



Recepción: 20 / 04 / 2017

Aceptación: 20 / 05 / 2017

Publicación: 15 / 07 / 2017



Ciencias Administrativas

Artículo de Investigación

**Procesos operativos del departamento de anatomía patológica del hospital “Dr.**

**Abel Gilbert Pontón” de la ciudad de Guayaquil**

*Operational processes of the department of pathological anatomy of the hospital*

*"Dr. Abel Gilbert pontón "of the city of Guayaquil*

*Processos operacionais departamento do patologia anatomia do hospital "Dr. Abel*

*Gilbert Pontón "cidade de Guayaquil*

Alexandra M. Alvarado-Álvarez<sup>I</sup>  
[alexandra.alvaradoa@ug.edu.ec](mailto:alexandra.alvaradoa@ug.edu.ec)

Viviana P. Patiño-Zambrano<sup>II</sup>  
[viviana.patinoz@ug.edu.ec](mailto:viviana.patinoz@ug.edu.ec)

Manuel B. Balladares-Mazzini<sup>III</sup>  
[manuel.balladaresm@ug.edu.ec](mailto:manuel.balladaresm@ug.edu.ec)

Joe L. Ordoñez-Sánchez<sup>IV</sup>  
[joe.ordonezs@ug.edu.ec](mailto:joe.ordonezs@ug.edu.ec)

Correspondencia: [alexandra\\_a3@hotmail.com](mailto:alexandra_a3@hotmail.com)

- I. Magister en Gerencia de Servicios de Salud; Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.  
II. Magister en Gerencia de Salud para el desarrollo local; Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.  
III. Magister en Salud Publica; Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.  
IV. Magister en Gerencia de Servicios de Salud; Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

## **Resumen**

Para tener conocimiento de la calidad del proceso operativo y su efecto en la eficiencia del Departamento de Anatomía Patológica en el Hospital “Dr. Abel Gilbert Pontón” de la ciudad de Guayaquil durante el período 2013-2014, se realizó un estudio de tipo descriptivo. La información recopilada en el presente estudio, se obtuvo a través de las herramientas de investigación, como lo es la encuesta descriptiva dirigida a los empleados de la salud que laboran dentro de esta área, quienes forman el grupo de estudio. El propósito de este trabajo investigativo es reconocer los factores de los procesos operativos y administrativos que afectan la calidad del Departamento, para que por medio de la exposición de este conducto se le proporcione al personal médico la oportunidad de renovarse en la calidad del servicio que brindan en su área de trabajo. Debido a esto, el presente escrito está guiado a los trabajadores del área de Anatomía Patológica del hospital para que así logren mejorar de manera continua y permanente en sus labores dentro de un margen de garantía adecuado para su correcto desempeño.

**Palabras clave:** Calidad; procesos; servicio; salud.

## **Abstract**

To be aware of the quality of the operational process and its effect on the efficiency of the Department of Pathology at the Hospital "Dr. Abel Gilbert Ponton "of the city of Guayaquil during the period 2013-2014, a study was conducted descriptive. The information collected in this study was obtained through the research tools, such as the descriptive survey of health workers who work in this area, who form the study group. The purpose of this research work is to recognize the factors of operational and administrative processes that affect the quality of the Department, so that by means of the exhibition of this line is to provide the medical staff the opportunity to renew the quality of service they provide in your work area. Because of this, the present paper is guided to workers in the area of Pathology of the hospital so that continuously improve and achieve permanently in their work within an adequate margin of security for proper performance.

**Keywords:** Quality; process; service; health.

## **Resumo**

Para estar ciente da qualidade do processo operacional e seu efeito sobre a eficiência do Departamento de Patologia do Hospital "Dr. Abel Gilbert Ponton "cidade de Guayaquil, durante o período 2013-2014, foi realizado um estudo descritivo. As informações coletadas neste estudo foram obtidos através de ferramentas de pesquisa, como é o levantamento descritivo dos funcionários da saúde que trabalham nesta área, que formam o grupo de estudo. O objetivo deste trabalho de pesquisa é reconhecer os fatores de processos operacionais e administrativos que afetam a qualidade do Departamento, de modo que, expondo Esta conduta é fornecer pessoal médico a oportunidade para renovar a qualidade do serviço prestado em sua área de trabalho. Devido a isso, o presente trabalho é guiado para os trabalhadores na área de Patologia do hospital para que continuamente melhorar e alcançar permanentemente em seu trabalho dentro de uma margem adequada de garantia para o desempenho adequado.

**Palavras-chave:** Qualidade; processo; serviço; saúde

## **Introducción.**

En un mundo en que los avances en tecnología y la facilidad de viajar ponen continuamente en jaque a las fronteras nacionales, los problemas de salud pueden aumentar rápidamente, amenazando la vida y la prosperidad de numerosas poblaciones.

A nivel mundial la atención primaria de salud renovada (APS-R) se ha convertido en una estrategia que orienta el desarrollo de los sistemas de salud. Su implementación como todo proceso social, ha estado sujeta a las contradicciones e intereses económicos y políticos que configuran las formas de organización de las sociedades.

La APS-R tiene sus raíces en la APS formulada en Alma Ata (1978) y esta, a su vez recogió el pensamiento y práctica de la medicina social que inicio la reflexión y demostración de los determinantes sociales de la salud y la inequidad en el acceso a los servicios que en la década de los setentas toma mucho impulso sobre todo en América Latina, unida a los procesos libertarios y de cambio social, surgiendo así valiosas experiencias locales que desde la reivindicación del derecho a la salud, pusieron sobre el tapete la necesidad de trabajar en torno al mejoramiento de la calidad de vida y la participación como elementos sustanciales para el logro de la salud.

Otro aporte de esta declaración es que identificó requisitos previos para la salud, tales como un ecosistema estable, justicia social, equidad, y recursos como la educación, alimentos e ingresos. (Bolívar K., 2011).

Posteriormente, en 1986 se realiza en Ottawa, la Primera Conferencia Internacional de Promoción de la Salud, que define a la promoción como

“el proceso de capacitar a las personas para que aumenten el control sobre su salud, y para que la mejoren. Para alcanzar un estado adecuado de bienestar físico, mental y social, un individuo o un grupo debe ser capaz de identificar y llevar a cabo unas aspiraciones, satisfacer unas necesidades y cambiar el entorno o adaptarse a él”.

En la década del 90, el embate del pensamiento y la práctica neoliberal incidieron en que la Estrategia de APS se reduzca a intervenciones puntuales, focalizadas, locales y de bajo costo, coartando su potencial transformador, se institucionalizó las intervenciones focalizadas y de bajo costo para los pobres y se estimuló el crecimiento y consolidación de la salud como una mercancía impulsando las acciones de salud centradas en el enfoque curativo.

La Constitución Ecuatoriana aprobada en el 2008, dispone el cumplimiento del derecho a la salud, a través del ejercicio de otros derechos interdependientes con la finalidad de lograr el buen vivir, la vida plena o Sumak Kawsay. En correspondencia con el marco constitucional el Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013, establece las políticas y metas que contribuirán al mejoramiento de la calidad de vida de la población, entendida como el nivel de bienestar, felicidad y satisfacción de necesidades individuales y colectivas.

Desde esta perspectiva en una primera etapa se dieron pasos importantes orientados al fortalecimiento de las unidades de salud del MSP en cuanto a: infraestructura, equipamiento, recursos humanos; esto sumado a la política de gratuidad progresiva de los servicios públicos, incidieron en un incremento significativo de la demanda hacia esta institución.

El reto actual es profundizar la Revolución en Salud mediante cambios estructurales que permitan el cumplimiento de los mandatos constitucionales, entre ellos:

- El fortalecimiento de la Autoridad Sanitaria Nacional
- El reposicionamiento de la estrategia de Atención Primaria de Salud como eje articulador del Sistema Nacional de Salud
- La reingeniería institucional pública y privada
- La articulación y fortalecimiento de Red Pública y Complementaria cuya organización sea de base territorial, de acuerdo a la nueva estructura de gestión del Estado, y
- La reorientación del Modelo de Atención y Gestión del Sistema de Salud, en función de alcanzar la integralidad, calidad, equidad, tendiente a obtener resultados de impacto social.

Cambios que tienen como principio fundamental el derecho a la salud de la población, a través de la generación de condiciones para la construcción y cuidado de la misma. (Vance Mafla, 2012).

En cuanto al perfil epidemiológico, el país está experimentando un giro de las causas de mortalidad hacia los problemas crónicos degenerativos, la emergencia de las entidades infecciosas y la presencia de riesgos que favorecen el incremento de las lesiones accidentales, intencionales, los trastornos mentales y emocionales y los vinculados al deterioro ambiental.

En el 2009, en el país se reportaron 59.714 defunciones lo que arrojó una tasa de mortalidad de 4.26 muertes por cada mil habitantes, y entre las primeras causas de muerte están en orden de frecuencia, la diabetes mellitus, enfermedades cerebro vasculares, accidentes de transporte, enfermedad hipertensiva, influenza y neumonía, las enfermedades isquémicas del corazón, violencia, insuficiencia cardíaca, cirrosis, cáncer de estómago. En el caso de la morbilidad las principales causas son debidas a procesos asociados con el deterioro y la privación en el consumo de los bienes y valores básicos para sobrellevar la vida en condiciones adecuadas (MSP, INEC. 2010).

El 25 de Abril de 2012, mediante acuerdo Ministerial #667, suscrito por la Lcda. Carina Isabel Vance Mafla, Ministra de Salud Pública, eleva al Hospital a categoría 3, convirtiéndolo en Hospital de Especialidades Guayaquil Dr. Abel Gilbert Pontón. Desde diciembre del mismo año, se encuentra en proceso de remodelación.

Los procesos operativos de los centros de salud, determinan la efectividad de los servicios y el cumplimiento de la gestión de calidad, por lo que, la presente investigación es el resultado de la necesidad de aportar para el mejoramiento de estos servicios. La investigación se lleva a cabo en el Hospital “Dr. Abel Gilbert Pontón” de la ciudad de Guayaquil, se cimenta en la práctica de la Gestión de Calidad en el Departamento de Anatomía Patológica, con el propósito de brindar a los usuarios una mejora en el servicio que se brinda en dicha área, por medio de una mayor precisión en los procesos operativos durante la realización de los exámenes que se llevan a cabo en la misma.

Una obligación del hospital es preocuparse por la supervisión en la calidad de los exámenes patológicos, debido a la esencia de los peligros inherentes al realizarse mal dicho trabajo, ya que de ello depende el correcto diagnóstico de las enfermedades.

El presente trabajo es sólo una contribución para la creación de estrategias que guíen a alcanzar una óptima calidad en el servicio, deseando llegar a ser una táctica explicativa como fundamento de una moderna formación de organización supremamente involucrada con el mejoramiento de los procesos operativos.

### **Materiales y métodos.**

Esta investigación se cataloga como de campo y explicativa, ya que ayuda a averiguar los posibles problemas que existen al implementar el sistema y a evaluar la situación para buscar las

mejores alternativas en dar solución a tiempo a los inconvenientes que se puedan presentar, además, por medio de esta investigación se logra interpretar y entender la naturaleza de los resultados que surgirán de las encuestas, para dar un análisis que fundamentará el marco investigativo.

Este trabajo, utiliza la encuesta como instrumento de investigación con el objetivo de recolectar la información oportuna para hacerlo factible. Además se obtienen datos a partir de la observación sistemática de los procesos, organizada mediante listas de chequeo y diarios de observación.

## **Resultados.**

### **Análisis e interpretación de resultados de la encuesta aplicada al personal que labora en el Departamento de Anatomía Patológica**

1) ¿Conoce usted si el Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón tiene un comité para la planificación y la evaluación del trabajo en el Departamento de Anatomía Patológica?

En base a los datos obtenidos de esta pregunta, se comprende 41 de los encuestados no tienen conocimiento de que en el hospital existe un Comité para la Planificación y Evaluación del trabajo, lo que equivale al 64,06%. Mientras que 23 de ellos, o sea el 35,94% dice saberlo.

Tabla 1: Comité para la planificación y la evaluación

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	23	35,94%

No	41	64,06%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lic. Alexandra María Alvarado Álvarez a partir de encuesta aplicada al personal del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil

2) ¿Considera usted que la correcta planificación del trabajo en el Departamento de Anatomía Patológica mejoraría los procesos operativos dentro del mismo?

Estos resultados demuestran que el 82,81% de los encuestados reconocen que la planificación del trabajo mejoraría los procesos operativos en el Departamento de Anatomía Patológica del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón, mientras que un 17,19% consideran que no es así.

Tabla 2: Planificación del trabajo

Detalle	Frecuencia	%
Si	53	82,81%
No	11	17,19%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lic. Alexandra María Alvarado Álvarez a partir de encuesta aplicada al personal del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil

3) ¿Con qué frecuencia sigue usted, los procesos operativos establecidos en el Departamento de Anatomía Patológica para la realización de las pruebas en el laboratorio?

De los datos obtenidos en esta pregunta se puede ver que la mitad de los encuestados, es decir, 32 de ellos, se preocupan por poner en práctica los procesos operativos en la realización de

pruebas en el laboratorio, mientras que 24 de ellos, lo que representa el 37,50%, lo hacen rara vez y alarmanamente existen un 12,50% que no lo hace nunca.

Tabla 3: Pruebas en el laboratorio

Detalle	Frecuencia	%
Siempre	32	50,00%
A veces	24	37,50%
Nunca	8	12,50%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lic. Alexandra María Alvarado Álvarez a partir de encuesta aplicada al personal del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil

4) ¿Tiene usted conocimiento de las responsabilidades que le competen a cada uno de los profesionales y miembros del personal que labora en el Departamento de Anatomía Patológica?

Notablemente un 42,19% del total de las personas encuestadas, alegan estar al tanto de las responsabilidades que le competen a cada uno de los profesionales y trabajadores que laboran en el Departamento de Anatomía Patológica; por otra parte un 57,81%, manifiesta no tener conocimiento de las mismas.

Este análisis demuestra que existe una gran necesidad de socializar las responsabilidades que tiene cada miembro del personal que labora en el Departamento de Anatomía Patológica, tanto entre ellos, como también con los profesionales que requieren de sus servicios, para que tengan pleno conocimiento de las mismas y así se logre mejorar la calidad del servicio que se brinda dentro de dicho departamento.

Tabla 4: Responsabilidades

Detalle	Frecuencia	%
Si	27	42,19%
No	37	57,81%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lic. Alexandra María Alvarado Álvarez a partir de encuesta aplicada al personal del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil

5) ¿Ha sido usted evaluado durante los procesos operativos que se llevan a cabo en el Departamento de Anatomía Patológica?

Notablemente un 42,19% del total de las personas encuestadas, alegan estar al tanto de las responsabilidades que le competen a cada uno de los profesionales y trabajadores que laboran en el Departamento de Anatomía Patológica; por otra parte, un 57,81%, manifiesta no tener conocimiento de las mismas.

Tabla 5: Procesos operativos

Detalle	Frecuencia	%
Si	12	18,75%
No	52	81,25%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lic. Alexandra María Alvarado Álvarez a partir de encuesta aplicada al personal del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil

6) ¿Ha asistido usted a eventos de capacitación en los procesos operativos y administrativos referentes a su área de trabajo fuera de la institución?

Tabla 6: Capacitación

Detalle	Frecuencia	%
Si	22	34,38%
No	42	65,63%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lic. Alexandra María Alvarado Álvarez a partir de encuesta aplicada al personal del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil

Sólo 22 de los encuestados manifestaron haber asistidos a eventos para capacitarse fuera de la institución, mientras que 42 de ellos reconocieron no haber asistido a ningún programa de capacitación.

7) ¿Ha cometido usted un error sistemático al realizar una prueba en el laboratorio de Anatomía Patológica, o ha recibido resultados del mismo con errores?

El 51,56% de las personas encuestadas, reconocen haber cometido un error o haber recibido resultados erróneos de parte del Laboratorio de Anatomía Patológica, en cambio un 48,44%, alegan que no ha sido así en su caso.

Los datos obtenidos a partir de esta interrogante, muestran que existe un gran porcentaje de error al realizar las pruebas de laboratorio, lo que pone de manifiesto la necesidad de generar una eficaz gestión de calidad en el área ya mencionada.

Tabla 7: Errores en pruebas de laboratorio

Detalle	Frecuencia	%
Si	33	51,56%
No	31	48,44%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lic. Alexandra María Alvarado Álvarez a partir de encuesta aplicada al personal del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil

8) ¿Ha informado usted a sus superiores acerca de algún error al aplicar los procesos operativos o al haber recibido resultados del laboratorio de Anatomía Patológica?

Los datos muestran que un 21,88% de los mismos, indican que sí han reportado a sus respectivos jefes cuando ha cometido un error laboral o cuando han recibido resultados erróneos, sin embargo un 78,13%, no lo ha hecho.

Tabla 8: Errores en pruebas de laboratorio

Detalle	Frecuencia	%
Si	14	21,88%
No	50	78,13%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lic. Alexandra María Alvarado Álvarez a partir de encuesta aplicada al personal del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil

9) ¿Cree usted que el hecho de que los resultados de las pruebas patológicas sean una base primordial en el diagnóstico de enfermedades, debería incidir en la aplicación de las normas de calidad al realizarlas?

Tabla 9: Resultados de las pruebas patológicas

Detalle	Frecuencia	%
Si	48	75,00%
No	16	25,00%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Lic. Alexandra María Alvarado Álvarez a partir de encuesta aplicada al personal del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil

Un 25% de los encuestados, respondieron que no debería incidir en la aplicación de las normas de calidad el hecho de que los resultados de las pruebas patológicas sean primordiales para el diagnóstico de las enfermedades; en cambio un 75% reconoció que si debería de incidir.

### **Observación realizada a los procesos del Departamento de Anatomía Patológica del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil.**

En el Departamento de Anatomía Patológica del Hospital Dr. Abel Gilbert Pontón de la ciudad de Guayaquil, se realizan exámenes receptados por las siguientes especialidades quirúrgicas: cirugía general, cirugía maxilofacial, cirugía oncológica, cirugía pediátrica, cirugía plástica, reconstructora y maxilofacial, cirugía vascular, neurocirugía, oftalmología, otorrinolaringología, traumatología y cirugía ortopédica, urología, anestesiología y reanimación, ginecología y obstétrica, cirugía cardiovascular, centro quirúrgico. Además se realizan exámenes receptados por las

siguientes especialidades clínicas: dermatología, endocrinología, gastroenterología, mastología y oncología.

Es el encargado de realizar diagnósticos morfológicos de la enfermedad en el marco de la significación clínica causada por el proceso patológico del paciente, analizando e interpretando materiales quirúrgicos, necropsias, citologías con procedimientos de rutina, que permitan establecer un diagnóstico morfológico confiable y seguro para contribuir a la atención integral del paciente y lograr el mejor desempeño en la labor existencial, investigativa docente sirviendo a los pacientes de hospitalización, consulta externa.

Revisar las órdenes que contengan datos de los pacientes como nombres completos, la historia clínica y coincidir con la de la orden y el recipiente donde se recibe la muestra quirúrgica, y cerciorarse que la muestra este en el líquido fijador adecuado que es el formol buferado.

El siguiente paso es la macroscopia, que es realizada por el anatopatólogo del área. Una vez realizada la macroscopia se procesan las muestras en una máquina automática que es el procesador de tejidos que incluye varios pasos con una duración de 17 horas. Cuando las muestras están procesadas se realizan los bloques de parafina.

Posteriormente mediante equipos de corte especializado como es el micrótopo, se obtienen delgadas láminas, las que son extendidas y teñidas con la tinción de rutina que es hematoxilina y eosina.

El siguiente paso que es el montaje que se la realiza una placa portaobjetos de vidrio. Estas preparaciones son evaluadas por el anatopatólogo en el microscopio para emitir un diagnóstico.

Citopatología, que la realizan dos tecnólogas las cuales tienen dividido los números de las muestras y se encargan de recibir matricular y procesar las muestras e igual comienzan con la fijación en alcohol al 98%, estas muestras pueden ser obtenidas por descamación o centrifugación de líquidos corporales extraídos del paciente por medio de punción con aguja fina y estas después son examinadas por el anatomopatólogo y el citotecnólogo.

## **Conclusiones**

Luego de la implementación de las diferentes técnicas e instrumentos de investigación, se realizó el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, pudiendo concluir lo siguiente:

- Realizar el estudio de los factores que inciden en la gestión de calidad permitió detectar varias problemáticas en los procesos operativos que se desarrollan en el Departamento de Anatomía Patológica del Hospital “Dr. Abel Gilbert Pontón” de la ciudad de Guayaquil, de conformidad a los resultados recogidos de los instrumentos de investigación, se evidencia ineficacia y el mínimo de seguridades en cada una de las actividades que se desprenden de los procesos que se realizan en este departamento.
- Existen procedimientos de gestión de calidad basados en estándares que garantizan la mejora continua en los procesos operativos, los mismos que no han sido practicados por las autoridades del Departamento de Anatomía Patológica del Hospital “Dr. Abel Gilbert Pontón” de la ciudad de Guayaquil.
- No se practican políticas de calidad en los procesos operativos del Departamento de Anatomía Patológica del Hospital “Dr. Abel Gilbert Pontón” de la ciudad de Guayaquil, lo que incide de manera desfavorable en las expectativas de los usuarios, causando inseguridad en los resultados.

## Recomendaciones

- Realizar un plan de repotenciación en los procesos operativos que se desarrollan en el Departamento de Anatomía Patológica del Hospital “Dr. Abel Gilbert Pontón” de la ciudad de Guayaquil, para asegurar una gestión de calidad.
- Establecer y practicar políticas de calidad en los procesos operativos del Departamento de Anatomía Patológica del Hospital “Dr. Abel Gilbert Pontón” de la ciudad de Guayaquil.
- Proponer un Plan de capacitación a los responsables de la ejecución de procesos operativos del Departamento de Anatomía Patológica del Hospital “Dr. Abel Gilbert Pontón” de la ciudad de Guayaquil.

## Bibliografía

Aenor. (2000). *Guía para la implantación de sistemas de la calidad ISO 9000 en la PYME de comercio y servicios*. Madrid: AENOR.

Centre Català de la Qualitat. (2001). *ISO 9001:2000 Guia de la Qualitat*. Barcelona: CIDEM.

Congreso Nacional. (2002). *Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud*. Quito: Registro Oficial.

Costa, J. M. (2000). *Gestió de la qualitat en un món de serveis*. Barcelona: Gestión.

Del Bosque, S. (1998). *Megatendencias de Cambio y Desarrollo en las Proximidades del Siglo XXI*. México: CIESS-OPS.

Delgado, M., & Ochoa, M. E. (2011). *Disminuir el tiempo de entrega de los informes Anatomopatológicos. Propuesta para el Servicio de Anatomía Patológica del Hospital Luis Vernaza de la Junta de Beneficencia de Guayaquil*. Guayaquil: UCSG.

Diccionario de la Lengua Española. (1987). *Diccionario de la Lengua Española*. Barcelona: Grupo Editorial Océano.

Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *Milbank Memorial Fund Quarterly*, 44:166-203.

EFQM. (1996). Directrices para el sector público: salud. *Madrid: Club Gestión de Calidad*, 112.

García, M., González, R., & Oñate, V. (2010). *Evaluación de la calidad de lectura citológica para el despistaje de lesiones malignas y pre-malignas*. Barcelona: Universidad de Oriente.

Joint Commission. (1998). *Estándares de acreditación de hospitales*. Barcelona: FAD.

Mendoza Amat, J., & Montero González, T. (2004). *Introducción a la Patología*. La Habana: SLD-Cuba. Obtenido de SLD.

MSP Ministerio de Salud Pública. (2012). *Modelo de Atención Integral de Salud*. Quito: MSP Ecuador.

Norma Internacional ISO 9000. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra: ATR.

Salas Chávez, Á., Castillo Martínez, A., Torres Martínez, R., Icaza Gurdián, C., & Carballo Rosabal, M. (2004). *Introducción a la calidad en los servicios de salud en el nivel local*. Costa Rica: CENDEISSS.

Vance Mafla, C. (2012). *Modelo de Atención Integral de Salud*. Quito: MSP.

Vivar Díaz, N. (2010). *Manual de procedimientos en anatomía patológica*. Quito: Activa Diseño Editorial.