

**CIENCIAMATRIA**

**Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología**

Año VIII. Vol. VIII. Nro 3. Edición Especial 3. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

[DOI 10.35381/cm.v8i3.789](https://doi.org/10.35381/cm.v8i3.789)

**Modelo de gobierno abierto para la calidad del servicio en hospitales**

**Open government model for service quality in hospitals**

Karen Lissett Sisalema-Rivera

[ksisalema@ucvvirtual.edu.pe](mailto:ksisalema@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La Libertad  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-4112-6836>

Zila Isabel Esteves-Fajardo

[zila.estevesf@ug.edu.ec](mailto:zila.estevesf@ug.edu.ec)

Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Guayas  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-2283-5370>

Arlette Camila Quito-Esteves

[a\\_quito@tecnologicoargos.edu.ec](mailto:a_quito@tecnologicoargos.edu.ec)

Tecnológico Superior Universitario ARGOS, Guayaquil, Guayas  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-7673-0240>

Kevin Alex Melgar-Ojeda

[kmelgar@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kmelgar@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La Libertad  
Perú

<https://orcid.org/0000-0002-0349-6238>

Recibido: 01 de marzo 2022

Revisado: 10 de abril 2022

Aprobado: 15 de junio 2022

Publicado: 01 de julio 2022

## CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VIII. Vol. VIII. Nro 3. Edición Especial 3. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

## RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue analizar el modelo de gobierno abierto para la calidad de servicio en hospitales. Partiendo del paradigma cuantitativo, la investigación es de tipo documental, ya que se puntualiza exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Acompañada del diseño bibliográfico basado en la revisión ordenada y profunda de material documental de cualquier clase; revistas científicas, tesis, entre otros. Para con estos datos analizar, describir, sintetizar y deducir las posibles conclusiones del tema. La técnica manejada que proporcionó la recogida de información es el escrutinio de documentos, facilitando la localización de referentes teóricos sobre la materia a partir del estudio documental. Se concluye, que la calidad del servicio en hospitales apoyada en el modelo de gobierno abierto deberá promover la participación ciudadana, el intercambio de información, transparencia, propuestas para una gestión pública en materia de salud acorde a los requerimientos de los ciudadanos.

**Descriptor:** Desarrollo participativo; servicio de salud, política de la salud. (Tesoro UNESCO).

## ABSTRACT

The general objective of this research was to analyze the open government model for service quality in hospitals. Based on the quantitative paradigm, the research is of the documentary type, since it focuses exclusively on the collection of information from various sources. Accompanied by the bibliographic design based on the orderly and thorough review of documentary material of any kind, scientific journals, theses, among others. In order to analyze, describe, synthesize and deduce the possible conclusions of the subject with these data. The technique used to collect information is the scrutiny of documents, facilitating the location of theoretical references on the subject from the documentary study. It is concluded that the quality of service in hospitals, supported by the open government model, should promote citizen participation, information exchange, transparency, and proposals for public health management in accordance with citizens' requirements.

**Descriptors:** Participatory development; health service, health policy, health policy. (UNESCO Thesaurus).

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

## **INTRODUCCIÓN**

Las crisis que se han presentado en diferentes momentos del desarrollo de los países han permitido reconocer fallas que se desconocían o que se ocultaban para aparentar una buena gestión pública; en varias áreas sociales, económicas, educativas, salud entre otros y que han afectado a la ciudadanía en general. Un ejemplo de ello fue la crisis sanitaria producto de la pandemia ocasionada por el Covig-19. en la cual se desmosto en muchos casos la vulnerabilidad e improvisación en la planificación del sistema de salud y las políticas públicas en esta materia.

En este sentido, el autor Vidal (2020) plantea lo siguiente:

En el escenario de pos-pandemia, no existe ninguna seguridad que el Estado en los próximos años deba ser de una manera u otra, así como tampoco el tipo de administración, por lo que están abiertas diversas posibilidades que no son imposibles pero que pueden suceder. (p.925)

En este orden de ideas, la complejidad de los sistemas sanitarios debe estar dentro de una gestión multidisciplinar, en la cual la ciudadanía debe estar incorporada para que las decisiones que se consideran cuenten con la participación activa y protagónica de los ciudadanos, por ello, la complejidad de los servicios públicos de salud viene dada, (1) por tratarse de un servicio prestado en ámbito de lo público, (2) por la naturaleza profesional de la Medicina y (3) por el contexto institucional y político. (Freire y Repullo, 2011, p.2734) Por ello, la gestión de gobierno abierto en materia de salud, debe garantizar la calidad de servicios en los centros dispensadores de salud y hospitales desde la atención primaria hasta la especializada. La participación ciudadana en políticas sanitarias se espera propicie una mayor aceptabilidad de los planes y actuaciones en salud y el logro de mejores resultados en equidad, aceptabilidad y eficiencia. (Mira et al., 2018, p.92) Además, para González Moreno. (2020) el modelo de Gobierno Abierto:

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

Se ha convertido en un imperativo para los gobiernos actuales con el cual se busca eliminar el secretismo y la opacidad en las decisiones públicas, incorporar transparencia en la gestión de los recursos del Estado, mejorar la representación política, cualificar la participación ciudadana y la colaboración de los actores de interés. (p.14)

Por ello, la participación de los ciudadanos se convierte en un requerimiento de cooperación, intervención y evaluación, el Consejo de Europa. (2000) realiza recomendaciones respecto a la participación ciudadana en salud:

- Los gobiernos deben desarrollar políticas y estrategias que promuevan la participación en la toma de decisiones en el cuidado de la salud, y proveer para su difusión.
- Seguimiento y actualización, así como un entorno que apoye la participación y la responsabilidad de las personas en la toma de decisiones en el cuidado de la salud.

En tal sentido, la calidad de servicio en hospitales desde la visión de Gobierno Abierto, están asociado según los autores Benites-Bernabé et al. (2021) a lo siguiente:

Dentro de los factores asociados a la calidad de servicio se consideran: la condición de la persona (paciente o acompañante), la edad, el sexo, nivel educativo, el tipo de seguro del usuario (prestación de salud que puede ser subvencionada parcial o totalmente por el estado) p.237

La participación de los ciudadanos en la evaluación de los servicios hospitalarios desde la perspectiva de modelo de Gobierno Abierto, requiere de ciertas competencias desde una acción proactiva, al respecto los autores Torres, Rocío Mosquera y Padilla (2017, p.2), se pueden mencionar:

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

- La participación ciudadana: La participación ciudadana es la toma y ejercicio del poder político por parte de la ciudadanía organizada, que impone al Estado y sus autoridades al servicio al pueblo, y no al pueblo y los ciudadanos el servicio al Estado y sus autoridades.
- La participación ciudadana proactiva no es del agrado de quienes defienden la democracia representativa, ya que el poder en manos de la sociedad organizada no permite su centralización, los actos de corrupción, y el manejo deficiente de los recursos del pueblo

Es muy importante que las gerencias y los equipos de salud se encuentren preparados para brindar atención acorde a las necesidades requeridas, y con ello, buscar la excelencia en los resultados, y satisfacer las expectativas de los usuarios. (Benites-Bernabé et al., 2021, p.237). De allí, que se requerirá en algunos casos las reformas necesarias para una participación de los ciudadanos en la toma de decisiones en conjunto con el equipo de salud, en el mundo actual, los valores sobre los que se asientan los sistemas públicos de salud deben necesariamente concretarse en cambios reformistas y regeneracionistas en los hospitales y otros centros sanitarios públicos. (Freire y Repullo, 2011, p.2740)

Así mismo, Fernández Castañer et al., (2018) indican que los impactos económicos deben ser evaluados por el equipo lo que les permitirá:

Disponer de datos evolutivos contrastados de actividad, calidad, eficiencia y satisfacción de los centros sanitarios de nuestro sistema nacional de salud (SNS), antes, durante y después de la crisis económica, y evaluar el impacto de las medidas de gestión adoptadas puede aportar elementos de soporte a la toma de decisiones en el futuro. (p.2)

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

Por ello, la investigación es un tema de actualidad y gran importancia, de acuerdo, a los planteamientos formulados se presenta como objetivo general de la presente investigación analizar el modelo de gobierno abierto para la calidad de servicio en hospitales.

## **METODOLOGÍA**

Partiendo del paradigma cuantitativo, la investigación es de tipo documental, ya que se puntualiza exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Se indaga sobre un tema en documentos escritos u orales (Palella-Stracuzzi y Martins-Pestana, 2012). Acompañada del diseño bibliográfico basado en la revisión ordenada y profunda de material documental de cualquier clase; revistas científicas, tesis, entre otros. Para con estos datos analizar, describir, sintetizar y deducir las posibles conclusiones del tema. La técnica manejada que proporcionó la recogida de información es el escrutinio de documentos, facilitando la localización de referentes teóricos sobre la materia en cuestión a partir del estudio documental. En función de lo planteado, se realizó un análisis de contenido de trabajos relevantes, donde se refleja la transversalidad curricular de la educación ambiental desde la acción del docente de educación básica. En este sentido, la investigación documental es un proceso fundamentado en la indagación, recuperación, examen, crítica e interpretación de datos secundarios, (Arias, 2012)

## **RESULTADOS**

De acuerdo al objetivo planteado y a la metodología diseñada, se procede a mostrar los resultados obtenidos.

**CIENCIAMATRIA**

**Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología**

Año VIII. Vol. VIII. Nro 3. Edición Especial 3. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

**Cuadro1.**  
Resultados.

<b>Autor(es)</b>	<b>Título</b>	<b>Contenido</b>
Gómez Martínez, M. et al. (2017)	Análisis de las buenas prácticas de participación ciudadana en las unidades de gestión clínica del Servicio Andaluz de Salud.	Objetivo: Conocer buenas prácticas de participación ciudadana en las unidades de gestión clínica (UGC) del Servicio Andaluz de Salud (SAS) y explorar factores percibidos por profesionales de UGC del SAS que pueden influir en la existencia y la distribución de buenas prácticas de participación ciudadana. Los hallazgos del estudio ponen de manifiesto que: 1) la ciudadanía puede y debe contribuir en el contexto de salud en el que nos encontramos, en la prestación de los servicios, en la investigación y en las decisiones que se tomen; 2) es necesario complementar la participación ciudadana implementada a través de la promoción de la salud y la participación comunitaria, con nuevas formas y mecanismos de participación que integren tanto a la ciudadanía individual como a la organizada, y que se vincule con la gobernanza

**CIENCIAMATRIA**

**Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología**

Año VIII. Vol. VIII. Nro 3. Edición Especial 3. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

		<p>en salud, la innovación y el uso de tecnologías de la información y la comunicación, teniendo presente la especificidad de la atención primaria y de la atención hospitalaria; y 3) es preciso que el modelo de participación sea creíble y legitimado por los/las profesionales a través de elementos como la información de interés, la multicanalidad que favorezca la participación, la formación de los/las profesionales y de la ciudadanía, y las campañas de difusión de resultados de procesos participativos en los que se haya vinculado la consulta a la toma de decisión de forma tangible.</p>
<p>D'Agostino, Mejía Medina, Marti, Malek Pascha, Nelson, Pombo et al. (2020)</p>	<p>Salud pública abierta: el camino para no dejar a nadie atrás.</p>	<p>La salud pública abierta es un fenómeno disruptivo que implica un cambio de paradigma que enmarca el desarrollo de acciones dentro de la sociedad de la información y el conocimiento, principalmente en cinco aspectos fundamentales: 1) ciencia abierta, 2) datos abiertos, 3) datos no estructurados, 4) competencias renovadas y 5) gobierno electrónico. La salud pública abierta se</p>



**CIENCIAMATRIA**

**Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología**

Año VIII. Vol. VIII. Nro 3. Edición Especial 3. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

		<p>puede definir como los datos, la información y el conocimiento para mejorar la salud pública que se comparten y desarrollan a través de redes colaborativas sin restricciones de acceso y uso y con protección continua de la privacidad, seguridad y confidencialidad de los datos sensibles o que requieran especial protección.</p> <p>La propuesta del nuevo concepto de salud pública abierta se basa en la exploración y análisis, en el sector salud, de los conceptos de “gobierno abierto”, “datos abiertos”, “acceso abierto”, “código abierto”, “estándares abiertos”, “educación abierta”, “ciencia abierta”, “conocimiento abierto” y “mapas abiertos” (a veces conocidos por sus equivalentes en inglés, open government, open data, open access, open source, open standards, open education, open science, open knowledge y open maps) y cómo estos pueden acelerar y mejorar las acciones y la toma de decisiones basadas en la mayor evidencia posible</p>
--	--	---

## CIENCIAMATRIA

Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología

Año VIII. Vol. VIII. Nro 3. Edición Especial 3. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

		dentro de la urgencia que la situación impone.
--	--	--

**Elaboración:** Los autores

### CONCLUSIÓN

La calidad del servicio en hospitales apoyada en el modelo de gobierno abierto, deberá promover la participación ciudadana, el intercambio de información, transparencia, propuestas para una gestión pública en materia de salud acorde a los requerimientos de los ciudadanos, que garantice la atención primaria y especialidad a todos el que requiera dichos ciudadanos, sin menoscabo de los derechos humanos.

### FINANCIAMIENTO

No monetario.

### AGRADECIMIENTO

A todos los agentes sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

### REFERENCIAS CONSULTADAS

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. [The Research Project. Introduction to scientific methodology]. Caracas. Venezuela. 5ª Edición. Editorial Episteme.

Benites-Bernabé Á, Castillo-Saavedra E, Rosales-Márquez C, Salas-Sánchez R, Reyes-Alfaro C. (2021) Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. [Factors associated with quality of service in Peruvian public hospitals] *Medisur* 19(2);236-244. Recuperado de: <https://n9.cl/ohwnr>

Consejo de Europa. (2000) Recommendation of the Committee of Ministers to member states on the development of structures for citizen and patient participation in the decision-making process affecting health care. No. R 2000. Recuperado de: <https://n9.cl/x9qck>

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

D'Agostino M, Mejía Medina F, Marti M, Malek Pascha V, Nelson J, Pombo C et al. (2020) Salud pública abierta: el camino para no dejar a nadie atrás. [Open public health: the way to leave no one behind]. *Rev Panam Salud Pública*, 44: e162. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.162>

Fernández Castañer, M, Salazar Soler, A. Sarvisé, C., Ridao March, L., Casado Garcia, M., Castilla Fuentes, M., Ortiga Fontgivell, B., García Díaz, A., y Corbella, X. (2018) Impacto de la crisis económica en la actividad y eficiencia de un hospital terciario universitario. [Impact of the economic crisis on the activity and efficiency of a tertiary teaching hospital]. *Revista Española de Salud Pública*, 92, 1-13. Recuperado de: <https://n9.cl/x3cwl>

Freire, J. y Repullo, J. (2011) El buen gobierno de los servicios de salud de producción pública: ideas para avanzar. [Good governance of publicly-produced health services: ideas for moving forward]. *Ciência y Saúde Coletiva*, 16(6):2733-2742. Recuperado de: <https://n9.cl/y58qdy>

Gómez Martínez, M. et al. (2017) Análisis de las buenas prácticas de participación ciudadana en las unidades de gestión clínica del Servicio Andaluz de Salud. [Analysis of good practices of citizen participation in the clinical management units of the Andalusian Health Service]. *Gaceta Sanitaria*, 31(2);139-144. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2016.06.003>

González Moreno, A. (2020) El modelo de Gobierno Abierto como estrategia para generar capacidades institucionales en la administración pública en Colombia (2012-2017). [The Open Government model as a strategy to generate institutional capacities in public administration in Colombia (2012-2017)]. Tesis de Maestría. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de: <https://n9.cl/c59cs>

Mira, J.J., Carrillo, I., Navarro, I.M., Guilabert, M., Vitaller, J., Pérez-Jover, V., y Aguado, H. (2018). La participación ciudadana en salud. Revisión de revisiones. [Citizen participation in health. Review of reviews]. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(1), 91-106. <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0172>

Palella, S. y Martins, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa. [Quantitative Research Methodology]. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas. Venezuela

**CIENCIAMATRIA**

**Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología**

Año VIII. Vol. VIII. Nro 3. Edición Especial 3. 2022

Hecho el depósito de ley: FA2021000002

ISSN-L: 2542-3029; ISSN: 2610-802X

Instituto de Investigación y Estudios Avanzados Koinonía (IIEAK). Santa Ana de Coro. Venezuela

Karen Lissett Sisalema-Rivera; Zila Isabel Esteves-Fajardo; Arlette Camila Quito-Esteves;  
Kevin Alex Melgar-Ojeda

Torres R., Rocío Mosquera, M., y Padilla, M. (2017). Competencias para la participación ciudadana proactiva en las políticas públicas en Ecuador. [Competencies for proactive citizen participation in public policies in Ecuador]. *Cofin Habana*, 11(1), 1-12. Recuperado de: <https://n9.cl/afbx8>

Vidal, J. (2020) Pandemia de COVID-19 y Estado: ¿Hacia una nueva la configuración administración-Estado? [COVID-19 pandemic and the State: Towards a new administration-State configuration?]. *Cadernos EBAPE*, 18(4), 924-935. <https://doi.org/10.1590/1679-395120200098>

©2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).