



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA**

TEMA:

**ORGANIZACIÓN EFECTIVA DE CALIDAD DE ATENCIÓN,
EN HOSPITALES DE LA PROVINCIA DE IMBABURA EN
EL PERIODO DICIEMBRE 2014-FEBRERO 2015***

AUTOR:

**CHILUISA PAMBAQUISHPE KARINA LORENA
POZO VARGAS LIGIA MERCEDES**

DIRECTOR/A DE TESIS: LIC. GEOVANA ALTAMIRANO

IBARRA, NOVIEMBRE 2015

ORGANIZACIÓN EFECTIVA DE CALIDAD DE ATENCIÓN, EN HOSPITALES DE LA PROVINCIA DE IMBABURA EN EL PERIODO DICIEMBRE 2014-FEBRERO 2015

Introducción

Es importante destacar que una Administración exitosa en el entorno global actual, requerirá una sensibilidad y comprensión increíbles. Los gerentes de cualquier país necesitarán estar conscientes de cómo sus decisiones y acciones serán vistas no sólo por aquellos que pudieran estar de acuerdo, sino más importante aún, por aquellos que podrían discrepar acciones. (Robbins & Coulter, 2010) La administración es parte fundamental para el avance y desempeño de las actividades de quienes forman parte de una organización, por todo lo que aporta, y que hace que se puedan lograr más fácilmente los objetivos trazados por las personas, organismos y todo aquel que la ejerza para la consecución de sus metas, tomando en cuenta un perfil profesional humanista, amable y confiable, que sepa involucrar valores en el momento preciso y a la hora de tomar decisiones sabiendo que el objetivo principal es brindar atención que sea de excelente calidad.

La cultura organizacional es un conjunto de paradigmas, que se forman a lo largo de la vida de la organización como resultado de las interacciones entre sus miembros, de estos con las estructuras, estrategias, sistemas, procesos, y de la organización con su entorno, a partir de las cuales se conforma un conjunto de referencias, que serán válidas en la medida que garanticen la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la organización. (Hernández, y otros, 2008)

La cultura organizacional se ha convertido en un elemento de relevancia a través del tiempo, permitiendo una interacción más abierta y humana entre sus miembros, creando una participación y un compromiso con responsabilidad en el desempeño social con el único afán de mejorar los distintos procesos que involucra alcanzar los objetivos trazados.

De la misma manera es importante conocer si los estatutos son capaces de llegar a cumplir y describir el rol, funciones y actividades dentro de una organización efectiva en la calidad de la atención. También se tomara en cuenta puntos importantes como los deberes, derechos, remuneraciones del personal que labora en la unidad de salud tomando en cuenta las leyes y artículos descritos en los diferentes documentos importantes de la constitución como son la ley orgánica de servicio publica y el código de trabajo

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por finalidad presentar un análisis de la situación actual de los Hospitales Públicos de la provincia de Imbabura, respecto a la forma en la que se realizan las tareas y actividades, inmersas en la organización efectiva de calidad de atención, de manera que se reconozcan las falencias y situaciones que dificultan el desarrollo de sus actividades. Para esto se inició con la delimitación del problema de investigación y el diseño de los objetivos, que direccionaron el trabajo en cada una de sus etapas. De manera posterior se realizó la recolección del contenido teórico, como sustento científico, validando la información y la pertinencia del tema propuesto, dentro del área de la salud, a través del marco legal, contextual, conceptual y referencial. El diseño de la investigación es de tipo descriptivo, con un fenómeno fenomenológico, a su vez es no experimental- transversal, porque se ajusta a un momento único que nos permite caracterizar, reunir información y datos de la situación en un tiempo específico, es decir, durante un periodo determinado.

Esta información se usó como soporte para el análisis y tabulación de los resultados, datos que permitieron establecer las conclusiones y recomendaciones finales, previa discusión de resultados, donde se resaltan los aspectos y hallazgos más relevantes, del proceso indagatorio efectuado en los Hospitales San Vicente de Paúl, San Luis de Otavalo, Básico Atuntaqui y Asdrúbal de la Torre. **Palabras clave:** calidad, organización, eficiencia, salud, administración, planificación, dirección y control.

ABSTRACT

This research has as main objective to present an analysis of the effective organization and the current situation of public hospitals in the province of Imbabura, regarding the way in which tasks and activities are performed so the shortcomings and situations that they could hinder the development of their activities then they were recognized and identified the research problem and design goals that worked each of its stages.

Posteriorly collection of theoretical content was conducted as scientific support, validating the information and the relevance of the proposed topic within the area of health, through the legal, contextual, conceptual and referential framework. This information was used as a support for the analysis and tabulation of results, data allowed to establish the final conclusions and recommendations, following discussion of results, where relevant aspects and findings of the

investigation process carried out in the Hospital San Vicente de Paul, and San Luis de Otavalo, and Atuntaqui and Asdrubal de la Torre hospitals.

Keywords: quality, organization, efficiency, health, administration, planning, management and control.

OBJETIVO: Evidenciar la estructura de la organización efectiva en la calidad de atención, en el área administrativa en los hospitales de la provincia de Imbabura, Diciembre 2014– Febrero 2015.

METODOLOGÍA

El estudio es de tipo cuali-cuantitativo, porque nos permite extraer descripciones a partir de observaciones que toman la forma de entrevista habilitando la recolección y análisis de datos, haciendo de esta una investigación interpretativa, donde predomina la escritura y explicación en prosa.

El diseño de investigación por su naturaleza es de tipo: **Descriptivo**, por qué señala como es y cómo se presenta un suceso a estudiar; **Enfoque Fenomenológico**, por que busca conocer el significado que las personas dan a su experiencia y lo importante es aprender el proceso de interpretación por el que la gente define su mundo y actúa en consecuencia. **Es no experimental-transversal**, porque se ajusta a un momento único que nos permite caracterizar, reunir información y datos de la situación en un tiempo específico, es decir, durante el periodo Diciembre 2014-Febrero 2015.

Población de estudio

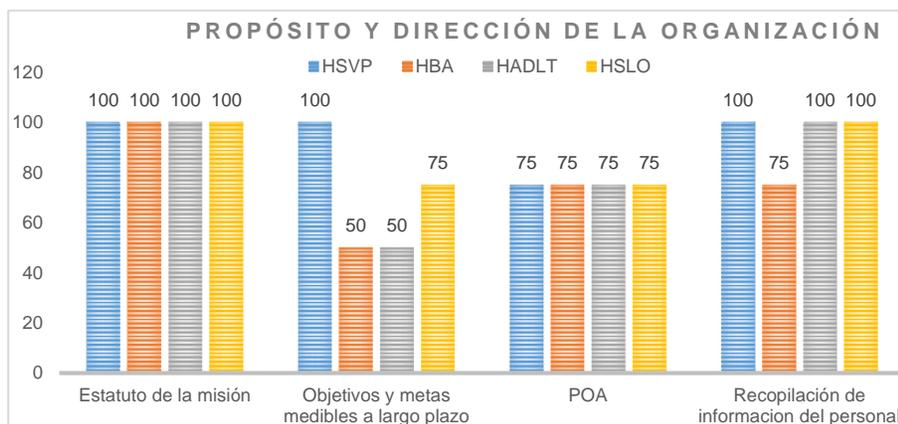
La población de la investigación está conformado por profesionales que trabajan en el área administrativa de los Hospitales de la Provincia de Imbabura. La muestra de estudio está conformada por los profesionales que trabajan en el área administrativa, en las unidades de Dirección, Gestión de calidad, Talento Humano, Administrativo y Atención al cliente, de los Hospitales de la Provincia de Imbabura.

Las técnicas e instrumentos constituyen el conjunto de componentes, medios o recursos dirigidos a reunir, analizar y transmitir los datos de la investigación, que se utilizará para lograr nuestro objetivo, por lo cual se aplicara una guía observacional participante, la Entrevista estructurada, la misma que será modificada y adaptada a nuestra realidad. Tomando como referencia principal la escala de Likert modificada.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Propósito y dirección de la organización – hospitales de Imbabura

Grafico N° 1



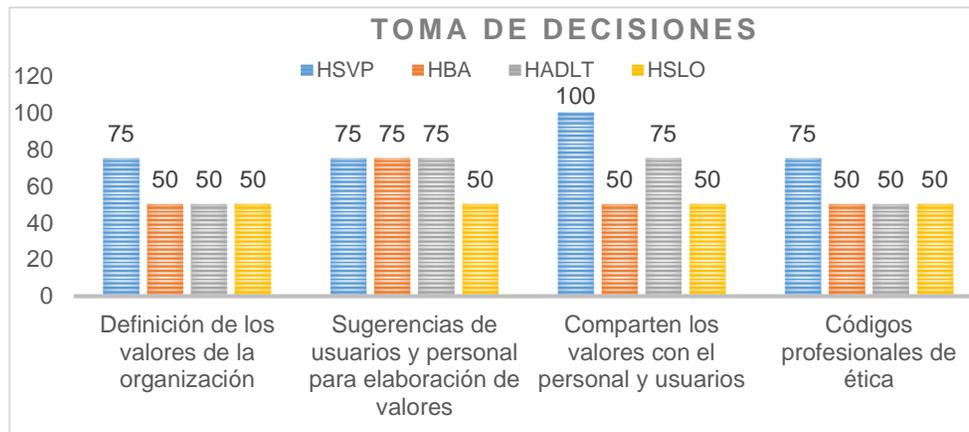
Análisis:

En el estatuto de misión de la institución, los hospitales de la provincia de Imbabura han obtenido una calificación de 4 (Desarrollado) 100% de desempeño, alcanzando el nivel Diamante, debido a que presentan la misión en la que se describe los roles las funciones y actividades de la organización las mismas que identifican a las instituciones para brindar una atención con calidad a los usuarios; referente a los objetivos y metas de la organización, en el hospital San Vicente de Paúl se constató que cuentan con un documento físico, realizado en base a los objetivos del MSP, obteniendo una calificación 4 (Desarrollado) 100% de desempeño alcanzando un nivel Diamante; mientras que los hospitales Básico Atuntaqui y Asdrubal de la Torre expusieron que cuentan con un documento que recién se está elaborando, utilizando como referencia los objetivos del MSP, debido a la ausencia de un proceso correctamente estructurado de la organización, obteniendo un nivel de Oro es decir 2(proceso) 50% de desempeño; en cuanto al POA de recursos humanos, el manejo de la información y otros recursos, los hospitales de la provincia de Imbabura dieron a conocer que la información es manejada por la dirección que cuenta con un plan estratégico que se evalúa de forma anual para verificar el progreso y alcance de los objetivos y metas los mismos que se actualiza o modifica cada tres años, ayudando a guiar día a día las operaciones de cada uno de los departamentos que conforma el área administrativa, obteniendo una calificación de 3 (Elaborado) 75% de cumplimiento, alcanzando un nivel Platino; en cuanto a la Recopilación de la información por el personal y sus proveedores para la creación del plan operativo actualizado, en

los hospitales San Vicente de Paúl, Asdrubal de la Torre y San Luis de Otavalo, demostraron que realizan reuniones presentando actas e informes del personal que asisten a las reuniones, tomando en cuenta la opinión acertada del personal con la finalidad de ir mejorando el desarrollo de la organización, obteniendo 4 (Desarrollado) 100% de desempeño, alcanzando un nivel de Diamante; mientras que el hospital Basico Atuntaqui manifestaron que realizan reuniones o informes del personal, pero no se presentó un escrito que demuestre la existencia de dichos documentos, obteniendo un nivel Platino, es decir 3(elaborado) 75% de desempeño.

Toma de decisiones y servicios basada en valores – hospitales de Imbabura

Gráfico N° 2



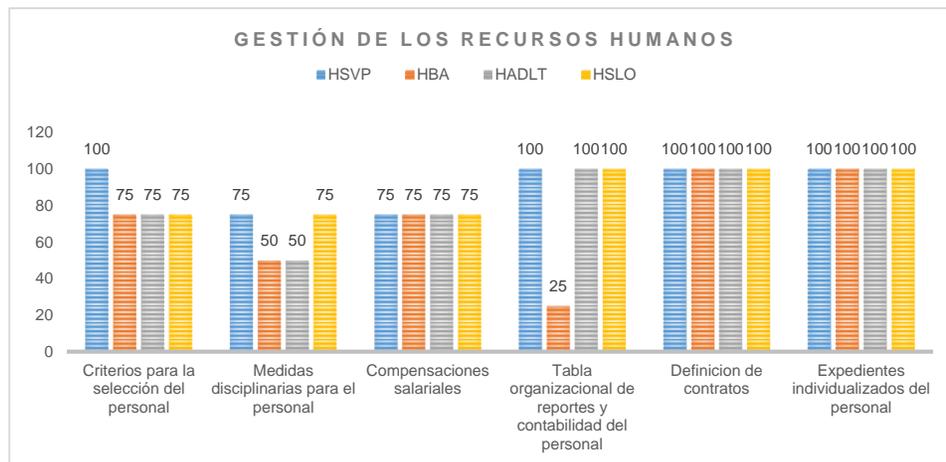
Análisis:

En el hospital San Vicente de Paúl en la definición de los valores de la organización, se constató que están expuestos en el manual funcional interno del hospital ayudando a establecer la conducta deseada por parte del personal y de los proveedores de servicios y las relaciones esperadas con otras organizaciones, los valores describen la manera cómo la organización brinda sus servicios a los clientes, obteniendo así una calificación 3 (Elaborado) 75% de cumplimiento, alcanzando un nivel de Platino; mientras que los otros hospitales manifestaron que se rigen al documento de la LOSEP, obteniendo un nivel de Oro es decir 2(proceso) 50% de desempeño; en los hospitales San Vicente de Paúl, Básico Atuntaqui, Asdrubal de la Torre, en lo referente a las sugerencias de los usuarios y personal para la elaboración de los valores de la organización, realizaban reuniones donde exponían sus dudas e inquietudes lo cual les permitió elaborar derechos y deberes basados en valores que benefician tanto al personal de la institución como a los usuarios obteniendo una

calificación 3 (Elaborado) 75% de cumplimiento, alcanzando un nivel Platino; mientras que el hospital San Luis de Otavalo, manifestaron que se están creando comités a través del personal de la institución y usuarios que asisten a la misma con el fin de elaborar deberes y derechos que beneficien a todos quienes hacen uso de las instalaciones obteniendo un nivel de Oro es decir 2(proceso) 50% de desempeño; el hospital San Vicente de Paúl explicaron que comparten los valores de la organización exponiendo actas de asistencia del personal y usuarios en cada socialización, lo que beneficia a la institución para crear un ámbito de valores con la colectividad obtenido una calificación de 4 (Desarrollado) 100% de desempeño, alcanzando un nivel Diamante; a la vez el Hospital Asdrubal de la Torre, mencionaron que comparten los valores de la organización con el personal socializando valores institucionales, por lo que en cada reunión consta con la asistencia del personal, mientras que con los usuarios se está empezando a formar comités para poder socializar acerca de los valores y así puedan ser difundidos de una manera clara, obteniendo una calificación 3 (Elaborado) 75% de cumplimiento, alcanzando un nivel Platino; mientras que en los hospitales Básico Atuntaqui y San Luis de Otavalo mostraron que comparten los valores de la organización exponiendo actas de asistencia solo del personal mas no socializan con los usuarios, debido que no existe la conformación de comités apropiado obteniendo un nivel de Oro es decir 2(proceso) 50% de desempeño; en cuanto a los códigos profesionales de ética, de esta institución explicaron que el personal conoce y respeta el código de ética expuestos por el instituto de consejo de administradores, a su vez sigue los cursos virtuales del Ministerio de Salud Pública, lo cual guía a las buenas prácticas y los principios de bioética, obteniendo una calificación 3 (Elaborado) 75% de cumplimiento, alcanzando un nivel de platino, mientras que en los demás hospitales manifestaron que únicamente siguen los cursos virtuales del Ministerio de Salud Pública, esperando la debida conformación de los comités, obteniendo un nivel de Oro es decir 2(proceso) 50% de desempeño.

Gestión de los recursos humanos – hospitales de Imbabura

Gráfico N° 3



Análisis:

En el hospital San Vicente de Paúl, en los criterios para la selección de personal que emplean en esta unidad de salud manifestaron que debe realizarse obligatoriamente un concurso de méritos y oposiciones, tomando en cuenta los siguientes criterios, convocatoria, merito (hoja de vida) y oposición (pruebas de conocimientos técnicos, psicométricos y entrevista), también presentaron un documento físico resumido en un flujograma, el mismo que se basa en el documento oficial del Ministerio de Relaciones Laborales donde explica detalladamente cada uno de los requerimientos para ser favorecido en el puesto solicitado. Luego de la selección se realiza la inducción y capacitación del personal que se realiza en la misma institución dando a conocer el manual de organización funcional interno del hospital a través de la socialización y presentación de diapositivas, obteniendo 4 (Desarrollado) 100% de desempeño, alcanzando un nivel Diamante; mientras que en los demás hospitales explicaron que la selección se realiza en el Distrito Zonal N° 2 de Otavalo, tomando en cuenta los criterios del hospital antes mencionado, obteniendo 3 (Elaborado) 75% de cumplimiento, alcanzando un nivel de Platino; en cuanto a las Medidas disciplinarias para el personal que laboran en el hospital San Vicente de Paúl y San Luis de Otavalo mencionaron que están desarrolladas en base a dar cumplimiento a lo dispuesto por la LOSEP y Código de Trabajo para su debida sanción según la gravedad de su falta, obteniendo 3 (Elaborado) 75% de cumplimiento, alcanzando un nivel de Platino; en los hospitales Básico Atuntaqui y Asdrubal de la Torre, expusieron que no existe un documento escrito pero que el área de talento humano se rige a los artículos de la LOSEP para realizar la sanción pertinente y a su vez se rigen

en el reglamento del Ministerio de Salud Pública, obteniendo 2 (Proceso) 50% de cumplimiento, alcanzando un nivel de Oro; en el reconocimiento y compensaciones salariales los hospitales de Imbabura, dieron a conocer un documento en el cual explica cada una de las categorías profesionales y compensaciones que reciben, a su vez explican que no existen compensaciones salariales por capacitaciones, nocturnidad y días feriados, pero que si son recompensados con días de descanso, obteniendo 3 (Elaborado) 75% de desempeño, alcanzando un nivel de Platino; referente a la tabla organizacional de reportes y contabilidad del personal, los tres hospitales generales indicaron que disponen de un documento donde se encuentran los informes detallados, el mismo que es presentado ante el Ministerio de Relaciones Laborales para su regularización, certificación y aprobación, dando cumplimiento a lo expuesto por la LOSEP, obteniendo 4 (Desarrollado) 100% de desempeño, alcanzando un nivel de Diamante; mientras tanto el hospital Básico Atuntaqui, no presentan documentos sobre esta categoría demostrando la falta de organización en esta área, obteniendo un nivel de Oro es decir 1(ausente) 25% de desempeño; en lo que concierne a la definición de contratos los hospitales de la provincia de Imbabura expusieron que existen todos los documentos correctamente escritos, firmados y legalizados para cada persona cumpliendo con la normativa de los derechos de los trabajadores, los mismos que son archivados correctamente explicando que tipo de contrato tiene, obteniendo 4 (Desarrollado) 100% de desempeño, alcanzando un nivel de Diamante; y finalmente en los expedientes individualizados del personal dieron a conocer que son documentos indispensables de cada profesional ya que presentan el historial, certificaciones, informes y nombramiento, los mismos que son presentados en carpetas correctamente rotuladas, obteniendo 4 (Desarrollado) 100% de desempeño alcanzando un nivel de Diamante.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Una vez concluida la etapa de recolección de la información, en cada uno de los hospitales del área de salud pública de la provincia de Imbabura, los hallazgos encontrados fueron los siguientes:

Respecto al propósito y dirección de la organización, es evidente que el Hospital San Vicente de Paúl, se encuentra liderando el proceso de organización efectiva, como resultado del proceso de acreditación que atraviesa, situación que ha demandado la dirección y sus colaboradores, un mayor nivel de compromiso, y trabajo para contar con los objetivos y metas claros, que se adapten a la realidad de la organización, garantizando el mayor nivel de competencia y optimización de sus

recursos. Esto ha dado lugar a que el POA de recursos humanos, manejo de la información y otros recursos, se realicen de manera adecuada, dando cumplimiento a lo exigido por la Acreditación Canadá, dieron a conocer que la información es manejada por la dirección que cuenta con un plan estratégico que se evalúa de forma anual para verificar el progreso y alcance de los objetivos y metas los mismos que se actualiza o modifica cada tres años, ayudando a guiar día a día las operaciones de cada uno de los departamentos que conforma el área administrativa, obteniendo 3 (Elaborado) en la escala de Likert, dando una calificación de Platino, es decir 75% de cumplimiento según los estándares de Acreditación Canadá, teniendo en cuenta que el 25% que le falta a esta institución para obtener el 100% es decir Diamante, debido a que se encontraban en un proceso de implementación para que el hospital pueda ser acreditado.

Lo que no sucede con el Hospital Asdrúbal de la Torre, Básico Atuntaqui y San Luis de Otavalo, donde las actividades antes citadas, inmersas en el establecimiento y difusión del propósito y dirección de la organización, se realizan bajo lo expuesto por el Ministerio de Salud Pública, como una referencia para todos los servicios de salud pública de la provincia y del país. Evidenciándose la necesidad, de contar con un contenido que se adapte a la realidad de la organización, el contexto, usuarios y colaboradores en general. Otro de los aspectos a evaluar fue la toma de decisiones, en lo referente a las sugerencias de los usuarios y personal para la elaboración de los valores de la organización, donde se evidencio que en el HSVP, se realizaban reuniones para exponer dudas e inquietudes del personal y los usuarios, sobre las cuales se elaboraban derechos y deberes tanto del personal de la institución como a los usuarios. A su vez se reconoció que los valores de la organización, se encuentran expuestos en actas y lugares visibles dentro del servicio, lo que favorece su difusión. En el caso de los otros hospitales, donde se realizó el muestreo, se corrobora lo antes mencionado, al exponer que no existe una iniciativa propia y específica para cada uno de estos. Situación que dificulta la optimización de los recursos, al desarrollar sus actividades, en función a la realidad de otros contexto, donde las necesidades son distintas, al influir la densidad poblacional, el número de dependencias, y el tipo de hospital al que pertenece cada uno. Considerando que no es igual, un hospital General, a un Básico, en todos los sentidos, empezando por la disponibilidad de especialidades, recursos y calidad de la atención. Para concluir se indago en cada uno de los hospitales, cual es la situación actual, respecto a la gestión de los recursos humanos, donde se evidenció que todos, cuentan con procesos aceptables para la administración del personal, acercándose en un 75%, a lo planteado por el Modelo de Acreditación Canadiense.

Realidad que favorece notablemente, a la organización efectiva de cada casa de salud. En síntesis es evidente, que los hospitales públicos del área de salud, requieren de una mayor organización, de sus procesos administrativos, para lograr que las actividades y procesos, se cumplan con mayor eficiencia y efectividad, dando como resultado un mayor nivel de productividad y desempeño de los recursos, favoreciendo a la calidad de atención que se ofrece al usuario interno y externo.

CONCLUSIONES

1. Se concluyó que las instituciones públicas de salud de la Provincia de Imbabura en su mayoría se basan a la misión y visión del Ministerio de Salud Pública, tomando en cuenta que el Hospital San Vicente de Paul tiene su propia misión y visión que lo identifican.
2. Todos los hospitales de salud pública, de la provincia de Imbabura, cuentan con un área administrativa, encargada de los procesos de planeación, organización, dirección y control de los recursos, con los que cuenta cada servicio, al interior de cada casa de salud.
3. Analizando el nivel de cumplimiento de los derechos y deberes por parte del personal de salud, se llega a la conclusión de que estas instituciones se rigen a los artículos de la LOSEP y código de trabajo los mismos que ayudan a garantizar la equidad dentro de una organización.
4. La metodología empleada, favoreció el proceso de recolección de la información, de manera que los datos obtenidos, por parte de algunas instituciones, contaron con la veracidad y pertinencia requerida, al contar con la apertura por parte del personal administrativo de cada hospital, quienes se mostraron abiertos en todo momento, para proporcionar los datos requeridos por los investigadores.
5. Es evidente que a pesar de tratarse de hospitales públicos, cada uno presenta una realidad diferente, respecto a la organización administrativa que mantienen, poniendo en evidencia la necesidad de contar con una dirección, planeación y control, que se adapte a la realidad y demanda de cada uno.

RECOMENDACIONES

1. Continúe con capacitaciones por parte de la carrera de enfermería sobre el manejo de la biblioteca virtual, para que sea aprovechada y utilizada como un recurso bibliográfico para los estudiantes.

2. Se incluya dentro de la formación de los profesionales de enfermería de la Universidad Técnica del Norte, jornadas de capacitación, de procesos administrativos en la práctica que permita reconocer el papel dentro una estructura organizacional y la calidad de atención, ofertada a los usuarios.
3. Antes de realizar la recolección de la información se debería capacitar sobre las funciones y habilidades de trabajos propios de investigación y la importancia de permitir la información requerida y oportuna con una comunicación directa.

BIBLIOGRAFÍA

- Albuja Echeverría, B. O. (26 de Marzo de 2011). *Maestría en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local*. Obtenido de Maestría en Gerencia de Salud para el Desarrollo Local: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/3634/1/Albuja%20Echeverria%20Byron%20Orlando.pdf>
- 2008, C. d. (2008). Recuperado el 10 de 12 de 2015, de PDF: http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/EC/constitucion.pdf
- Abauza, C. (2006). *Determinación de la calidad de la atención del profesional de Enfermería en servicios de Hospitalización de las Instituciones prestadoras de Salud especializadas en salud mental y psiquiatría de la ciudad de Barranquilla*. Tesis de Maestría. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Barranquilla.
- América, U. d. (Bogotá, Abril 2006). Recuperado el 10 de febrero de 2015, de Modelo de Gestión Ética para entidades del Estado: <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/ModelodeGestionEtica.pdf>
- Anna Gabriela Ross, I. J. (Jul./Aug. de 2010). La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. *SciELO/Revista Panamericana de Salud Pública*, 8(1-2).
- Antón Clavé, S., González Reverté, F., Andreu Sunyer, N., Donaire, J. A., Galacho Jiménez, B., García Hernández, M., . . . Puertas Blásquez, J. (2011). *Planificación territorial del turismo*. Barcelona: UOC.
- Aranaz Andrés, J. M. (2012). Recuperado el 03 de 05 de 2015, de Uninet: <http://www.uninet.edu/neurocon/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>
- Aranaz Andrés, J. M. (2014). Recuperado el 10 de 02 de 2015, de Hospital General Yagüe: <http://bio.hgy.es/neurocon/congreso-1/conferencias/asistencia-7.html>
- Arroyave Loaiza, G. (2014). Recuperado el 13 de 02 de 2015, de Facultad de medicina. Universidad Autónoma de México: <http://www.facmed.unam.mx/emc/computo/infomedic/presentac/modulos/modulo3/decisiones/clase5/#>
- Asistencial, S. E. (2012). *Indicadores de calidad para hospitales del sistema nacional de salud*. Recuperado el 16 de 02 de 2014

- Balderas, M. (2012). Administración de los servicios de Enfermería. En M. Balderas, *Administración de los servicios de Enfermería* (pág. 73). México: McGRW-HILL INTERAMERICANA EDITORES SA.
- Bellón Alvarez, L. A. (2011). *Calidad Total*. México: Panorama.
- Belzunegui, T., Busca, P., López-Andujar, L., & Tejedor, M. (5 de 2010). Calidad y acreditación de los sericios de irgencia. *Anales del Sistema Snitario de Navarra*, 32(1). Recuperado el 13 de 02 de 2014, de SCIELO.
- Benítez, S., & Calderón , O. (7 de Septiembre de 2006). *Implementación de Protocolos de Atención en el Servicio de COnsulta Externa del Hospital Básico Atuntaqui*. Obtenido de Implementación de Protocolos de Atención en el Servicio de COnsulta Externa del Hospital Básico Atuntaqui: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/9407/1/UTPL_Benitez_Seneida_1038566.pdf
- Bisognano, M., & Batalden, P. (2012). *fundamentos para el mejoramientos de la atención de la salud*. (Segunda ed.). (K. Byrne, Ed.) Illinois: Permissions.
- Bonato, V. L. (2013). Recuperado el 1 de 02 de 2015, de LILACS.
- Cabo Salvador, J. (6 de 2012). Sistema sanitatio y reforma sanitaria en Canadá. *Revista Calidad Asistencial*, 1(5).
- Calidad, A. E. (2014). Recuperado el 14 de 02 de 2015, de LILACS/ Académica Premier: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/eficacia>
- Campos, C., Urrutia, M., Lange, L., Campos, S., & Campos, M. S. (06 de 2005). Trabajo académico en red en torno a la toma de decisiones en salud. *Ciencia y enfermeria*, 11(1).
- Carlos, H. U. (1996). Recuperado el 10 de 02 de 2015, de Comité de ética para la Asistencia Sanitaria: http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142621050860&language=es&pagename=HospitalClinicoSanCarlos%2FPPage%2FHCLN_contenidoFinal
- Carvalho, R. R., Fortes, P. A., & Garrafa, V. (2014). Recuperado el 23 de 02 de 2015, de EBSCO/Business Source Complete: <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=793f9c1c-26e0-4ad6-adc0-cc92358b0ba0%40sessionmgr4002&vid=10&hid=4109>
- Chuck, W. (2013). *ADMON: Administración*.