones de los IAC posibilita la apropiada Gestión de Administración en la institución y la calidad de servicio?, de tal manera que a la examinación se detectan las inconsistencias, el no tener interés de parte de los altos mandos de la MDA por la aplicación de las recomendaciones, el no tener conocimiento de la Auditoria de Cumplimiento, así mismo un manejo de forma deficiente de mecanismos de gestión enfocados en hacer más eficiente y eficaces la gestión. Debido a esta situación, como una respuesta a la problemática señalada, se plantea la hipótesis siguiente. La aplicación de las recomendaciones de los IAC de parte del titular de pliego posibilita la apropiada Gestión de administración de la empresa y la consecuente calidad del servicio. Para el efecto de este, el presente proyecto a partir de una metodología exploratoria con enfoque descriptivo, se estableció como resultados que la falta de cumplimiento de las recomendaciones en un 70% de incumplimiento general; definió una incidencia significativa en la calidad de servicio de la institución, estableciéndose a partir de una encuesta que el 80% de los encuestados percibe a la institución de estudio como una organización ineficiente, ineficaz y con la necesidad de mejorar en sus servicios.

De la misma forma en el trabajo de Ariza (2019), sobre recomendaciones de la Contraloría General de Estados Unidos que efectúa auditorias que son operativas y que se enfocan en analizar si se han alcanzado los propósitos determinados en los programas públicos en las organizaciones públicas. Este trabajo se fundamentó en una metodología descriptiva cuantitativa para verificar que si los trabajos se efectúan junto con un proceso estandarizado integrado en una guía institucional y que se informatiza en el seguimiento de las auditorias que están en curso. Luego de ello, de la emisión de los informes y de la demostración al congreso que efectúa un seguimiento del nivel de cumplimiento de las recomendaciones integradas en la organización GAO (U.S. Government Accountability Office). Se obtuvieron como como resultados de la actividad de esta entidad de un examen anual del 2015 al 2018, mediante varios indicadores de gestión, los mismos que forman parte de una planificación de manera estratégica; que hubo un significativo cumplimiento de las recomendaciones bordeando el 95%. En esa línea la metodología señalada acerca del análisis de programas se tiene que comprender como la aproximación del problema y, cualquiera sea el caso, se tiene que incorporar a las propiedades específicas de cada uno de los programas que se tienen que auditar. Bajo esos parámetros se obtuvo que la percepción de la calidad del servicio sobre encuestas de satisfacción se establece alrededor del 95%; por lo que se infiere que ambos aspectos están íntimamente ligados.

En la misma línea como antecedente el trabajo de Flores (2017), titulado "Incidencia de las recomendaciones de organismos de auditoría, en el sistema de control interno de la dirección del seguro general de salud individual y familiar del IESS"; donde plantea determinar cuál es la repercusión que tienen las recomendaciones emitidas mediante especiales exámenes por los Órganos de Control de Superintendencia de Bancos y de Seguros y de la Contraloría General del Estado que vayan a supervisar el ejercicio del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) para efecto de ello se evaluaron los resultados de las auditorias previas efectuadas en la Dirección del Seguro General de la Salud Individual y Familiar, posibilitando con ello el definir el problema de estudio, se requirió de una investigación de modo bibliográfico de conceptos inherentes en el Control Interno, al proceso de auditoría y de normativa legal

que ha sido inherente para poder conocer el medio en el que se desarrollan las recomendaciones de auditoría. La parte principal del estudio fueron los mecanismos, los instrumentos y las técnicas usadas por ser una investigación de Maestría Profesional los cuales se desarrollan de forman técnica, generando una innovación novedosa de acuerdo a la evaluación situacional de una recomendación. De acuerdo a la determinación de los riesgos a los que están asociados las recomendaciones se efectuó un planteamiento que posibilite que se cumpla con un seguimiento y aplicación de éstas en la institución. Y se recomienda que de acuerdo a este sentido es prudente el general las recomendaciones siguientes: Los procedimientos sustantivos del IESS tienen que efectuar una examinación extensa a sus competencias y a la norma aplicable de su gestión, generando y creando los instructivos internos de implementación para ser difundidos en los órganos desconcentrados, los órganos directivos pedirán al Procuraduría General del IESS, una codificación de los instructivos que se ha obtenido del modo de resolución. – Las dependencias que pertenecen a la DSGSIF tienen que efectuar Planes de Acción que determinan metas y personas encargadas que lleven a una implementación de las recomendaciones que se emitan por los órganos de control, junto con ello queda evidenciado una gestión que se puede representar a una posterior auditoria, previniendo con aquello una figura de incumplimiento. – La administración tiene que efectuar una análisis de las recomendaciones que se han emitido por la DSGSIF, por lo menor por los cuatro últimos años, en la cual se puede encontrar un camino a seguir y las acciones que se tienen que tomar para prevenir circunstancias reportadas por los órganos de control que se mantengan y junto con ello mitigar los riesgos que la institución tiene. – El Seguro especializado de salud tiene que tomar emergentes acciones que posibiliten el sanear todas las falencias que se han presentado durante el procedimiento de auditoria medica la cual esté bajo su potestad, para que, de acuerdo a un tiempo determinado dicho procedimiento obtenga una manera de realización adjunto en lo que establece la Auditoria Sanitaria Nacional.

A partir de estos antecedentes, la hipótesis de partida del presente estudio se centra en que el cumplimiento de la normativa de la Contraloría General del Estado en los centros de salud incide en la calidad de servicio hacia la ciudadanía.

Tomando como base del estudio instituciones públicas hospitalarias; específicamente en los centros: Norte Tarqui, Valdivia y Efrén Jurado.

Para el centro de atención medica “Valdivia” la situación es complicada y grave debido a que los problemas de gestión de pacientes han sido significativos y muchos de los acudidores llegaron a presentar quejas, manifestando que las citas médicas pedidas no habían sido reasignadas, viendo la obligación de parte del IESS de declarar en emergencia a sus 101 hospitales y unidades médicas por 60 días; tiempo en el que espera abastecerse de medicinas y dispositivos. En esa línea, el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Norte Tarqui es uno de los más antiguos e importantes y dispone de una amplia cartera de servicios que constan de 28 especialidades médicas a más de contar con las áreas de imagenología, laboratorio, emergencia y farmacia. Y presenta la misma problemática. En cuanto al centro de atención medica “Efrén Jurado”, la situación es similar y la problemática presentada mantiene las mismas matices a pesar de que el público atendido sea menor en comparación con otros centros médicos como el mencionado anteriormente.

Dicho esto, el objetivo general a plantear para el presente estudio es el evaluar el cumplimiento de las regulaciones propuestas por la Contraloría General del Estado dentro del área administrativa de las unidades médicas del IESS, con la finalidad de determinar su incidencia en la calidad de servicio hacia los usuarios; mientras que para los objetivos específicos se plantea; llevar a cabo una revisión bibliográfica de las bases legales que determinan el cumplimiento y el seguimiento de las recomendaciones dadas por la Contraloría General del Estado, analizar los informes públicos proporcionados por la Contraloría General del Estado para la determinación del cumplimiento de las recomendaciones dadas por el mismo órgano y

determinar cuáles son los aspectos en los que se denota una menor aplicación y seguimiento de las disposiciones dadas por la Contraloría General del Estado.

Para el presente estudio, se tomó como delimitación temporal un periodo de 5 años, y como delimitación espacial, se designaron los tres centros de atención medica de la ciudad de Guayaquil mencionados en los apartados anteriores; lo que implica un análisis de la aplicación y seguimiento de las indicaciones remitidas por la contraloría del estado a los centros mencionados a partir del año 2017 hasta el actual 2022. Los recursos a utilizar para la presente investigación serán aquellos obtenidos a partir de fuentes públicas como la página web de la misma contraloría y otras fuentes bibliográficas que aborden la temática planteada.

Revisión de Literatura

Calidad de servicio

Por calidad de servicios, se entiende el conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre el consumidor y la marca. La clave para ese soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los clientes salir con una buena impresión (Haro-Alvarado, 2018).

De este modo, el consumidor quedará conforme y satisfecho con el soporte y volverá con más frecuencia, por la calidad en su transacción. Además de eso, ofrecer un servicio de calidad ayuda a corregir errores, ya que es posible identificar los momentos en que los consumidores necesitan más ayuda (Garrido, 2020).

Importancia de la calidad del servicio al cliente

Acompañar de cerca la calidad del servicio al cliente es una actividad para la cual todo gerente debe dedicarse, puesto que la reputación de la empresa siempre está en juego (Moya, 2021).

Para tener una idea, el 77% de los ejecutivos concuerdan con que los consumidores cambian de marca cuando no están satisfechos con el servicio (Zavala-Alonso, 2017). El dato, divulgado por Service Insights 2019, comprueba la necesidad de construir módulos estratégicos para mejorar la experiencia del cliente. Eso porque un servicio de calidad pueden influir en los resultados de una empresa, inclusive en el índice de ventas (Chancusi, 2018).

Además de eso, el servicio al cliente está directamente relacionado al Customer Experience, Experiencia del consumidor. Es decir, el total de acciones realizadas para mejorar y optimizar todo el proceso de relación, desde la pre hasta la posventa (González, 2020).

Este concepto considera que al cliente debe dársele valor desde el primer diálogo, sea online u offline. Al ofrecer un servicio notable, las empresas logran crear una realidad de experiencia inolvidable, donde ambas partes se conocen y tienen una excelente comunicación (Otálora & Orejuela, 2019).

Vale recordar que un servicio de calidad no sirve solo para mejorar la relación con los clientes, es posible utilizar esa área para montar estrategias que alcancen la organización interna de la empresa, ayudando a los equipos a organizar mejor sus demandas y a optimizar procesos operativos (Cobo-Mejía, 2018).

Ofrecer un servicio de calidad no es algo que debe ser visto solo como una estrategia o área de la empresa, sino como una cultura organizacional. Esto debido a que tanto el cliente como la empresa, salen ganando, y te mantendrás frente de la competencia (Astudillo, 2021).

Regulaciones estatales

Son las reglas que emite el Estado y, a través de ellas, se protegen aspectos sociales, económicos, políticos y técnicos que son de interés público (Haro-Alvarado, 2018).

A través de estas reglas, se busca garantizar el funcionamiento eficiente de los mercados, generar certeza jurídica, garantizar derechos de propiedad, así como evitar daños a la salud, al bienestar de la población, a la salud animal y vegetal, al medio ambiente, a los recursos naturales o a la economía (Lenin, 2018).

Existen tres tipos de regulación (Zapata, 2019): Regulación económica: son las disposiciones mediante las cuales se regula el mercado; éstas marcan las especificaciones que deben cumplir las empresas para garantizar la competitividad (Orozco, 2019). Regulación social: busca proteger la salud humana y animal y el medio ambiente, así como establecer lineamientos para el ejercicio de profesiones y relaciones laborales. Regulación administrativa: organiza el funcionamiento de la administración pública para proveer servicios y bienes público (Arteaga-Orlando & Parra Ferié, 2020). A través de la regulación se establecen las reglas del juego para todos los agentes involucrados en el ambiente de negocios: ciudadanos, empresas y gobierno (Saldaña, 2019).

Atención médica

Tratamiento que los expertos en medicina aceptan como apropiado para determinado tipo de enfermedad y que los profesionales de la salud usan de manera amplia. También se llama estándar de atención, norma asistencial, tratamiento de referencia y tratamiento estándar (García Escovar & Barrera Paz, 2020).

Se denomina atención (o asistencia) de la salud al conjunto de procesos a través de los cuales se concreta la provisión de prestaciones y cuidados de salud a un individuo, un grupo familiar, una comunidad y/o una población (Ibarra Picón & Rua Ramirez, 2018). En tanto objetivo, la asistencia sanitaria presupone que es posible contribuir a la salud garantizando un agregado de atenciones que permitan, en primer lugar, conservar la salud de las personas (Catillo, 2021).

En segundo lugar, evitar el deterioro de la salud de la población tanto cuanto lo permita el conocimiento médico y los recursos disponibles. En tercer lugar, recuperar la salud de quienes han enfermado para que logren sanar (Vela Vasquez, 2020). En cuarto lugar, detectar tan precozmente como fuera posible y evitar el agravamiento, en especial de aquellas enfermedades para las cuales aún no se ha identificado una cura (Mazacón, 2021). En quinto lugar, aliviar el dolor y minimizar el sufrimiento de los enfermos graves que no pueden ser curados (Ministerio de salud Pública, 2019).

Comunicación empresarial de salud

La comunicación en salud ha sido definida como el arte y las técnicas para informar, influir y motivar al público sobre temas de salud relevantes desde la perspectiva individual, comunitaria e institucional. Se ocupa de la prevención de enfermedades, las políticas de salud y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y los individuos (Espinoza, 2018). Como su propio nombre lo indica, es un campo totalmente multidisciplinario: además de ciencias de la salud y de la comunicación, se enriquece con la antropología, la sociología, la psicología, la neurociencia y la ingeniería, entre otras disciplinas (Trujillo, 2021). Ninguna de estas especialidades puede abordar por sí sola los problemas y desafíos que emergen de este territorio mixto. Naturalmente, nos ocupamos de asuntos relacionados con la creación y la reproducción de sentidos entre diferentes actores, a través de diferentes medios de comunicación (Miranda, 2021).

Existen al menos tres rasgos muy poderosos de la comunicación en salud que justifican este esfuerzo editorial (Quetti, 2016). El primero es su profundidad teórico-académica y su alcance, dada la riqueza de cada disciplina particular implicada -ya sea aislada o en conjunto con otras- y la complejidad de los fenómenos que trata (Quijije, 2020). La segunda se refiere a las vastas dimensiones de interés público del campo, ya que la salud es una dimensión que afecta a todo el mundo y requiere de una amplia gama de instrumentos de política pública, tanto a nivel nacional como internacional (Bellido Medina, 2021). Por último, tiene una enorme importancia económica: para el erario público, que paga por los sistemas de salud

sobre estresados, y para todos los actores privados involucrados, ya sean beneficiarios o pacientes -un concepto cuestionable en sí mismo- o aseguradoras de salud y empresas de la industria farmacéutica, entre otras (Moncada, 2021).

Satisfacción del ciudadano

Los proveedores especializados en la atención médica, las escuelas en distintos niveles y los tribunales son los que prestan servicios a la ciudadanía y como tal, están las entidades que componen las percepción y la experiencia de la población acerca de los servicios públicos (Hernández palma, 2018). La satisfacción alcanzada con los servicios es lo que se considera como un punto preciso para las acciones gubernamentales incidida por la manera en la cual los estados crean y proporcionan servicios (Escudero Sabogal, 2018). No obstante, más allá de estas métricas de satisfacción hasta en la actualidad, no hay un esquema implantado de modo internacional para efectuar encuestas de hogares acerca de claves servicios como por ejemplo, el acceso, la capacidad de respuesta y la calidad, las cuales constituyen la satisfacción que se tiene con los servicios y aquellos inciden en la disponibilidad de las personas para que se paguen los impuestos (Jiménez Paneque, 2004).

De igual forma, el objetivo de la mediación de la satisfacción de un ciudadano con los servicios del estado privatizados de parte de una entidad pública es lo que va a diferir de la medición de la satisfacción del cliente efectuada por una entidad de servicios (Valencia Ambuila & Industrial, 2017). Aunque en los dos casos se basa en estudios implementados, la primera es la que va a buscar que la información alcanzado le posibilite obtener un manejo público que sea de calidad mientras que la segunda pretende implementar los resultados del estudio para que se magnifiquen los propósitos que señaló la entidad y que se asegure la supervivencia empresarial (Torres & Alvarado, 2012).

La ejecución de una gestión pública de calidad así mismo incide en la aplicación de una permanente vigilancia de las opiniones de la población y monitoreo de los resultados de la gestión, la cual garantiza la operativa transparencia. Tal y como se indica en una publicación de la Secretaria de la Función Pública (Armijo, 2019).

Incidencia de calidad de servicio de salud en el ciudadano

La calidad de atención es el nivel en la cual los servicios de salud para los grupos y las personas de la población aumentan la posibilidad de obtener resultados sanitarios pretendidos y que se ajusten a los profesionales conocimientos que se basen en los datos probatorios (Alban Meneses, 2020). Dicha definición de la calidad de atención es la abarca la prevención, el tratamiento, la promoción, los cuidados paliativos, e incluye que la calidad de la atención se puede medir y mejorar de manera continua a través de la prestación de una atención que se rige de acuerdo a datos probatorios, los cuales vayan a tener en cuenta los requerimientos y cuáles son las preferencias de los usuarios en cuanto a los servicios: a las familias, los pacientes y las comunidades (Ramírez-Sánchez & Rosales-López, 2015).

De acuerdo a los últimos decenios se han podido describir distintos componentes de calidad. En la actualidad existe un notorio consenso en lo que respecta a los servicios de sanidad de calidad, los cuales tienen que ser (Lauracio & Lauracio, 2020). Eficientes: brindan servicios de salud que se rigen en datos probatorios a aquellos que lo requieran. Seguros: previenen lesionar a quienes dispensen atención (Maguiña, 2018); Enfocados en la persona: conceden la apropiada atención de acuerdo a las preferencias, los requerimientos y los valores personales, de acuerdo al marco de servicios sanitarios que se organizan de acuerdo a las necesidades de una persona; Pertinentes: disminuyen los tiempos que se espera, las demoras que en ciertas ocasiones son perjudiciales, ya sea para los que reciben atención como para quienes la prestan (Infantes, 2017); Equitativos: brindan una atención en la cual la calidad no va a variar por la edad, género, raza, etnia o sitio geográfico, religión o aspecto socioeconómico, idioma o la inclinación política; Integrados: dan una atención de forma coordinada a todos los niveles y entre los diferentes proveedores los

cuales vayan a facilitar toda la gama de servicios sanitarios por el transcurso de la vida y del curso (Balseiro Almario, 2018). Eficaces: se potencian las ventajas de los recursos que están disponibles y previenen un despilfarro. Varios de estos atributos de calidad se encuentran directamente asociados con los principios éticos (Torres Toala, 2021).

Metodología

Para el desarrollo de este estudio, se ha reconocido su clase de investigación, según los propósitos planteados; de acuerdo a este estudio, la presente investigación se expone que es de tipo descriptiva-analítica, dado a que se evaluó y se describió la totalidad de los datos alcanzados y de igual forma se han delimitado los diferentes componentes del problema de estudio y la relación que tiene con el medio interno y el externo y cuando se ha evaluado la información del estudio de clase documental y los productos del estudio de campo, su objetivo fue proporcionar un panorama más probable de las actividades que se tienen que desarrollar para el procedimiento de seguimiento y el análisis de la aplicación de las recomendaciones del Organismo de Control.

Sobre la unidad de análisis, cuando se ha establecido la información del estudio para su examinación se ha analizado las fuentes oficiales aplicadas por el Organismo de control, la Contraloría General del Estado, los informes difundidas de manera pública, los informes de auditoría y los que se han publicado en la página web de la institución, de igual forma se ha tomado en consideración la información que mantiene la entidad en las matrices de la información la cual tiene el detalle de las recomendaciones y los informes admitidos que ha tenido conocimiento. De igual forma, se ha revisado los datos del informe DNAI-AI-0012-2019, específicamente en los centros: Norte Tarqui, Valdivia y Efrén Jurado.

Para efectos de verificar la hipótesis de que el cumplimiento de la normativa de la Contraloría General del Estado en los centros de salud si incide en la calidad de servicio hacia la ciudadanía. Se plantea la revisión del informe de las recomendaciones aplicadas en los centros de salud, en contraste de una encuesta realizada para establecer la calidad del servicio en estos centros.

La población que se ha tomado para la investigación de campo, en consideración en el presente estudio es el de 30 sujetos de acuerdo a la distribución de las entidades, Norte Tarqui, Valdivia y Efrén Jurado. En el aspecto documental se tomó en cuenta los datos del informe DNAI-AI-0012-2019, que está determinado en la normativa Integral de la Gestión Organizacional por los procesos, la misma que está conformada por la Dirección Nacional de Planificación-Subdirección Nacional de Seguimiento y de Evaluación y además de las Unidades Provinciales de la Planificación enfocadas en el seguimiento de las recomendaciones que se han emitido por el órgano de control.

Para efectos de la muestra, se estableció un muestreo no probabilístico por conveniencia; donde se estableció una muestra en este proceso de estudio, que tiene un total de 30 usuarios que están conformados de manera distribuida

Se usó el método científico, como método general dado a que posibilitó evaluar y analizar de manera completa el inconveniente a resolver con lo cual se ha llegado a determinar las generalidades de esta, esto quiere decir, el procedimiento de investigación se efectuó de acuerdo a la función del análisis, de la revisión, del seguimiento y la examinación ya sea de forma administrativa como legal del informe.

El enfoque de este estudio es de clase cualitativa, dado a que recopila y evalúa los datos sin que haya una medición de forma numérica, por ello la acción de investigación es apropiada con el caso de investigación acerca del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en las unidades de atención medicas del IESS de la ciudad de Guayaquil. Dicha dinámica busca la descripción del fenómeno para entenderlo y poder explicarlo (Rosen, 2019).

Para obtener el objetivo planteado, se ha realizado un estudio de clase transversal, descriptiva junto con un diseño no experimental, dado a que los estudios de modo cualitativo pretenden el entendimiento acerca de factores relacionados al fenómeno estudiado sin que se altere las variables y evidenciar los resultados en base a las dimensiones analizadas. El mecanismo de estudio usado es el de clase analítico-sintético y el de clase deductiva como se hace referencia a la presente investigación.

El enfoque cualitativo lo que nos modela es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado (Calizaya, 2020). En este enfoque las variables no se definen con la finalidad de manipularse experimentalmente, y esto nos indica que se analiza una realidad subjetiva además de tener una investigación sin potencial de réplica y sin fundamentos estadísticos. Con el enfoque cualitativo se tiene una gran amplitud de ideas e interpretaciones que enriquecen el fin de la investigación. El alcance final del estudio cualitativo consiste en comprender un fenómeno social complejo, más allá de medir las variables involucradas, se busca entenderlo (Sapti, 2019).

Para este efecto se realizó un estudio de modo descriptivo, sobre todo la documental que se rige en las fuentes bibliográficas electrónicas y físicas de dos zonas de estudio: la auditoría como un recurso de control y de seguridad jurídica, como una base fundamental del accionar administrativo. Se evaluaron casos seleccionados que posibilitan el contestar a la interrogante de estudio. Los resultados alcanzados a través del desarrollo de la doctrina y de la contratación de la norma de los casos analizados, evidencian que el órgano de control ha sobrepasado sus competencias en el pronunciamiento de recomendaciones. Aquello es debido a que ha dispuesto acciones adversas al derecho que vulnera la postura jurídica de los administrados y que crean desconfianza en la función de la administración. También se utilizó el diseño documental. Según Hernández (2016), la investigación documental es detectar, obtener y consultar la biografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de manera selectiva, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio.

Para determinar el modelo metodológico del seguimiento de recomendaciones, se ha analizado información pública de la institución a partir del informe DNAI-AI-0012-2019, específicamente de los resultados sobre las recomendaciones aplicadas de los centros hospitalarios Norte Tarqui, Valdivia y Efrén Jurado.

Se utilizó como fuentes primarias, encuestas enfocadas en el seguimiento de recomendaciones, guía técnica del procedimiento de seguimiento de recomendaciones, mecanismo de Seguimiento de recomendaciones de Órganos de Control, la base de datos que tiene el inventario de las recomendaciones creadas por la Contraloría General del Estado, informes acerca del seguimiento de las recomendaciones efectuadas por los centros hospitalarios, informes admitidos por la Contraloría General del Estado y oficiales documentos de entidades públicas asociados a las recomendaciones de la Contraloría General del Estado.

Como fuentes secundarias se aplicó textos de auditoria gubernamental, textos de la Auditoria Administrativa, textos de Auditoria de Gestión, textos de Seguimiento y de análisis de Proyectos, revistas científicas asociadas a la auditoria, normativas, estatutos, manuales y demás normas que están admitidas por la Contraloría General del Estado, estudios efectuados por entidades públicas con respecto al seguimiento de recomendaciones y trabajos de estudio asociados con el cumplimiento de las recomendaciones de la Contraloría General del Estado.

Como técnicas de recolección de datos, ´para el procedimiento de la recopilación de datos de investigación de campo, en lo que concierne al esquema metodológico de seguimiento y de análisis de la incidencia de las recomendaciones en la calidad de servicio, se ha usado la encuesta de acuerdo a un cuestionario: con la implementación de este mecanismo de encuesta por cuestionario posibilitó el recolectar información del problema a estudiar en el sitio en la cual se realizó la misma y se implementó de forma directa a la

población que ha sido objeto de estudio que, según sus atribuciones ejecutan la ejecución de la aplicación de la metodología.

Para el análisis e interpretación de la información, de acuerdo a este punto para el proceso de datos, una vez que se ha efectuado las encuestas por medio de un cuestionario a la muestra, se ha procedido a efectuar tabulaciones a través de los distintos mecanismos online usado para las encuestas, para lo cual se empleó gráficos y cuadros estadísticos a través del programa de Excel que posibilitó el manejo de los datos y el señalar los resultados. Por otra parte, la interpretación de los datos estadísticos del informe DNAI-AI-0012-2019, se lo efectuó mediante la discusión de estos, además se la realizo de acuerdo al análisis y al criterio de quien realiza la investigación. Para la finalizar la exhibición de los resultados se usaron gráficos pastel que posibiliten su visualización.

Para aquello se ubicó una encuesta que contiene 6 preguntas a 30 usuarios acerca de la calidad del servicio para que se pueda corroborar la hipótesis, a partir de la escala de Likert.

Resultados

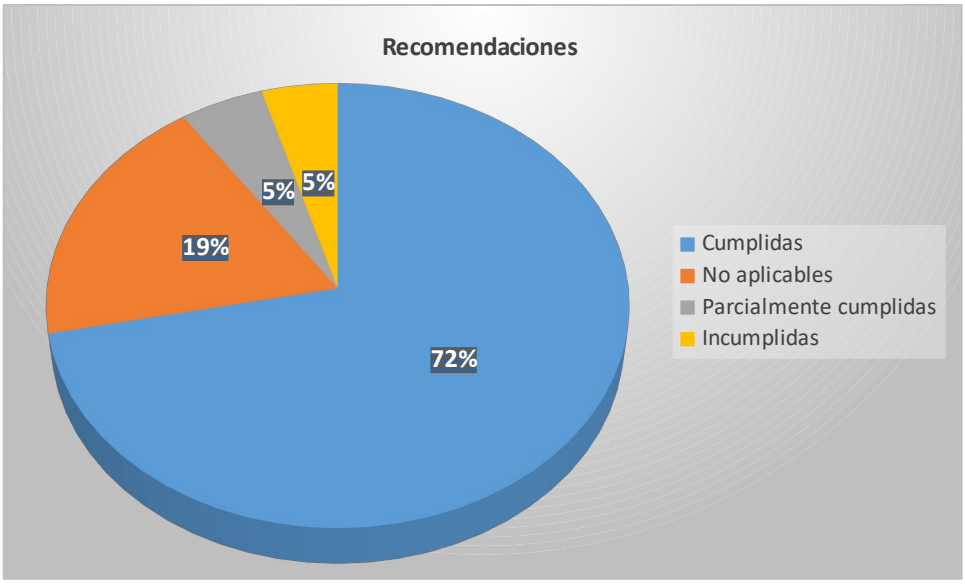
Resultados informe DNAI-AI-0012-2019:

A lo largo de los últimos 5 años, los centros de atención medica tratados en el presente estudio han estado sometidos a diferentes exámenes y revisiones de parte de la Controlaría General del Estado, los cuales conllevaron a la proposición de parte del organismo de diferentes medidas y recomendaciones que las distintas instituciones de salud mencionadas deberían de seguir y cumplir; sin embargo, desde el inicio de la pandemia, el sistema de salud pública del país se ha enfrentado a innumerables situaciones problemáticas ligadas a la calidad y a la disponibilidad de los servicios otorgados por el mismo, que surgen a raíz de fallas en la administración de distintas particiones dentro de las instituciones de salud; particiones que son analizadas durante las revisiones hechas por parte de la Contraloría general del estado. tal como se menciona en el artículo del diario “El Universo” .

Tabla 1.
Resumen del cumplimiento

Resumen del cumplimiento de las recomendaciones		
Estado	**Numero**	**%**
Cumplidas	300	71,77%
No aplicables	78	19%
Parcialmente cumplidas	21	5%
Incumplidas	19	5%
Total emitidas	418	100,00%

Nota: Tomado de datos del informe DNAI-AI-0012-2019.



Nota: Tomado de datos del informe DNAI-AI-0012-2019

Análisis

Los problemas principales se ven en las áreas de administración y manejo de los pacientes a más del abastecimiento de medicamento, que de la misma manera ha escaseado; por su parte, la Contraloría General de Estado ha dado seguimiento al cumplimiento de las medidas propuestas, generando informes específicos disponibles a la ciudadanía, en los que se evidencian el incumplimiento de las recomendaciones dadas y es por ello que en este trabajo de investigación se quiere determinar en qué medida se han cumplido estas, específicamente en los centros: Norte Tarqui, Valdivia y Efrén Jurado.

Inicialmente, el Hospital del Día Norte Tarqui fue catalogado como un centro de salud, pero en 2015 se inauguró el centro quirúrgico y el área de urgencias. La población directa beneficiada de los servicios que brinda esta unidad hospitalaria es de 644.013, es decir, los usuarios situados en la parroquia urbana Tarqui.

Desde enero hasta junio de 2021, el Hospital del Día Norte Tarqui ha atendido a un total de 326.696 pacientes. En el área de consulta externa se registraron 77.945 usuarios, en emergencia 67.642, en imagenología 25.653 y en laboratorio 155.456 beneficiarios; sin embargo, ente centro de atención medica se ha encontrado dentro del listado de los centros con mayores problemas que se ha registrado en el presente año.

Para el centro de atención medica “Valdivia” la situación es aún más complicada y grave debido a que los problemas de gestión de pacientes fueron aún más graves y muchos de los acudidores llegaron a presentar quejas, manifestando que las citas médicas pedidas no habían sido reasignadas, viendo la obligación de parte del IESS de declarar en emergencia a sus 101 hospitales y unidades médicas por 60 días; tiempo en el que espera abastecerse de medicinas y dispositivos.

En cuanto al centro de atención medica “Efrén Jurado”, la situación es similar y la problemática presentada mantiene las mismas matices a pesar de que el público atendido sea menor en comparación con otros centros médicos como el mencionado anteriormente.

Como aspecto inicial tomando los datos Examen Especial al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna aprobados por la Contraloría General del Estado en el primer semestre del año 2016, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 30 de abril de 2018, por la naturaleza del examen el monto de recursos examinados es indeterminado, por cuanto se consideró la cantidad de recomendaciones que contenían los 31 informes de auditoría, obteniendo los siguientes resultados.

Centro clínico quirúrgico Ambulatorio Hospital del Dia Norte - Tarqui

Tabla 2.

Registros de atención

Años	Total de Registros	Revisado		Por revisar	
		Cant.	%	Cant.	%
2012	88,326	88,326	100%	0	0%
2013	78,49	26,083	33%	52,407	67%
2014	88,343	0	0%	88,343	100%
2015	26,149	0	0%	26,149	100%
Total	281,308	114,409	41%	166,899	59%

Nota: Tomado de datos del informe DNAI-AI-0012-2019

Análisis

En cuanto a los registros de atenciones médicas que constan en la Base de Datos otorgada por la DNTI, según reporte de la Analista Administrativa, Responsable de Responsabilidad Patronal remitido al equipo de auditoria con memorando IESS-HDNT-GTRP-2018-0134-M de 26 de julio de 2018, se determinó que se encuentran pendientes por revisar el 59%, como se demuestra:

Tabla 3.

Resoluciones patronales

Periodo	Nro. De Resoluciones Patronales emitidas y aprobadas	USD Total Resoluciones
Noviembre/2015 a Mayo/2016	13.016,00	2.076.613,69
Enero y Febrero/2017	1.066,00	116.958,59
Marzo/2017 a Abril/2018	5.327,00	335.364,17
Total	19.409,00	2.528.936,45

Nota: Tomado de datos del informe DNAI-AI-0012-2019

Análisis

La Analista Administrativa Responsable Area de Responsabilidad Patronal, con memorando IESS-HD-NT-GTRP-2018-0118-M de 11 de julio de 2018, en atención al requerimiento de la Jefa de Equipo, en relación a las 281.308 atenciones médicas informo al Director Administrativo, que, estas correspondían a los años 2011, 2012, 2013, 2014 y hasta marzo del 2015, periodos que abarca la recomendación 27, esto motivo que

se organice un plan operativo de trabajo. La depuración y liquidación se inició a partir de noviembre de 2015 hasta mayo del 2016, generando 13.016 Resoluciones Patronales emitidas y aprobadas; los meses de junio hasta diciembre del 2016, realizaron solo determinaciones de Responsabilidad Patronal por 69.490, debido a la vigencia de la Resolución C.D. 517; de enero a Febrero de 2017 generaron 1.066; y de marzo de 2017 a abril de 2018, emitieron 5.327, dando un total de 19.409 Resoluciones Patronales emitidas por un monto de 2 528 936,45 USD, conforme se demuestra en cuadro.

Centro de Atención Ambulatoria Sur Valdivia

Del examen especial al proceso precontractual, contractual y ejecución, para la adquisición de bienes, servicios, consultorías, medicamentos, insumos y equipos médicos; su recepción, distribución y uso, para la prestación de los servicios de salud, en el Centro de Atención Ambulatoria Sur Valdivia, actual Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio (Hospital Del Día) - Sur Valdivia, por el período comprendido entre el 24 de noviembre de 2012 y el 31 de diciembre de 2017.

Del seguimiento al cumplimiento de recomendaciones, la Contraloría General del Estado, aprobó el informe DAI-AI-0012-2017 el 16 de enero de 2017 del examen especial a la farmacia y bodegas de fármacos y a la presunta sustracción de tarros de fórmula maternizada para neonatos y equipos médicos en el Centro de Atención Ambulatoria Sur Valdivia, por el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2012 y el 31 de julio de 2014.}

El citado informe fue puesto en conocimiento del Director Administrativo del Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio (Hospital del Día) Sur Valdivia, mediante memorando IESS-AI-2017-0134-ME del 7 de febrero de 2017, para la implementación inmediata de las recomendaciones, documento en el que constan dieciséis recomendaciones relacionadas con la presente acción de control, y de las cuales diez se cumplieron y seis se incumplieron.

Hospital del Día Efrén Jurado López

Tabla 4.

Responsabilidad patronal

Registros	2012		2013		2014		2015		Total	%
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
Revisados	50.142,00	64%	4.947,00	6%	27.903,00	32%	1.123,00	5%	84.115,00	32%
Por revisar	28.036,00	36%	73.158,00	94%	59.985,00	68%	21.455,00	95%	182.634,00	68%
Total	78.178,00	**100 %**	78.105,00	**100 %**	87.888,00	**100 %**	22.578,00	100 %	266.749,00	100 %

Nota: Tomado de datos del informe DNAI-AI-0012-2019

Tabla 5.

Total liquidadas

Detalle	Total Liquidadas de la Base 2012-2013-2014-2015				Total
	Años				
	dic-15	2016	2017	2018	

RP	34	8536	10604	3413	22587

Nota: Tomado de datos del informe DNAI-AI-0012-2019

Análisis

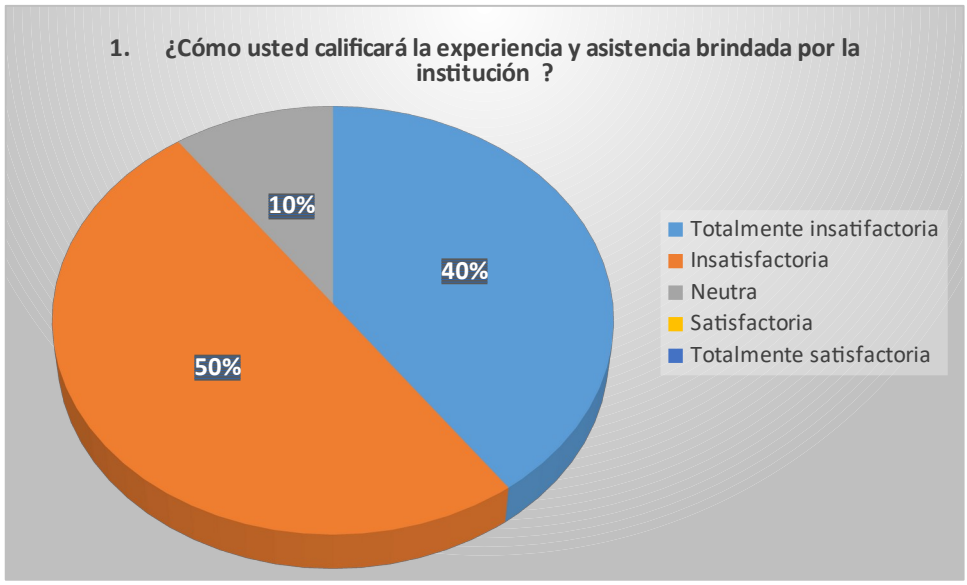
De la base de datos enviada por el Director Nacional de Tecnologias de la Información que contiene las atenciones médicas que reportan Responsabilidad Patronal en el Hospital del Dia Efrén Jurado Lopez, según consta en el informe emitido por la Oficinista, Responsable de Responsabilidad Patronal con memorando IESS-HD-EJLRP-2018-0246-M de 4 de julio de 2018, se encuentran revisadas el 64%, 6%, 32% y 5%, por revisar el 36%, 94%, 68% y 95%; de los años 2012, 2013, 2014 y 2015; y, liquidadas 34, 8.536, 10.604 y 3.413, de los años 2015, 2016, 2017 y 2018, en su orden, conforme se presenta.

Resultados encuesta de calidad del servicio

Tabla 6.
Pregunta 1

1. ¿Cómo usted calificará la experiencia y asistencia brindada por la institución ?			
CÓDIGO	**CATEGORÍAS**	**FRECUENCIAS**	**PORCENTAJES**
Ítem N.º 1	Totalmente insatisfactoria	12	40,00%
	Insatisfactoria	15	50,00%
	Neutra	3	10,00%
	Satisfactoria	0	0,00%
	Totalmente satisfactoria	0	0,00%
	TOTALES	**30**	**100%**

Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.



Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.

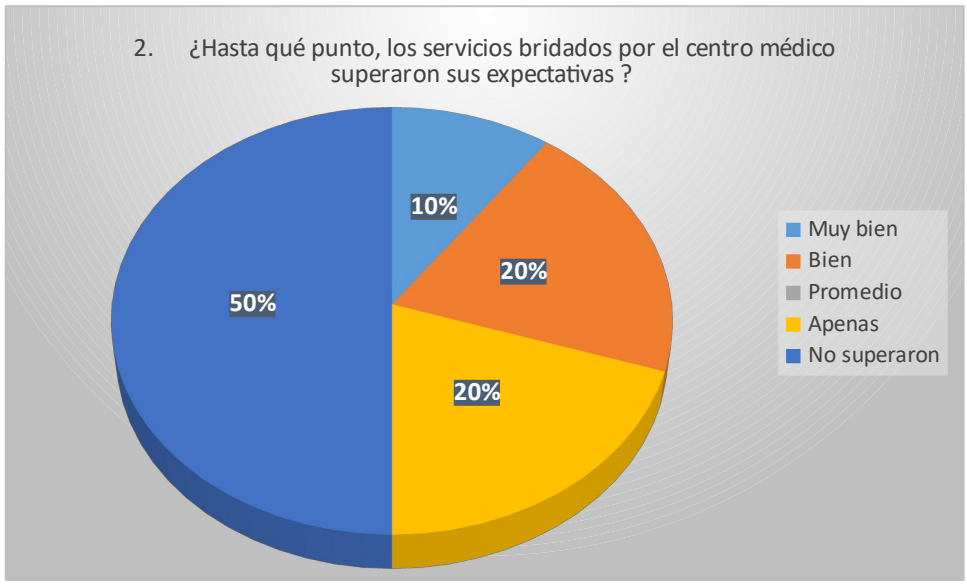
Análisis: En lo que respecta a la gráfica se puede visualizar que el 90% de los encuestados califican como insatisfactoria la experiencia y asistencia brindada por la institución.

Interpretación: Como se visualiza en los resultados, pese a que los encargados de la aplicación de las recomendaciones saben sobre su responsabilidad, no se toman las correspondientes acciones que les posibilite evidenciar de forma documentada su aplicación; por lo que se debe considerar que al haber un análisis a los encargados de la aplicación de las recomendaciones con el cual se determinan las internas sanciones posibilitará aplicar las recomendaciones durante los plazos señalados.

Tabla 7.
Pregunta 2

2. ¿Hasta qué punto, los servicios bridados por el centro médico superaron sus expectativas ?			
CÓDIGO	**CATEGORÍAS**	**FRECUENCIAS**	**PORCENTAJES**
Ítem N.º 2	Muy bien	3	10,00%
	Bien	6	20,00%
	Promedio	0	0,00%
	Apenas	6	20,00%
	No superaron	15	50,00%
	TOTALES	**30**	**100%**

Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.



Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.

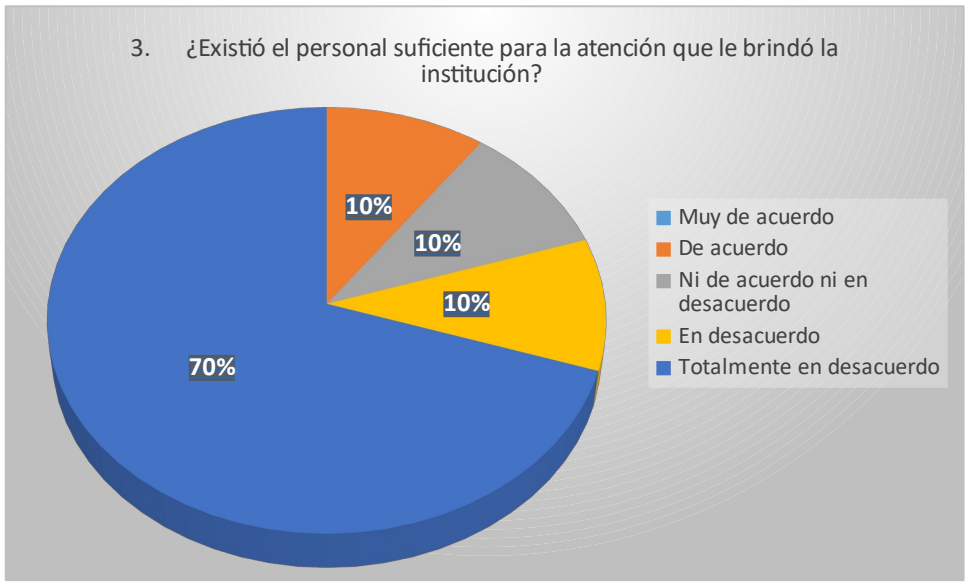
Análisis: En lo que respecta a la gráfica se puede visualizar que el 70% de los encuestados los servicios bridados por el centro médico no superaron sus expectativas.
Interpretación: Como se visualiza en los resultados, pese a que los encargados de la aplicación de las recomendaciones saben sobre su responsabilidad, no se toman las correspondientes acciones que les posibilite evidenciar de forma documentada su aplicación; por lo que se debe considerar que al haber un análisis a los encargados de la aplicación de las recomendaciones con el cual se determinan las internas

sanciones posibilitará aplicar las recomendaciones durante los plazos señalados, para el mejoramiento de la calidad de servicio.

Tabla 8.
Pregunta 3

3. ¿Existió el personal suficiente para la atención que le brindó la institución?			
CÓDIGO	**CATEGORÍAS**	**FRECUENCIAS**	**PORCENTAJES**
Ítem N.º 3	Muy de acuerdo	0	0,00%
	De acuerdo	3	10,00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10,00%
	En desacuerdo	3	10,00%
	Totalmente en desacuerdo	21	70,00%
	TOTALES	**30**	**100%**

Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.



Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.

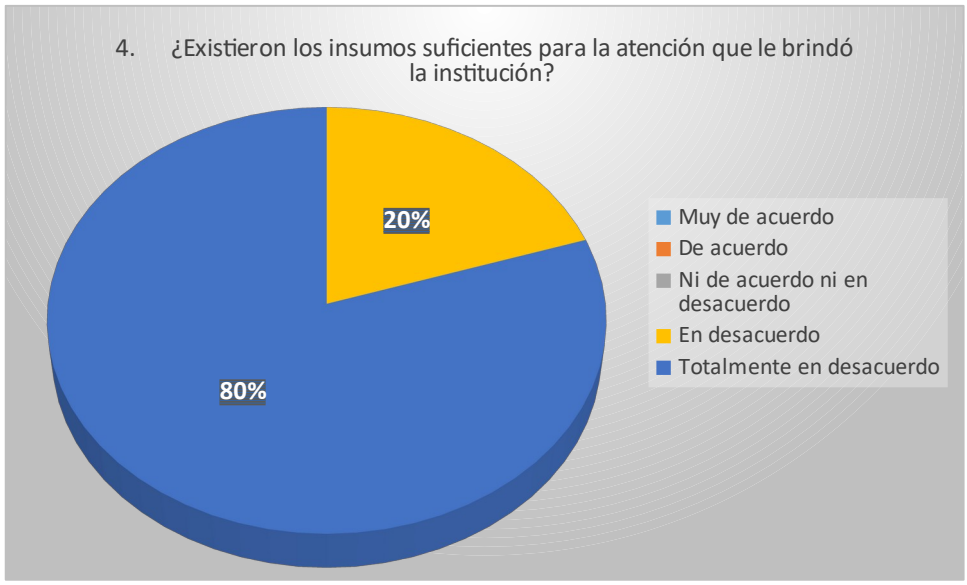
Análisis: En lo que respecta a la gráfica se puede visualizar que el 80% de los encuestados considera que no existe el personal suficiente para la atención que le brindó la institución.

Interpretación: Como se visualiza en los resultados, pese a que los encargados de la aplicación de las recomendaciones saben sobre su responsabilidad, no se toman las correspondientes acciones que les posibilite evidenciar de forma documentada su aplicación; por lo que se debe considerar que al haber un análisis a los encargados de la aplicación de las recomendaciones con el cual se determinan las internas sanciones posibilitará aplicar las recomendaciones durante los plazos señalados, para el mejoramiento de la calidad de servicio.

Tabla 9.
Pregunta 4

4. ¿Existieron los insumos suficientes para la atención que le brindó la institución?			
CÓDIGO	**CATEGORÍAS**	**FRECUENCIAS**	**PORCENTAJES**
Ítem N.º 4	Muy de acuerdo	0	0,00%
	De acuerdo	0	0,00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
	En desacuerdo	6	20,00%
	Totalmente en desacuerdo	24	80,00%
	TOTALES	**30**	**100%**

Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.



Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.

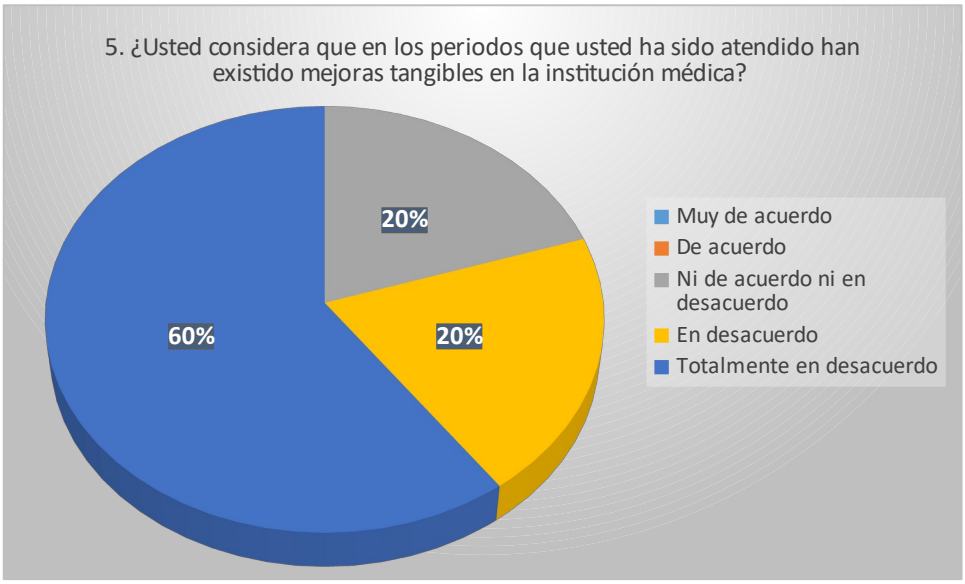
Análisis: En lo que respecta a la gráfica se puede visualizar que el 100% de los encuestados considera que no existen los insumos suficientes para la atención que le brindó la institución.
Interpretación: Como se visualiza en los resultados, la inexistencia de los insumos, pese a que los encargados de la aplicación de las recomendaciones saben sobre su responsabilidad, esto incide negativamente y de manera directa en la calidad de servicio.

Tabla 10.
Pregunta 5

5. ¿Usted considera que en los periodos que usted ha sido atendido han existido mejoras tangibles en la institución médica?			
CÓDIGO	**CATEGORÍAS**	**FRECUENCIAS**	**PORCENTAJES**
Ítem N.º 5	Muy de acuerdo	0	0,00%
	De acuerdo	0	0,00%

	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	20,00%
	En desacuerdo	6	20,00%
	Totalmente en desacuerdo	18	60,00%
	TOTALES	**30**	**100%**

Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.



Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.

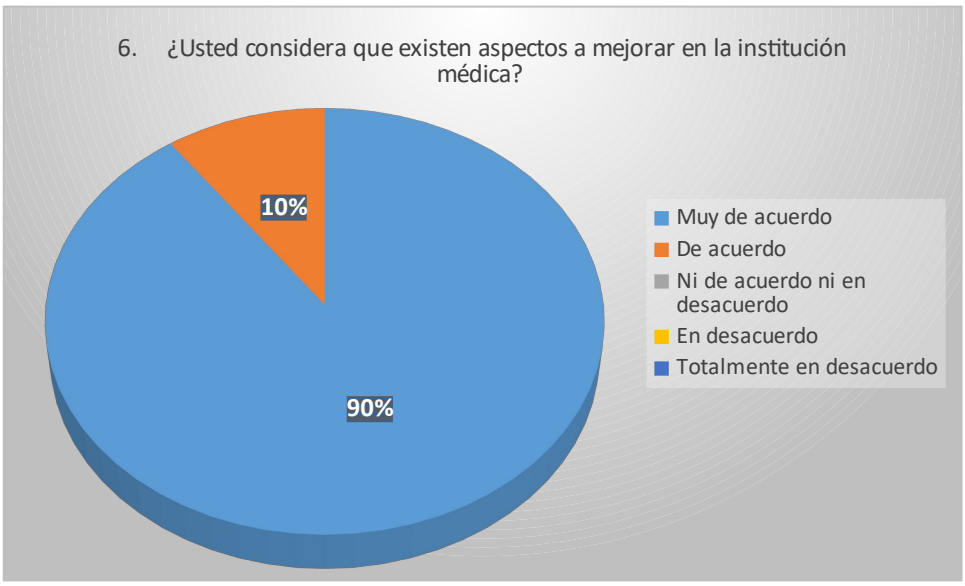
Análisis: En lo que respecta a la gráfica se puede visualizar que el 80% de los encuestados considera que en los periodos que ha sido atendido no han existido mejoras tangibles en la institución médica.

Interpretación: Como se visualiza en los resultados, la inexistencia de mejoras tangibles, pese a que los encargados de la aplicación de las recomendaciones saben sobre su responsabilidad, incide negativamente y de manera directa en la calidad de servicio; dado que no perciben mejoras significativas.

Tabla 11.
Pregunta 6

6. ¿Usted considera que existen aspectos a mejorar en la institución médica?			
CÓDIGO	**CATEGORÍAS**	**FRECUENCIAS**	**PORCENTAJES**
Ítem N.º 6	Muy de acuerdo	27	90,00%
	De acuerdo	3	10,00%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,00%
	En desacuerdo	0	0,00%
	Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
	TOTALES	**30**	**100%**

Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.



Nota: Datos tomados de la investigación de campo a partir de la encuesta.

Análisis: En lo que respecta a la gráfica se puede visualizar que el 100% de los encuestados considera que existen aspectos a mejorar en la institución médica.

Interpretación: Como se visualiza en los resultados, la deficiencia definida sobre aspectos a mejorar, pese a que los encargados de la aplicación de las recomendaciones saben sobre su responsabilidad, esto incide negativamente y de manera directa en la calidad de servicio; dado que consideran la necesidad de mejoras tangibles y significativas.

Discusión

El sistema de salud de Ecuador está compuesto por dos sectores, público y privado. El sector público comprende al Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), los servicios de salud de las municipalidades y las instituciones de seguridad social [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) (Gómez García & Suasnavas Bermúdez, 2020).

El MSP ofrece servicios de atención de salud a toda la población (MSP, 2018). El MIES y las municipalidades cuentan con programas y establecimientos de salud en los que también brindan atención a la población no asegurada (Pereda, 2019). Las instituciones de seguridad social cubren a la población asalariada afiliada (Espinosa, 2017). El sector privado comprende entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada) y organizaciones no lucrativas de la sociedad civil y de servicio social (Mendoza-Zamora, 2018). Los seguros privados y empresas de medicina prepagada cubren aproximadamente a 3% de la población perteneciente a estratos de ingresos medios y altos. Además, existen cerca de 10 000 consultorios médicos particulares, en general dotados de infraestructura y tecnología elementales, ubicados en las principales ciudades y en los que la población suele hacer pagos directos de bolsillo en el momento de recibir la atención (Arteaga-Orlando & Parra Ferié, 2020).

La auditoría por el transcurso de los años se ha transformado en un recurso primordial para validar la razonabilidad, la eficacia y la eficiencia de las operaciones que se han desempeñado por las corporaciones o las instituciones del sector privado y público. Diferente del sector privado, las instituciones estatales que

disponen recursos del estado de los controles mediante la Contraloría General del Estado, la cual, en el cumplimiento de sus funciones y de sus atribuciones determinadas en la Carta Magna emite en cada uno de los informes de auditoría sugerencias que tienen que cumplirse de manera obligatorias y a las que se les realiza un seguimiento y control apropiado. Debido a lo anteriormente señalado, este estudio tiene como objetivo examinar el cumplimiento de las recomendaciones presentadas y admitidas como un mecanismo de control y de supervisión, incorporando todos los componentes que se asocien con la gestión de administración, la económica, la operativa y la del medio ambiente, las cuales han sido el foco de recomendación en el transcurso de la fase de análisis y las cuales tienen que ser incorporadas por la entidad de manera permanente.

Cabe indicar que, el incumplir aquello de parte de los funcionarios responsables crea sanciones de carácter administrativa, civil, penal y la destitución de cargos en algunos casos. Este seguimiento y evaluación es la que asegura un control eficaz acerca de la gestión de administración en el cual se priorice un apropiado manejo y la protección de los diferentes recursos en las entidades de estudio, en la cual se puede evitar actividades que sean ilícitas y se pueda prevenir la integridad, la transparencia y el rendir cuentas de los funcionarios responsables y de las máximas autoridades.

Bajo este contexto, el proceso de estudio a partir de la encuesta, sobre un total de 30 usuarios y se ha analizado información pública de la institución a partir del informe DNAI-AI-0012-2019, específicamente de los resultados sobre las recomendaciones aplicadas de los centros hospitalarios Norte Tarqui, Valdivia y Efrén Jurado.

Se analizó los informes públicos proporcionados por la Contraloría General del Estado para la determinación del cumplimiento de las recomendaciones dadas por el mismo órgano, en específico el informe DNAI-AI-0012-2019, que corresponde al Examen Especial al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna aprobados por la Contraloría General del Estado en el primer semestre del año 2016, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 30 de abril de 2018, donde se observa los resultados planteados en este trabajo y que definen el incumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en las unidades de atención medicas del IESS de la ciudad de Guayaquil, específicamente en el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Norte Tarqui, en el centro de atención medica “Valdivia” y en el centro de atención medica “Efrén Jurado”; confirmando la hipótesis de que el cumplimiento de la normativa de la Contraloría General del Estado en los centros de salud si incide en la calidad de servicio hacia la ciudadanía.

Se determinó cuáles son los aspectos en los que se denota una menor aplicación y seguimiento de las disposiciones dadas por la Contraloría General del Estado; de lo cual se infiere que el no tener servicios de salud indica un desperdicio en lo que respecta al capital humano. dicha falta de atención no es solo injusta, sino que así mismo es un desperdicio del mismo capital y potencial humano de una nación. Se entiende por capital humano a los conocimientos, a las destrezas y a la salud que las personas tienen o que acumulan durante su vida y que les posibilita el tener un rol productivo dentro de la sociedad.

A partir de la encuesta sobre la calidad del servicio, se verificó que un alto porcentaje califican como insatisfactoria la experiencia y asistencia brindada por la institución; que los servicios bridados por el centro médico no superaron las expectativas de los usuarios; que no existe el personal suficiente para la atención que le brindó la institución; así como de considera que no existen los insumos suficientes para la atención que debe brindarse; que no se han observado mejoras tangibles y de la misma forma existen aspectos que necesitan mejorarse en las instituciones médicas. En esa línea, los encargados de la aplicación de las recomendaciones deben saben sobre su responsabilidad, dado que no se toman las correspondientes acciones que les posibilite evidenciar de forma documentada su aplicación; por lo que se debe considerar

que al haber un análisis a los encargados de la aplicación de las recomendaciones con el cual se determinan las internas sanciones posibilitará aplicar las recomendaciones durante los plazos señalados.

Conclusiones

En base al objetivo específico 1, se llevó a cabo una revisión bibliográfica y las bases legales que determinan el cumplimiento y el seguimiento de las recomendaciones dadas por la Contraloría General del Estado, en donde a partir de esta revisión se orienta la investigación en el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Norte Tarqui, en el centro de atención medica "Valdivia" y al centro de atención medica "Efrén Jurado"; literatura relacionada a los problemas de gestión de pacientes que fueron graves y que generaron quejas sobre citas médicas pedidas y reasignadas, así como otros inconvenientes de gestión; estableciendo los motivos de la problemática.

Se analizó los informes públicos proporcionados por la Contraloría General del Estado para la determinación del cumplimiento de las recomendaciones dadas por el mismo órgano, en específico el informe DNAI-AI-0012-2019, que corresponde al Examen Especial al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría interna aprobados por la Contraloría General del Estado en el primer semestre del año 2016, por el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2016 y el 30 de abril de 2018, donde se observa los resultados planteados en este trabajo y que definen el incumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en las unidades de atención medicas del IESS de la ciudad de Guayaquil, específicamente en el Centro Clínico Quirúrgico Ambulatorio Hospital del Día Norte Tarqui, en el centro de atención medica "Valdivia" y en el centro de atención medica "Efrén Jurado"; confirmando la hipótesis de que el cumplimiento de la normativa de la Contraloría General del Estado en los centros de salud si incide en la calidad de servicio hacia la ciudadanía.

Se determinó en base a la investigación de campo, aplicando una encuesta de calidad de servicio; se verificó que un alto porcentaje, bordeando en promedio el 90%, califican como insatisfactoria la experiencia y asistencia brindada por la institución; que los servicios bridados por el centro médico no superaron las expectativas de los usuarios; que no existe el personal suficiente para la atención que le brindó la institución; así como de considera que no existen los insumos suficientes para la atención que debe brindarse; que no se han observado mejoras tangibles y de la misma forma existen aspectos que necesitan mejorarse en las instituciones médicas.

Se determinó cuáles son los aspectos en los que se denota una menor aplicación y seguimiento de las disposiciones dadas por la Contraloría General del Estado; de lo cual se infiere que el no tener servicios de salud indica un desperdicio en lo que respecta al capital humano. dicha falta de atención no es solo injusta, sino que así mismo es un desperdicio del mismo capital y potencial humano de una nación. Se entiende por capital humano a los conocimientos, a las destrezas y a la salud que las personas tienen o que acumulan durante su vida y que les posibilita el tener un rol productivo dentro de la sociedad.

En ese aspecto, sobre el incumplimiento de las recomendaciones relacionándola con los datos obtenidos de la encuesta, se confirma la hipótesis de que el cumplimiento de la normativa de la Contraloría General del Estado en los centros de salud si incide en la calidad de servicio hacia la ciudadanía. Debido al alto porcentaje de incumplimiento en relación al alto porcentaje de percepción negativa sobre el estudio de campo a partir de la calidad del servicio.

Como recomendación se plantea la aplicación de las recomendaciones, dado que de acuerdo a la revisión de literatura y de antecedentes obtenidos, la salud es un componente relevante del capital humano de una nación, sin que no haya una buena salud, los niños no podrán ir a la escuela y poder aprender y además los adultos no pueden ejercer sus labores y aportar en la economía. Una sociedad sana, educada y con función de adaptación es realmente importante para que los estados compitan de forma eficaz en la economía a

nivel mundial. Los principales inconvenientes señalados por los directivos de las instituciones de salud son la insolvencia de los recursos humanos, el no tener insumos y medicamentes, la débil estructura y los déficits presupuestales. Tales resultados contribuyen a un conocimiento útil para los decisores y gestores en la salud, los cuales tienen la responsabilidad de tomar las decisiones apropiadas y pertinentes para que la calidad de los servicios se mejore y junto con la satisfacción del usuario.

Finalmente como criterio del autor de este trabajo se considera que el estado mediante sus entidades y los funcionarios públicos que la incorporan tienen como un máximo deber el cumplir y que se cumplan los derechos que se encuentran determinados en la Carta Magna de la República, entre los derechos que se encuentran señalados en la normativa está la seguridad jurídica que se basa en que hay normativas claras y que son privadas al actuar administrativo y que posibilitan el crear una certeza en el accionar del estado junto con la relaciones de los administrados. El derecho a tener una seguridad jurídica tiene que estar tutelado de acuerdo a la administración sin que haya una excepción a la competencia contralora.

La Contraloría General del Estado es la que tiene un papel protagónico en la administración dada su función contralora acerca de la utilidad de herramientas y en el análisis de la gestión de las públicas administraciones. El organismo de control está revestido en base a la interdependencia para que se cumplan sus competencias, cumpliendo de esta forma el principio de la objetividad en las acciones de control; no obstante, dicho papel se ha confundido con el requerir una mediatización o una politización la cual desvirtúa los trabajos técnicos, transformando a la institución en un rol protagónico político del estado.

La auditoría pública no tiene como propósito principal el responsabilizar o el de sancionar a los funcionarios del estado, la auditoria es la entidad que se tiene que considerar como un recurso asesor que vaya a mitigar los riesgos de las incorrecciones de administración. El ejercicio de esta es siempre positivo y cuando se cumple con los propósitos para la que se ha sido erigida y así mismo cuando se respete las garantías del debido proceso de la materia sin que haya un control de la administración.

El informe de la auditoria no se lo puede impugnar en la sede de administración ni en el judicial provocando que los comentarios en el mismo sean definitivos y estables, sin embargo, si el mismo tiene disposiciones enfocados a los administrados se puede configurar en una acción de modo administrativo dado a que responde a la manifestación de modo unilateral de acuerdo a la voluntad de la administración, la Contraloría General del Estado, que efectúa las acciones directas jurídicas que se puede recurrir a los tribunales de justicia, sin embargo, el organismo de control como una parte del estado es el que tiene la obligación de la tutela del derecho de la seguridad jurídica y de mantenerse al margen de señalar recomendaciones que puedan perjudicar el ordenamiento jurídico determinado para el efecto.

Las recomendaciones de la contraloría son las que conforman un valor agregado del informe en torno a los resultados de la auditoria, la definición de esta es opuesta a la práctica en el sector público toda vez que las mismas dejan de ser una sencilla insinuación para que luego se conforme en una obligación que es ineludible de parte de las instituciones hasta las que se encuentran dirigidas.

Bajo este análisis se concluye que el incumplimiento de las de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General del Estado en las unidades de atención medicas estudiadas del IESS de la ciudad de Guayaquil, han afectado y han incidido en la calidad de servicio hacia la ciudadanía.

Fortalezas y Limitaciones

La investigación busca que haya un alcance de modo significativo en el cumplimiento de la normativa de la Contraloría General del Estado en los centros de salud para que esto incida de manera positiva en la calidad de servicio hacia la ciudadanía, como una herramienta de apoyo para la sociedad.

Una de las más relevantes limitaciones corresponde a la implementación de la herramienta de análisis de acuerdo a la base de un muestreo por conveniencia, ya que va a estar sujeto de la disposición del

investigador y en algunas ocasiones no se puede agrupar a todos los centros que hubiera sido lo adecuado. Por otra parte, por el factor del tiempo no se ha podido efectuar una encuesta en la que se pueda medir el nivel de incidencia que tienen la problemática estudiada en la ciudadanía y la concepción de la opinión pública sobre la importancia de la calidad de servicio de estos centros hacia la ciudadanía.

Futuras Líneas de Investigación

Se sugiere como futuras líneas de estudio, efectuar una evaluación semejante referida a la calidad de servicio de estos centros de atención médica hacia la ciudadanía, desde la óptica de los usuarios con el objetivo de determinar un análisis comparativo entre los datos proporcionados de esta investigación con demás estudios y establecer cuáles son las cualidades que pueden coadyuvar a optimizar los servicios brindados en la que se destaque la sensibilidad social y la ética como intrínsecos valores ante la sociedad.

Referencias

Alban Meneses, C. de J., Sellan Icaza, V. M., & Moran Alban, C. L. (2020). La salud en los pueblos indígenas: atención primaria e interculturalidad. *Minerva*, *1*(3). https://doi.org/10.47460/minerva.v1i3.14

Ariza, J. J. R., Contraloría, L., Estados, G. D. L., & Government, U. (2019). *La Contraloría General de los Estados Unidos . Funcionamiento y auditorías*. https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2015973.pdf

Armijo, M. (2019). Planificación Estratégica e indicadores de desempeño en el sector público. In *Cepal-Naciones Unidas*. https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5509

Arteaga-Orlando, E., & Parra Ferié, C. (2020). Acreditación hospitalaria y satisfacción de usuarios: pilares de la gestión de calidad en hospitales públicos en Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, *5–1*(5). https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5-1.321

Astudillo, P. C. M. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Caminos de Investigación Volumen 3 Número 1*, *3*(1). https://doi.org/https://caminosdeinvestigacion.tecnologicopichincha.edu.ec/ojs/index.php/ci/article/view/31

Balseiro Almario, L., Martínez Aguilera, P., Ángeles Otero, R., Cortes Galicia, A., De la Rosa García, M., Flores Badillo, A., & Flores Badillo, M. del P. P. (2018). La calidad de la atención de Enfermería a los pacientes de un Hospital Regional del ISSSTE, en México D.F.: Un estudio basado en el grado de satisfacción de los usuarios. *Enfermería Universitaria*, *4*(1). https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2007.1.467

Bellido Medina, R. S., Morales Palao, B., Gamarra Castellanos, M. E., & Calizaya López, J. M. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, *25*(108). https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425

Calizaya, J. M. (2020). Algunas ideas de investigación científica. *Minerva*, *1*(3). https://doi.org/10.47460/minerva.v1i3.15

Carlos Daniel Zapata López. (2019). SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD Y APLICACIÓN EN LOS SERVICIOS HOSPITALARIOS DE SALUD PUBLICA DEL ECUADOR. *Trabajo de Titulación*. https://doi.org/https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3674

Catillo, J. L. (2021). El sistema de salud en Ecuador. *Observatorio de Políticas Económicas y Sociales*. https://doi.org/https://elecciones2021.ecuador-decide.org/wp-content/uploads/2021/03/Diagno%CC%81stico-El-sistema-de-salud-en-Ecuador.pdf

Chancusi, S., Delgado, M., & Ortega, D. (2018). Políticas de prevención de la seguridad y salud ocupacional en el Ecuador (riesgo laboral). *593 Digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705, Vol. 3, Nº. 5, 2018 (Ejemplar Dedicado a: Finance), Págs. 16-30*, *3*(5). https://doi.org/https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/65

Cobo-Mejía, E. A., Estepa-Rodríguez, K. J., Herrera-Triana, C., & Linares-Reyes, P. (2018). Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, *5*(2). https://doi.org/10.24267/23897325.321

Escudero Sabogal, I. (2018). Prevención de la accidentalidad y del ausentismo laboral para la promoción del autocuidado. *Libre Empresa*, *15*(1). https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2018v15n1.3162

Espinosa, V., Acuña, C., de la Torre, D., & Tambini, G. (2017). La reforma en salud del Ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública*, *41*. https://doi.org/10.26633/rpsp.2017.96

Espinoza, C., Rodriguez, F., Martínez, M., Vizuela, J., Torres, S., Lema, L., Pesantez, L., & Abad, A. (2018). Carga microbiana y lavado de manos en el personal de emergencia del Hospital de Especialidades José Carrasco Arteaga. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, *37*(3). https://doi.org/https://www.redalyc.org/journal/559/55963208014/html/

Flores Álvaro. (2017). "INCIDENCIA DE LAS RECOMENDACIONES DE ORGANISMOS DE AUDITORIA, EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE LA DIRECCIÓN DEL SEGURO GENERAL DE SALUD INDIVIDUAL Y FAMILIAR DEL IESS." *UTN*. https://doi.org/http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/7698

García Escovar, C., & Barrera Paz, L. (2020). ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE MANABÍ-ECUADOR. *Enfermería Investiga*, *5*(4). https://doi.org/10.31243/ei.uta.v5i4.964.2020

Garrido, P. C., Gutiérrez, C. O., & Cabrera, N. G. (2020). Percepción de la Calidad en el Sector de la Salud: Una mirada desde la nueva Región de Ñuble. *REVISTA ENCUENTROS*, *18*(01). https://doi.org/10.15665/encuent.v18i01.2049

Gómez García, A. R., & Suasnavas Bermúdez, P. R. (2020). Incidencia de accidentes de trabajo declarados en Ecuador en el período 2011-2020. *Ciencia & Trabajo*, *17*(52). https://doi.org/10.4067/s0718-24492015000100010

Haro-Alvarado, J. M., Haro-Alvarado, J. I., Macías-Intriago, M. G., López-Calderón, B. A., Ayala-Astudillo, M. D., & Gutiérrez-Solórzano, A. V. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo Del Conocimiento*, *3*(11). https://doi.org/10.23857/pc.v3i11.790

Hernández palma, H., Barrios Parejo, I., & MARTÍNEZ SIERRA, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, *16*(28). https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130

Hernández Sampieri, R. Fernández Collao, C. (2016). Libro Metodología de la investigación SAMPIERI. In Mc Graw Hill (Ed.), *Metodología de la investigación*. http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Ibarra Picón, A., & Rua Ramirez, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, *16*(29). https://doi.org/10.22490/24629448.2686

Infantes Gómez, F. M. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, *2*(2). https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55

Jiménez Paneque, R. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: una mirada actual. *Rev. Cuba. Salud Pública*, *30*(1). https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662004000100004

José, G. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias Educativas*. https://doi.org/10.37954/se.v5i1.54

Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, *2*(4). https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003

Lenin, O., Sánchez, C., Carolina, M., Picoita, B., Estefanía, A., Ushiña, L., Moreno Sánchez, P. E., & Antonio Hernández Aráuz, M. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, *37*(1). https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002018000100012

Maguiña, A. F. O. (2018). *Satisfacción del usuario y calidad de atención en el Servicio de Emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz 2016*. https://doi.org/https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3489

Mazacón Solano, W. R., Mariscal Santi, W., & Jiménez Jiménez, W. (2021). Diseño de un sistema de gestión de la calidad total aplicable a farmacias de la red de salud pública del Ecuador. *Revista Universidad de Guayaquil*, *133*(2). https://doi.org/10.53591/rug.v133i2.1381

Mendoza-Zamora, W. M., Loor-Carvajal, V. M., Salazar-Pin, G. E., & Nieto-Parrales, D. A. (2018). La asignación presupuestaria y su incidencia en la Administración Pública. *Dominio de Las Ciencias*, *4*(3). https://doi.org/10.23857/dc.v4i3.812

Ministerio de salud Pública. (2019). Niveles de atención y servicios de apoyo al sistema nacional de salud. *Fielweb*, *5*(428). https://doi.org/https://www.salud.gob.ec/

Miranda, A. A., Tualombo, F. A., Yanchatuña, V. C., & Aguagallo, C. T. (2021). Identificación de reacciones adversas a los medicamentos en un Hospital de segundo nivel de Ecuador. *Revista Cubana*

de Farmacia, *53*(4). https://doi.org/https://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/490/385

Molina, M. (2018). *Análisis de la implementación de recomendaciones de los informes de auditoría de cumplimiento en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Acoria - Huancavelica: 2015-2016*. *2016*, 2015–2016. https://doi.org/https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4898

Moncada, B., Suárez, M., Duque, L., & Escobar, K. (2021). ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL MÉDICO Y ENFERMERÍA DE ATENCIÓN PRIMARIA ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID-19. *Perfiles*, *1*(25). https://doi.org/10.47187/perf.v1i25.109

Moya Carlos. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *5*(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223

MSP. (2018). *Ecuador en alerta para prevenir el contagio del dengue – Ministerio de Salud Pública*. MSP. https://doi.org/https://www.salud.gob.ec/estrategia-nacional-de-control-del-dengue/

Orozco Reyes, M. C., Altamirano Llinin, J. D., & Romero Urréa, H. E. (2019). Prácticas organizacionales requeridas en el desempeño del profesional de enfermería en la calidad de atención al usuario: emergencia. Hospital General Milagro 2017. *Ciencia Digital*, *3*(4). https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i4.919

Otálora, M. L., & Orejuela, A. R. (2019). Calidad del servicio de salud : una revisión a la literatura desde la perspectiva del Marketing. *Cuadernos de Administración*, *20*(34). https://doi.org/http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-35922007000200011&script=sci_abstract&tlng=es

Pereda, Y. B., Alos, I. B. Y., Martín, M. I. M., Jiménez, D. P., & Canosa, S. A. (2019). El análisis de la situación de salud hospitalaria: herramienta para la gestión de hospitales del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista Médica Electrónica*, *38*(4). https://doi.org/http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242016000400003

Quetti, I. (2016). Calidad de atención en la Consulta Externa del Hospital de San Juan de Lurigancho 2016. *Universidad San Martin de Porres*. https://doi.org/https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2613/SIADEN_QI.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Entre%20las%20conclusiones%20m%C3%A1s%20relevantes,mala%20por%2028%2C63%25.

Quijije, R., Vargas, G., Olaya Pincay, M. E., & Cando, N. (2020). EVALUACIÓN DE ESTRÉS EN EL PERSONAL MÉDICO HOSPITALARIO ANTE EL COVID-19. *Universidad Ciencia y Tecnología*, *24*(106). https://doi.org/10.47460/uct.v24i106.401

Ramírez-Sánchez, T. de J., & Rosales-López, L. M. A. (2015). Calidad y seguridad del paciente. *Revista de Enfermería Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, *23*(3). https://doi.org/https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim153a.pdf

Rosen, A., Trauer, T., Hadzi-Pavlovic, D., Parker, G., Patton, J. R., Cronin, M. E., Bassett, D. S., Koppel, A. E., Zimpher, N. L., Thurlings, M., Evers, A. T., Vermeulen, M., Obanya, P., Avsec, S., Nurzarina Amran, Liu, S. H., Petko, D., Aesaert, K., Van Braak, J., … Brown, N. (2019). Diseño de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad en el sector público del Ecuador. *Teaching and Teacher Education*, *12*(1). https://doi.org/http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6066

Saldaña, R. S. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA-Cajamarca. *Tesis*.

https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38022

Sapti, M. (2019). RESUMEN DEL LIBRO "METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN CIENTIFICA", HERNANDEZ SAMPIERI ROBERTO. *Kemampuan Koneksi Matematis (Tinjauan Terhadap Pendekatan Pembelajaran Savi)*, *53*(9). https://doi.org/https://eduvirtual.cuc.edu.co/moodle/pluginfile.php/584429/mod_resource/content/1/RESUMEN%20DEL%20LIBRO%20-METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACI%C3%93N%20CIENTIFICA-SAMPIERI.pdf

Torres, C., & Alvarado, N. (2012). Indicadores trazadores de gestión hospitalaria: revisión, análisis y propuesta. *Revista Chilena de Salud Pública*, *9*(2). https://doi.org/10.5354/0717-3652.2005.20118

Torres Toala, F. G., Irigoyen Piñeiros, V., Moreno, A. P., Ruilova Coronel, E. A., Casares Tamayo, J., & Mendoza Mallea, M. (2021). Síndrome de Burnout en profesionales de la salud del Ecuador y factores asociados en tiempos de pandemia. *Revista Virtual de La Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*, *8*(1). https://doi.org/https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/209

Trujillo Cuidad, M. R., Elías Silupu, J. W., & Cárdenas Rosales, C. R. (2021). Reingeniería de las herramientas de gestión en los servicios y su incidencia con la calidad de atención de los usuarios del Hospital "Walter Cruz Vilca" Alto Moche, Trujillo. *SENDAS*, *2*(4). https://doi.org/10.47192/rcs.v2i4.70

Valencia Ambuila, Y. O., & Industrial, I. (2017). Diseño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en los diferentes procesos productivos de Energas de Occidente basándose en el decreto 1072 de 2015. *Instname:Universidad Autónoma de Occidente*. https://doi.org/https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/9992/T07656.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vela Vasquez, J. N. (2020). Gestión Administrativa en la calidad de atención en los servicios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2019. *In Crescendo*, *11*(1). https://doi.org/10.21895/incres.2020.v11n1.05

Zavala-Alonso, M. E., Urbina-Aguilar, B. A., & Alvarado-Gallegos, E. (2017). Metaevaluación de la calidad de la atención de enfermería en un hospital público de San Luis Potosí, México. *Revista de Enfermería Del Instituto Mexicano Del Seguro Social*, *25*(2). https://doi.org/https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172c.pdf