



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Y ECONÓMICAS  
ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO

TEMA:

"SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMAS ISO 9001-2000  
DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN  
VICENTE DE PAUL"

TRABAJO DE GRADO PREVIO LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
CPA

AUTORA: Paola Rhea Salguero  
ASESOR : Ing. Guillermo Brucil

Ibarra 2010

## **CERTIFICACION DEL ASESOR**

Ingeniero  
Guillermo Brucil  
**DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**

**En calidad de Tutor del Trabajo de Grado, presentado por la Sra. Paola Mariela Rhea Salguero, para optar por el Título de Ingeniera Comercial en Contabilidad y Auditoría C.P.A, cuyo tema es "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMAS ISO 9001-2000 DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE LA CIUDAD DE IBARRA". Doy fe que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a presentación y evaluación por parte del Jurado Examinador que se designe.**

En la ciudad de Ibarra, noviembre del 2010

---

**Ing. Guillermo Brucil**

## **AUTORIA**

**Yo, Paola Mariela Rhea Salguero, portadora de la cédula de identidad Nro.100216281-4, declaro que la Tesis que presento sobre el tema: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NORMAS ISO 9001-2000 DEL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL DE LA CIUDAD DE IBARRA". Previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, es auténtica y original y las ideas y comentarios de este trabajo de investigación, son de responsabilidad exclusiva de la autora.**

**Paola Rhea Salguero**

## **DEDICATORIA**

**El Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, fruto del esfuerzo y dedicación constante, lo dedico a mis padres, y mi hija quienes han sido las personas que siempre me han incentivado a seguir adelante con su cariño, comprensión me impulsaron cada día a cumplir con mi objetivo.**

**Paola**

## **AGRADECIMIENTO**

**La autora deja constancia de agradecimiento a mi Tutor Ing. Guillermo Brucil, quien tuvo la paciencia para realizar la lectura y corrección de la tesis previa a su presentación y defensa.**

**A mis padres y hermanos por su apoyo, comprensión y motivación en mi carrera estudiantil.**

**A mi hija quien me ha inspirado con su cariño y entrega desinteresada.**

**A mis amigos Angelito y Cecilia quienes invirtieron su talento y su experiencia brindándome diversos tipos de apoyo para el fin que me trace.**

## INDICE

Cód.	Contenido	Pág.
	Portada	I
	Certificación del Asesor	II
	Autoría	III
	Dedicatoria	IV
	Agradecimiento	V
	Índice	VI
	Resumen Ejecutivo	XII
	Executive Sumary	XIII
	Introducción	XIV
	<b>CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO</b>	
1.1.	Antecedentes	1
1.2.	El Servicio de Consulta externa del H.S. V. de P.	2
1.2.1	Integración del área de consulta externa de	4
1.2.2	Necesidades del Área de Consulta externa H.S.V.P.	5
1.3.	Calidad del servicio	5
1.3.1.	Conceptos de calidad	6
1.3.2.	Principios de gestión de Calidad	6
1.3.2.1	Enfoque al cliente	7
1.3.2.2	Liderazgo	8
1.3.2.3	Participación del personal	9
1.3.2.4	Enfoque basado en procesos	10
1.3.2.5	Gestión enfocada en sistemas	12
1.3.2.6.	Mejora continua	13
1.3.2.7.	Toma de decisiones basados en hechos	15
1.3.2.8	Relación mutuamente beneficiosa	15
1.3.3	Calidad Total	15
1.3.4.	Sistema de gestión de calidad	17
1.3.4.1.	Requisitos generales	17
1.3.4.2	Requisitos de la documentación	18
1.3.5	Manual de la calidad	19
1.3.5.1	Control de los documentos	19
1.3.5.2	Control de los registros	19

Cód.	Contenido	Pág.
1.4	Definición ISSO 9001-2000	20
1,4,1	La norma ISSO 9001-2000	20
1.4.2	Responsabilidades de la dirección	21
1.4.2.1	Compromiso de la dirección	21
1.4.2.2	Enfoque al cliente	22
1.4.3	Política de la calidad	22
1.4.3.1	Planificación	22
1.4.3.2	Objetivos de la Calidad	22
1.4.3.3	Planificación del sistema de gestión de Calidad	22
1.4.3.4	Responsabilidad, autoridad y comunicación	23
1.4.3.5	Comunicación interna	24
1.4.3.6	Información para la revisión	24
1.4.3.7	Revisión por la dirección	24
1.4.3.8	Resultados de la revisión	25
1.5	Gestión de los recursos	25
1.5.1	Provisión de recursos	25
1.5.2.	Recursos Humanos	25
1.5.2.1	Competencia, toma de conciencia y formación	26
1.5.3	Infraestructura	26
1.5.4	Ambiente de trabajo	26
1.6	Realización del producto o prestación del servicio	27
1.6.1	Planificación de la Realización del producto	27
1.6.2	Procesos relacionados con el cliente	27
1.6.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	27
1.6.2.2	Revisión de lo requisitos relacionados con el servicio	27
1.6.2.3	Comunicación con el cliente	28
1.6.3	Diseño y desarrollo	28
1.6.3.1.	Planificación del diseño y desarrollo	28
1.6.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	29

Cód.	Contenido	Pág.
1.6.3.3	Resultados del diseño y desarrollo	30
1.6.3.4	Revisión del diseño y desarrollo	30
1.6.3.5	Verificación del diseño y desarrollo	31
1.6.3.6	Validación del diseño y desarrollo	31
1.6.3.7	Control de los cambios	31
1.6.4	Compras	32
1.6.4.1	Proceso de compras	32
1.6.4.2	Información sobre las compras	32
1.6.4.3	Verificación de los productos comprados	33
1.6.4.4	Producción y prestación del servicio postventa	33
1.6.4.5	Control de la producción y prestación del servicio	33
1.6.4.6	Validación de los procesos de la producción	34
1.6.4.7	Identificación y trazabilidad	34
1.6.4.8	Propiedad del cliente	35
1.6.4.9	Preservación del producto	35
1.6.4.10	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	35
1.7	Medición Análisis y Mejora	36
1.7.1.	Seguimiento y medición	37
1.7.1.1	Satisfacción del cliente	37
1.7.1.2	Auditoría Interna	37
1.7.1.3	Seguimiento y medición de los procesos	38
1.7.1.4	Seguimiento y medición del servicio	38
1.7.1.5	Control del servicio no conforme	38
1.7.1.6	Análisis de datos	39
1.7.2	Mejora	40
1.7.2.1	Mejora continua	40
1.7.2.2	Acción correctiva	40
1.7.2.3	Acción preventiva	40



Cód.	Contenido	Pág.
1.7.3.	Auditoria de sistemas de gestión de calidad	41
1.7.3.1	Principios de auditoría	42
1.7.3.2	Organización internacional para la normalización	43
1.8	De la calidad en salud	44
	CAPÍTULO II DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	
2.1	Antecedentes	46
2.2	Objetivos	47
2.2.1.	variables	48
2.2.2.	Matriz de relación diagnóstica	49
2.3	Población y muestra	50
2.4	Evaluación de la información	52
2.4.1.	Análisis e interpretación de resultados	52
2.4.1.1	Análisis e interpretación de datos la encuestas	53
2.4.1.2	FODA de las Encuestas	65
2.4.2	Entrevista	66
2.4.2.1	Análisis de la entrevista	69
2.4.2.2	FODA de la Entrevista	70
2,4,3	FODA General	72
2.4.4	Cruces estratégicos FA-FO-DO	74
2,4,5	Identificación del problema diagnóstico	83
	CAPÍTULO III PROPUESTA	
3.1	objeto	76
3.1.1	Alcance del sistema de calidad	77
3.2	Términos y definiciones	77
3.3	Referencias Normativas	79
3.3.1.	Matriz de identificación	79
3.4	Reseña histórica	79
3. 5	Filosofía del servicio de consulta externa	83

Cód.	Contenido	Pág.
3.5.1	Misión del servicio de consulta externa	83
3.5.2	Visión del servicio de consulta externa	83
3.5.3	Objetivos del servicio de consulta externa	83
3.6	Sistema del sistema de gestión de calidad	87
3.6.1	Misión de las normas ISSO	87
3.6.1.1.	Requerimientos de la documentación	87
3.7.	Estructura del manual	90
3.8.	Procedimientos de la documentación	96
3.8.1.	Procedimiento de elaboración de documentos	96
3.8.2.	Procedimiento de control de documentos	99
3.8.3.	Procedimiento del control del servicio no conforme	101
3.8.4.	Revisión del sistema de control de la calidad	103
3.8.5.	Procedimiento de auditorías internas de calidad	106
3.8.6.	Procedimiento de acciones correctivas y preventivas	108
3.8.7.	Control de los documentos	110
3.9	Responsabilidad de la alta dirección	112
3.9.1.	Políticas de calidad	114
3.9.2.	Objetivos de la calidad	115
3.9.3.	Planificación del sistema de gestión administrativa	116
3.9.4.	Responsabilidad, autoridad y comunicación	116
3.9.5.	Representante de la alta dirección	119
3.9.6.	Comunicación interna	120
3.9.7.	Revisión por parte de la alta dirección	122
3.9.8.	Información para la revisión	122
3.9.9.	Resultados de la revisión	122
3.10	Gestión de recurso humanos	123
3.10.1	Provisión de recursos	123
3.10.2	Identificación y trazabilidad	126
3.11.	Medición análisis y Mejora	127

Cód.	Contenido	Pág.
3.11.1	Medición	127
3.11.2	Satisfacción del cliente	127
3.11.3	Mejora continua	128
3.11.4.	Auditorias internas	132
3.11.5.	Seguimiento y medición de los procesos	132
3.11.6.	Seguimiento y medición del servicio	133
3.11.7.	Control del Servicio no conforme	133
3.11.8.	Análisis de datos	134
3.11.9.	Mejora Continua	136
3.11.10	Acción correctiva	138
3.11.11	Acción Preventiva	139
	<b>CAPITULO IV IMPACTOS</b>	
4.1	Valoración De Impactos	141
4.2	Análisis de impacto económico	142
4.3	Análisis de impacto ético	143
4.4	Análisis de impacto Social	144
4.5	Análisis de impacto general	145
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
	Conclusiones	146
	Recomendaciones	147
	Bibliografía	148
	Anexos	151

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo trata sobre un Sistema de Gestión de Calidad Normas ISO 9001-2000 del Servicio de Consulta Externa del Hospital San Vicente de Paul de la ciudad de Ibarra"; para mejorar la atención al paciente de una manera muy eficiente. El mejoramiento continuo en la organización y el involucramiento de todos sus miembros, centrada en la satisfacción de los clientes internos y externos; implica el total compromiso del cuerpo directivo y administrativo, por lo cual se defiende este paradigma. Consta de cuatro capítulos: En el primero se desarrolla la fundamentación teórica, en los ámbitos: hospital, servicio médico, calidad y normas ISO. En el capítulo segundo referente al diagnóstico se detalla: la población, muestra, metodología, variables, indicadores, matriz de relación diagnóstica, diseño y aplicación de los instrumentos, matriz FODA, cruce estratégico y la determinación del problema diagnóstico; en el cual se determinó que en el Servicio de Consulta Externa: no existe registros de medición con estándares de calidad, se evidencia poca comunicación entre las autoridades de salud, los profesionales y los funcionarios; falta de un reglamento interno del servicio de consulta externa para mejorar la calidad de atención a los pacientes, falta de personal médico y de enfermería ya que existe gran demanda de pacientes, falta de capacitación continua para un mejor funcionamiento del servicio, no existen una adecuada infraestructura para efectuar el trabajo, no hay programas de mejora en la atención a pacientes, demora en la entrega de turnos, sobrecarga horaria de los médicos, falta de puntualidad, falta de cordialidad. En el tercer capítulo sobre la propuesta se establece la filosofía del Servicio de Consulta Externa que involucra misión, visión y objetivos; sistema de gestión de calidad que incluye misión de las normas ISO 9001-2000 y los requerimientos de la documentación del sistema como manual de calidad, procedimientos de la documentación, procedimientos de revisión del sistema de gestión de calidad, procedimientos de auditoría interna de calidad, procedimiento de acciones correctivas y preventivas, políticas de calidad, el cumplimiento de los ocho principios de la calidad, los cuales buscan garantizar el servicio y satisfacción de los clientes. También es importante indicar que con esta propuesta se quiere mejorar la atención en el trato personal como en la atención médica a los usuarios. El Estudio concluye en que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad causa un impacto alto positivo, por lo que es recomendable que se ejecute la presente propuesta, ya que va a ayudar a brindar un mejor servicio de salud y atención a la comunidad imbabureña.

## EXECUTIVE SUMMARY

This paper deals with a Quality Management System ISO 9001-2000 in the outpatient clinic of the Hospital San Vicente de Paul in the city of Ibarra "to improve patient care very efficiently. The continuous improvement in the organization and involvement of all its members focused on satisfying internal and external customers; involves the total commitment of management and administrative body, which is defended by this paradigm. It consists of four chapters: the first is developed theoretical basis in the fields: hospital, medical service, quality and ISO standards. In the second chapter concerning the detailed diagnosis: population, sample, methodology, variables, indicators, diagnostic relationship matrix, design and implementation of the instruments, SWOT matrix, strategic crossroads and determination of the diagnostic problem, in which it was determined that in the outpatient clinic: there is no measurement records with quality standards, evidenced little communication between health authorities, professionals and officials , lack of internal regulations of the outpatients department to improve the quality of patient care, lack of medical and nursing staff as there is great demand from patients, lack of continuous training for better performance of the service, there is a adequate infrastructure to perform the work, no programs to improve patient care, delay in delivery of shifts, time overhead of doctors, lack of punctuality, lack of warmth. In the third chapter on the proposal establishing the philosophy Outpatient Service that involves vision, mission and objectives, quality management system that includes mission of ISO 9001-2000 standards and the requirements of system documentation and quality manual, procedures, documentation, review procedures quality management system procedures, internal quality audit, procedure corrective and preventive actions, quality policies, compliance with the eight principles of quality, which seek to service and customer satisfaction. It is also important to note that this proposal is to improve care at the personal as health care users. The study concludes that the implementation of Quality Management System causes a high positive impact, so it is recommended that you run the proposal, which will help provide better health care and community care Imbabureña.

## INTRODUCCIÓN

ISO 9000... es un término que se utiliza para referirse a una serie de normas internacionales establecidas para el aseguramiento de la calidad, tienen su origen en las relaciones contractuales entre fabricantes y suministradores de algunos sectores en los que se requería la mayor fiabilidad. Estas normas pueden aplicarse prácticamente en cualquier compañía, desde fabricantes de productos hasta proveedores de servicios, como es el caso de consulta externa del Hospital San Vicente de Paúl. La serie de normas de ISO 9000 consta de requisitos y directrices que permiten establecer y mantener un sistema de calidad.

El trabajo está dirigido a todas las personas interesadas en el mejoramiento de la calidad de los servicios médicos de la provincia de Imbabura y el Ecuador, a fin de convertir a las instituciones en establecimientos competitivos y de alta productividad y calidad, como respuesta a las demandas de los clientes.

En el transcurso de las siguientes páginas el lector podrá encontrar la fundamentación teórica para la gestión del área de consulta externa en el Hospital San Vicente de Paul; un diagnóstico de la calidad de la atención a través de encuestas y entrevistas, una propuesta de aplicación de los ocho requisitos de las normas ISO y el análisis de impacto de la propuesta.

Se augura un desarrollo continuo de la calidad en todos los ámbitos del servicio en las instituciones públicas con lo que se podrá equiparar a las similares de países desarrollados.