



Maestría en Administración Pública

Artículo de investigación aplicada



{Citation}

Evaluar la Calidad y Orientación del Servicio del área de Emergencia del Hospital General Monte Sinaí, Guayaquil-Ecuador.

CARRIÓN VILLAMAR Johanna Alexandra ^a y ^b LEDESMA DÁVILA Ivette Brigette

a. johanna.carrion@uees.edu.ec; ivette.ledesma@uees.edu.ec

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

Palabras clave:
Evaluar, calidad, orientación de servicios, pacientes, usuarios, médicos y procesos.

Clasificación JEL
O15

Resumen: Las instituciones asistenciales de salud cuya filosofía de mayor importancia es la capacidad de mejorar la calidad de vida y salud de sus usuarios exige la responsabilidad implícita de los procesos de atención se realicen con excelencia mediante la calidad y orientación de los servicios que se ofrecen en los hospitales; El objetivo del presente estudio es evaluar la calidad y orientación del servicio en el área de emergencia en el Hospital General Monte Sinaí de manera cuantitativa mediante el uso de una encuesta y una ficha de observación, en este proceso se pudo evidenciar una tendencia de evaluación negativa hacia diversos factores estudiados, arrojando como conclusión definitiva que el hospital no está satisfaciendo los requerimientos de los usuarios de una manera que pueda considerarse suficiente o eficaz.

Key words:
Evaluate quality, orientation of services, patients, users, doctors and processes.

JEL Classification
O15

Abstract: Institutions providing healthcare services, whose most important philosophy is the ability to improve the quality of life and health of their users, implicitly require that their care processes be carried out with excellence through the quality and orientation of the services offered in hospitals. The objective of the present study is to evaluate the quality and orientation of the service in the emergency area of Monte Sinai Hospital through the use of a survey and an observation form. This process revealed a negative evaluation trend towards various factors studied, concluding that the hospital is not meeting the users' requirements in a manner that can be considered sufficient or effective.

CARRIÓN - LEDESMA

La prestación de servicios de salud a la ciudadanía presenta desafíos considerables en su gestión y desarrollo, logística, operaciones, costos son algunos de los análisis necesarios para la correcta ejecución del contexto hospitalario.

Sin embargo, un factor de medición de estos resultados que puede no ser considerado, es la calidad percibida de atención por parte del usuario de los servicios de salud, en este contexto es posible afirmar que los pacientes que asisten a una casa de salud necesitan una inmediata y buena atención de calidad.

Dicho esto, una breve revisión documental nos permitirá observar que cuando los ciudadanos acuden a los servicios de emergencia de los hospitales en demanda de atención de salud pública se encuentra un panorama caótico por las largas filas de personas en espera de ser atendidos. Esta situación ha sido motivo de reclamos por parte de los usuarios que demandan un mejor trato, un buen servicio y una buena calidad de la atención de los servicios, para que no se ponga en riesgo su vida (Ponce T. I., 2017).

Para los autores (Castro, Chamorro, Rosado, & Miranda, et, al, 2021) desde décadas anteriores, la oferta de servicios de salud es necesaria pero insuficiente para satisfacer las necesidades de salud de las poblaciones debido al incremento y el envejecimiento poblacional que aumenta la demanda a un ritmo acelerado.

Esta situación a su vez incrementa las quejas y el tiempo de espera por parte del paciente generando insatisfacción (Grau , Suñer, & García, et al, 2019).

El propósito de esta investigación considerando lo expuesto anteriormente es evaluar la calidad y orientación del servicio del área de Emergencia del Hospital General Monte Sinaí, buscando evidenciar la percepción del usuario respecto al servicio público recibido con la finalidad de establecer un marco de referencia para futuras vías de acción en el área, enfocando su campo de acción al área de emergencia de dicha entidad médica.

En este contexto, realizar la investigación en el Hospital General Monte Sinaí se justifica en que este hospital se caracteriza por ser uno de los que mayor demanda e influencia en la ciudad de Guayaquil, ya que cuenta con una vasta variedad de especializaciones y brinda atención gratuita las 24 horas del día.

El área de emergencia es una zona de un hospital dedicada a la atención primaria de salud cuya finalidad es la atención de pacientes que presentan problemas que pueden ser mortales, poniendo en riesgo la vida del usuario. (Sánchez J. A., 2018).

Según datos del MSP (Ministerio de Salud Pública, 2018) en Ecuador, la situación de emergencia, se efectúa por medio del protocolo del triaje de Manchester en donde se busca receptar según la prioridad de estabilizar en el área apropiada dependiendo la patología e identificar la derivación adecuada para complementar el tratamiento y diagnóstico de la patología.

Los sistemas sanitarios deben buscar estrategias efectivas que ayuden a mejorar los procesos de atención en los servicios de emergencia, de tal manera que todos los pacientes puedan recibir atención de calidad en función a sus necesidades (Taype, Ascencio, De La Cruz, & Tineo, et, al, 2019), el presente

documento partirá con la hipótesis de que esta premisa es cumplida en el Hospital General de Monte Sinaí.

Formulación del Problema

¿Cuál es la calidad y orientación del servicio hospitalario para los usuarios auto-referidos en el área de emergencia del Hospital General Monte Sinaí?

Justificación

La investigación permitirá conocer la forma en que se atienden a los pacientes del área de Emergencia del Hospital General Monte Sinaí, además permitirá determinar la infraestructura que tiene, si el trato que da el personal es adecuado y respetuoso a los pacientes, posteriormente generará propuestas en miras a beneficiar los indicadores considerados en análisis.

La importancia del problema radica en que de esta manera se busca generar datos útiles para la ciudadanía y el gremio médico, buscando mantener la máxima de que el servicio de salud que se brinda a los usuarios, debe de ser de calidad, garantizando como primordial aspecto el derecho al acceso a servicios sanitarios eficaces, buscando garantizar la vida digna de las personas.

Hipótesis

La presente investigación parte de la hipótesis nula que afirma que el servicio de salud del Hospital General Monte Sinaí de la ciudad de Guayaquil no presenta una calidad alta en servicio percibida por el usuario.

Así mismo se presenta la hipótesis alternativa de que el servicio de salud del Hospital General Monte Sinaí de la ciudad de Guayaquil presenta una calidad alta en servicio percibida por el usuario.

Objetivos

Medir cuantitativamente los niveles la calidad y orientación del servicio percibido por el usuario del área de emergencia en el Hospital General Monte Sinaí, con la finalidad de ofrecer información relevante para toma de decisiones.

Revisión de Literatura

De acuerdo con, (Elizabeth, 2023) que hace referencia que, el modelo European Foundation for Quality Management (EFQM) sostiene que existen varios modelos y teorías que permiten evaluar y mejorar la calidad de los servicios y que este término ha venido cobrando vigencia en la literatura vinculada con diferentes disciplinas con la gerencia y la administración de una organización que están afines a la calidad del productos y servicios ofrecidos.

La calidad de servicio es el nivel en el cual el usuario percibe que sus expectativas son cumplidas, pudiendo tener 3 niveles, insatisfacción, satisfacción o deleite, si estas no se cumplen, se cumplen, o se superan (Durán et al., 2023).

Las nuevas alternativas de la tecnología médica son aplicadas de manera continua en la asistencia sanitaria, para quienes toman decisiones sobre las políticas de salud en la calidad de servicio ya que aporta importantes beneficios en su entorno.

Marco Teórico

A continuación, se analizarán todos los elementos teóricos necesarios para el estudio de investigación a realizar:

Teoría de Calidad

Existen varios modelos de teorías que permiten evaluar y mejorar la calidad de los servicios, ya que el analizar los productos que se brindan a los pacientes, ayudan a las organizaciones a mejorar de forma continua por medio de la optimización de los recursos, así también, la productividad y el desempeño de los colaboradores dentro del contexto laboral y de cualquier actividad que se efectúen.(Montalvo et al., 2020).

Para los actores, los valores de excelencia constituyen agregar valor para los clientes, ya que esto, permite desarrollar una buena calidad y capacidad de la organización; es decir, crear un futuro sostenible y obtener el éxito por medio del talento de las personas y liderar con visión, integridad e inspiración, optimizar la innovación y creatividad de gestionar con agilidad y mantener buenos resultados en el tiempo.

Dentro de este contexto, es importante analizar la satisfacción de pacientes según (Vizcaino, Vizcaino, & Fregoso, el, al, 2018) la calidad del servicio en un hospital es importante ya que constituye una estrategia que debe posibilitar a las organizaciones hospitalarias, para alcanzar sus objetivos y llegar a tener un valor agregado reconocido por parte de los pacientes a quienes se les otorgue un servicio de buena calidad.

Es importante señalar que, el paciente dentro de una casa de salud la atención que recibe, debe de ser de vital importancia su atención prioritaria; es decir, tiene que valorarse su calidad de atención del paciente que recibe dentro de los servicios hospitalarios, ya que no es tarea fácil, porque se requiere herramientas que ayuden a las organizaciones a comprender mejor el significado de valor de atención prioritaria.(Grinspun & Bajnok, 2020)

La investigación arroja además que lo que se gana al definir la eficacia del sistema de salud para corregir la gestión de la calidad, en la atención de urgencia, a través de valores base es la posibilidad de aplicar correctivos a errores como la mala atención en los pacientes que llegan a las casas de salud con

CARRIÓN - LEDESMA

complicaciones graves y que muchas veces no son atendidos de manera íntegra (Hervia, Guach, & Sánchez, et, al, 2020).

Para el presente estudio se toma en cuenta también los elementos de calidad de servicios, tal como lo mencionan (Mengana & Dios, 2016) que se basan en los elementos centrales que granizan la calidad de atención; es decir, el monitoreo y un adecuado sistema de salud partiendo del modelo de calidad de la atención médica y estableciendo tres variantes como estructura, proceso, resultados y sus indicadores. (Team & UNESCO, 2020)

De igual manera, es importante conocer las falencias y reafirmar fortalezas en las áreas de emergencia de un hospital, con el fin de desarrollar un sistema de salud que brinde atención con eficacia a los pacientes.

Según (Vázquez , Vargas , Mogollón , Ferreira , & Unger, et, al, 2018) la coordinación, y continuidad de la atención a la salud que recibe un paciente constituye la conexión de la atención de múltiples fuentes y provisión como la conexión armoniosa de todos los servicios necesarios para atender a un paciente a lo largo de un continuo chequeo de manera que logre alcanzar un objetivo común sin tener conflictos.

Así mismo, el autor hace referencia de la coordinación de información clínica que se refiere a la transferencia y la utilización de información clínica del paciente, con la finalidad necesaria para armonizar los niveles de atención entre los distintos servicios asistenciales que se ofrecen.

Para los autores (Paredes & Santos, 2022) la calidad de servicio en Ecuador en los últimos años se ha visto afectada, en el momento que un paciente recibe la atención médica en los hospitales públicos, debido a los factores como la corrupción, la falta de insumos médicos, sobrepagos en obras e infraestructuras y burocracia en los trámites que se realizan; estos impactos han afectado gradualmente en la percepción de los usuarios con relación a la satisfacción al momento de utilizar el servicio.

La calidad en el servicio hospitalario es importante y una prioridad estratégica para la atención del paciente y un servicio de salud del primer nivel de atención que deben ser aplicados con métodos que contribuirán al perfeccionamiento de las redes integradas encargadas de dar una asistencia de mejor calidad a la comunidad. (Herrera, 2017).

En este contexto, la satisfacción del cliente se la define como un sentimiento o actitud hacia un producto o servicio que recibe.

Protocolo

Los protocolos según (Rojas, Morales, Rodríguez, & Hernández, et, al, 2021) se utilizan en aspectos críticos que demandan apego total a lo detallado, como ocurre en urgencias de un hospital, tal es el caso, de los protocolos evaluados, que se administran, y a las urgencias médicas con lo que pueda comprometer la vida o las funciones vitales de cualquier paciente.

Asimismo, para (Reconde & Peña, 2019) los protocolos de cuidados, son un instrumento de la calidad de la atención hospitalaria y, así tener un plan que no repercuta en los pacientes, en la familia y la comunidad en general, de estos puntos surge la necesidad de una mayor aplicación teórica para mejorar la atención en los hospitales.

Satisfacción a los usuarios

Al criterio de los actores (Díaz, Buelvas, De La Valle, & Bustillo, et, al, 2016) la prestación de servicio de salud, si bien es cierto, satisfacer los intereses de los usuarios de los servicios de salud establece un proceso complejo de subjetividad, el fin de la prestación de los servicios de salud no se diferencia de la de otro tipo de servicio de satisfacer a los pacientes.

En este sentido, solo se puede satisfacer a los usuarios si los empleados de la salud, que también ofrecen el servicio están contentos y satisfechos con lo que hacen en su servicio de salud y el paciente se adapta al tiempo de espera, trato recibido por el personal médico y por la entrega de medicina que es un aspecto fundamental.

Del mismo modo, para (Hernández, Pitre, & Niebles, et, al, 2021) la organizaciones para lograr conseguir un alto nivel de impacto y estándares en los servicios que ofrecen deben cada día buscar satisfacer las necesidades de los usuarios, en la que se facilite ambientes sanitarios con mecanismo acorde a la necesidad de los pacientes y así, lograr mejorar sus resultados y al mismo tiempo conseguir una atención de calidad oportuna que ayude a ver resultados de mejora en sus diagnósticos.

Según (Basantes, Vinuesa, & Coronel, et, al, 2018) el modelo Jerárquico Multidimensional para medir la satisfacción de los consumidores que forman sus percepciones, sobre la calidad de los servicios recibido mediante una atención diaria da peso a diferentes componentes de la atención buscando establecer los más y menos importantes.

Orientación de Servicio

Los desafíos en la orientación de cómo mejorar la eficacia en los servicios de salud tiene que hacerse desde la concienciación de los profesionales de la salud y desde la comunidad para la erradicación de los malos hábitos y actuaciones que impiden el progreso de brindar un mejor servicio. Esto prima, también en las actuaciones de atención que generan los gobiernos como principal recurso para reorientar el proceso de trabajo con una buena relación costo efectivos, según análisis realizado por (Figueiredo, Moura, Martínez, & Fèliz, et, al, 2020).

El propósito de identificar los factores profesionales relacionados con la orientación primaria de salud en el manejo de atención de emergencia destaca el tiempo de trabajo en atención primaria y las acciones de control para un eficaz trabajo.

CARRIÓN - LEDESMA

El papel de la salud cada vez más adquiere mayor compromiso en el proceso social actual, ya que el bienestar y la orientación a los servicios componen la adecuada combinación de factores biológicos, psicológicos, sociales y culturales, los cuales dan resultados de cumplir las necesidades de satisfacción de las personas. En este sentido, el papel del factor de la salud, adquiere mayor relevancia en el proceso social actual que involucra a todos los agentes de la comunidad en un entorno integral de bien común. (Sánchez D. , 2015).

En este sentido, la satisfacción y orientación de servicio van de la mano con la atención de las necesidades médicas, en la que debe prevalecer en la prestación de los servicios equitativos y de calidad, de tal forma ayuden de manera igual a todos los pacientes.

Según (Paz & Rincón, 2015) la administración de los servicios dentro de un hospital debe ser de buena calidad y el Estado debe garantizar la prestación del servicio en su totalidad. En tanto, la administración pública debe ser eficiente con orientación al cambio en un entorno social.

Cuando no se cuenta con la cantidad de personal suficiente en las áreas de salud baja el interés de atención y los modelos de gestión deben ser planificado acorde a la demanda de los usuarios. (Hervia & Sánchez, 2020)

Los alcances en el sistema de salud deben estar enmarcado para brindar una orientación de servicio de calidad y aseguramiento en la salud para los ciudadanos. La evolución y alcances del rol de la entidad refleja los procesos que busquen ampliar la cobertura y acceso a la salud, encaminado en la modernización de la seguridad social lo que compone un desafío y una oportunidad para impulsar estrategias que sobrelleve a una mejora de la calidad de los servicios concedidos. (Del Carmen, 2019).

El fortalecimiento corporativo y el desarrollo de nuevas acciones por parte del área de salud debe ser una vertiente para la mejora de la calidad, oportunidad, aceptabilidad y disponibilidad de la prestación del servicio de salud para los pacientes.

Metodología

La definición del diseño metodológico es de tipo cuantitativo, el diseño de investigación es descriptivo, además el corte de investigación es transversal y el estudio es no experimental.

Este capítulo especifica la estructura metodológica necesaria para poder lograr el objetivo general planteado en la investigación.

CARRIÓN - LEDESMA

En este sentido, en el estudio se utiliza además el recurso cualitativo de la evaluación documental sistematizada de información relevante fundamentada mediante la indagación de diferentes artículos científicos, cuyas variables se enmarcaron en la búsqueda de evaluar la calidad y orientación del servicio en el área de emergencia de hospital público; sin embargo se exploró, más de 300 búsquedas relacionadas también al servicio de salud pública, calidad en el servicio de salud y emergencia médica.

Con base a estos precedentes (Fernández & Postigo, 2019) afirma que, la investigación cuantitativa es el camino entre la recolección de datos y el reporte de los resultados de un estudio; además que esto implica los análisis estadísticos de grandes muestras que son investigadas con rigurosidad los efectos e incidencia de como brindan los servicios médicos.

Además, el alcance de esta investigación que fue de tipo descriptivo por el uso de la estadística descriptiva para la caracterización de variables y entendimiento del fenómeno; también se utiliza el alcance correlacional, ya que se busca determinar la relación que existe entre la variable independiente y dependiente, para esto se utiliza la estadística inferencial y la comprobación de hipótesis (Ortega, 2017).

En la siguiente sección se presenta el tipo de estudio, el cual se definió como no experimental, por la nula manipulación de las variables para su estudio, de la misma, manera, se definió como corte transversal, dado que el cuestionario evaluado mediante la encuesta se realizó en una sola ocasión de tiempo y no considera análisis evolutivos, además la muestra fue interrogada una sola vez.

Por otro lado, la indagación es descriptiva porque involucra a 194 pacientes que visitan a diario el Hospital General Monte Sinaí de la ciudad de Guayaquil, por algún tipo de enfermedad que presentan, y quienes participan directamente en el presente estudio, el cual busca evaluar la calidad y orientación del servicio que brinda el área de emergencia de la casa de salud.

También se menciona que, el presente estudio es de tipo observacional ya que se realizó una guía de revisión documental, la cual permitió recabar información importante de la atención que se brinda en el hospital. Además, esta técnica ayudará a observar deliberadamente ciertos rasgos existentes de la atención que reciben los pacientes de manera precisa sobre la realidad diaria (Fernández & Bastita, 2014) según como lo menciona (Mireles, 2015) en su artículo metodología de la investigación: operaciones para develar representaciones sociales.

Al mismo tiempo, por medio de esta verificación visual que realiza como parte del equipo de trabajo se examinará el servicio de atención otorgado a los pacientes, incluyendo desde la observación del flujo de trabajo y tiempo. La evaluación también se la realizará mediante bitácora guía que ayudará a recabar información para medir la atención de los pacientes.

Sin embargo, para cumplir con el objetivo plasmado sobre la evaluación de la Calidad y Orientación del Servicio que brinda el área de emergencia del Hospital General Monte Sinaí de la ciudad de Guayaquil, se describirá el fenómeno analizado y las características más importantes del problema central sobre la

atención que se brinda a los pacientes, además se proporcionará los datos sobre los resultados arrojados mediante la encuesta.

Población

La población de estudio muestral está conformada por 194 pacientes que acuden para ser atendidos en el área de emergencia del Hospital General Monte Sinaí, entre masculino y femenino, en el lapso de 07h00 a 23h00.

Muestreo probabilístico aleatorio simple, por conglomerados según el área de emergencia del hospital en indagación, para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de proporciones con un intervalo de confianza del 95% y un margen de error del 5% en donde:

$$n = \frac{Np(1-p)}{[(d^2/Z^2(1-0.2^2)(N-1) + p(1-p))]}$$

Don "N" es el tamaño de la población para el factor de corrección de población finita, "p" corresponde a la frecuencia % hipótesis del factor resultado en la población, "d" límite de confianza como % del 100. Por tanto, si hacemos el estudio en una población de 194 pacientes con una frecuencia anticipada (p) del 50%, con un límite de confianza del 5% y con un efecto de diseño de 1.0 corresponde al presente estudio de 194 encuestados seleccionados para llenar la encuesta determinada.

Para (Arias, Villasis, & Miranda, et al, 2016) la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados.

Es importante mencionar que la población de estudio sirve, porque al concluir la investigación a partir de una muestra de la mencionada población, permite generalizar o explorar los resultados obtenidos del estudio hacia la población universo seleccionada.

Técnicas de recolección de información

Esta investigación está basada en diversos instrumentos que permiten la recopilación de información en el área involucrada en el problema. Los instrumentos que se utilizan en la indagación son los siguientes: Instrumento cuestionario y observación directa – aplicación de bitácora.

Unas de las técnicas de recopilación de información más reconocida es el cuestionario, el cual se compone de un grupo de preguntas que tienen como intención medir variables; adicionalmente se considera que este conjunto de interrogantes debe tener una congruencia con el problema planteado. A su vez, estos cuestionarios se aplican para la realización de la encuesta que se puede utilizar para diversos objetivos de investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

CARRIÓN - LEDESMA

Una de las formas más común utilizada para brindar un mayor detalle de la percepción de la persona que responde un cuestionario es la escala de Likert. Esta escala se describe por ser un instrumento psicosomático, en donde el individuo especifica si está de acuerdo o en desacuerdo con respecto a una interrogante, estas especificaciones se la realizan a través de una escala que debe tener un orden y debe ser de una sola dimensión. (Bernal, 2010)

Entre las características más importantes de este tipo de escala es que no debe ser de opciones diversas, por lo general su forma es de 5 opciones en donde el tres es el centro, mientras que el uno muestral total en desacuerdo y los cinco totales acuerdos, este tipo de dato estadístico se lo considera como ordinal.

Variables:

En la investigación se consideraron las siguientes variables:

a) Variable dependiente:

Calidad del Servicio

b) Variable Independiente:

Orientación del Servicio.

Por otro lado, para la observación del estudio de proceso de especificación del estado situacional, se han manipulado fuentes secundarias para el fortalecimiento del análisis, tales como personal de la organización, estatutos, normativas, base de datos y archivos públicos referente a la investigación.

Resultados

Dentro del campo de la investigación para validar la información, se indica que se realizó la técnica de la Encuesta a 194 personas que acuden a la casa de salud para recibir atención médica gratuita y también se hizo la Observación Directa, en el cual se ha verificado la fiabilidad de los datos obtenidos, del total de encuestados el 58,7% es menor de 50 años, y el 42,3% es mayor de 60 años, del total de la muestra el 65% es de género femenino y el 35% es masculino.

Dentro de la investigación es importante el análisis de los resultados arrojados ayudan a consolidar los datos finales del estudio, y así los valores obtenidos pasa a tener mayor confiabilidad y consistencia el muestreo. (Hita, 2019).

Es importante mencionar, que la encuesta se realizó bajo el consentimiento de los usuarios que acuden al hospital, además la Observación Directa se la hizo bajo la modalidad de usuario interno y con el apoyo recibido de algunos colaboradores a lo largo de la encuesta, en dicho instrumento se

clasificaron los porcentajes de mayor rango que arrojaron los resultados en la tabla de frecuencia y clasificación de porcentajes.

Durante la actividad de indagación se llega a comprender el momento y forma de evaluación como el proceso de manejo de datos importantes e información de análisis, que ayudan a tener una efectividad y eficacia de los procedimientos de valoración de los resultados científicos del proyecto para la solución de la problemática encontrada con relación a la información plasmada. (Pérez & Nuñez, 2018).

Con base a lo consultado, con relación a la dimensión sobre el servicio de calidad que reciben los usuarios que acuden al hospital, para ser entendidos, se constata con respecto a la valoración global recibida que califican en un 38% como mala, debido a que muchas veces los médicos y servidores públicos no atienden bien al usuario y califican el 26% como pésimo, y esperan que la atención mejore prioritariamente. Por aquello es importante que las autoridades deben tomar medidas preventivas.

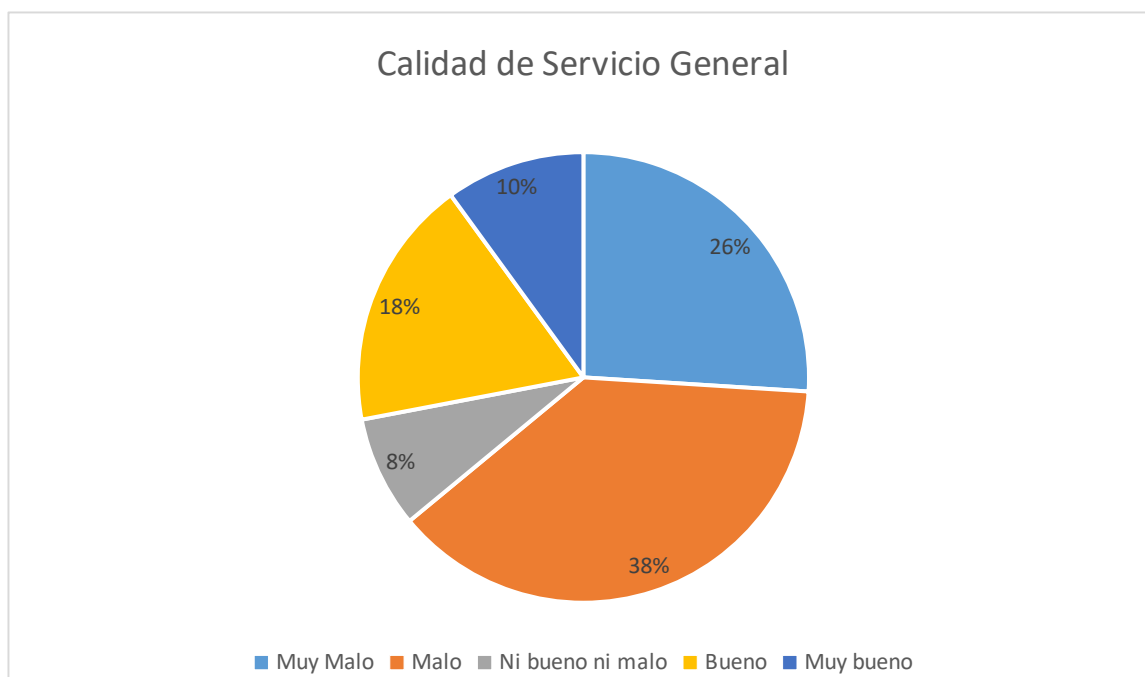


Figura 1. Cómo califica el servicio de calidad recibida

Nota: Elaboración propia.

Asimismo, con relación a la dimensión relacionada a la atención recibida por los médicos en el área de emergencia, en lo que se refiere a la información consultada el 36% expresó que reciben mala atención por parte de los médicos, y el 31% coincidió que es pésima, en este sentido se refleja que existe problemas con la atención que brindan los médicos, en la que los directivos deben trabajar de manera inmediata para buscar solucionar el problema.

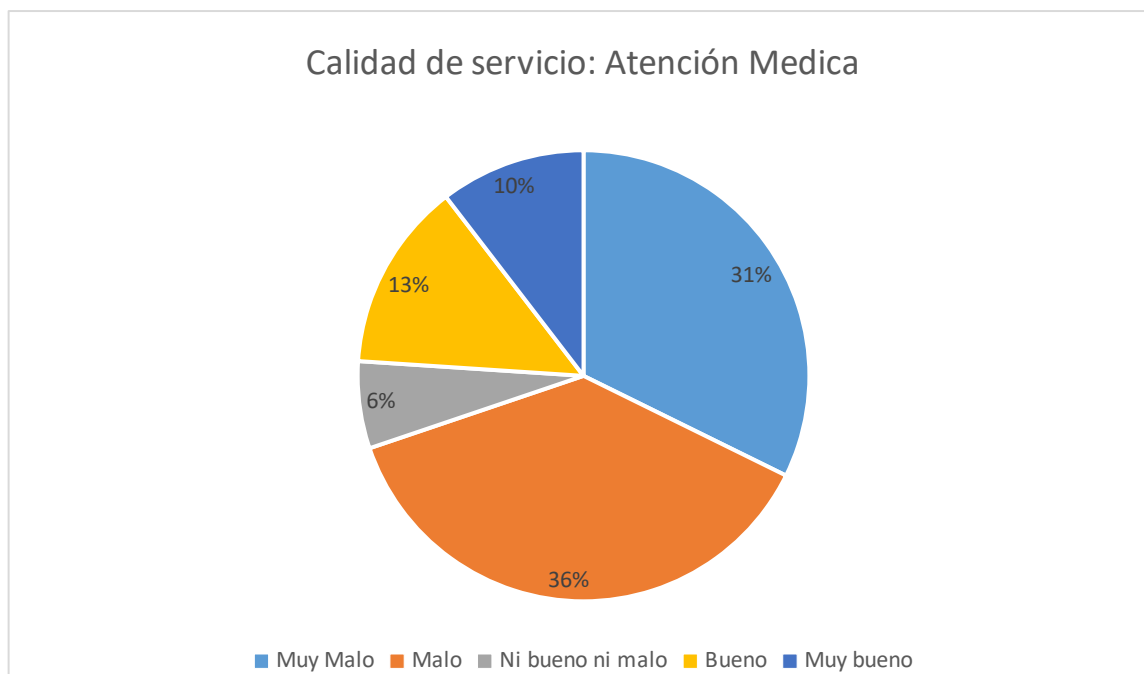


Figura 2. Atención brindada por el personal médico a pacientes

Nota: Elaboración propia.

En este sentido, los encuestados califican en un 38% el tiempo de espera, en ser atendido por el personal médico, ya que en muchos de los casos es malo por el tiempo que deben esperar y por la falta de entrega de las medicinas, seguido del 28% que consideró pésima. Por ello, los resultados demuestran que existen problemas con respecto a los tiempos de espera, situación que debe ser corregida lo antes posible para mejorar la calidad hospitalaria.

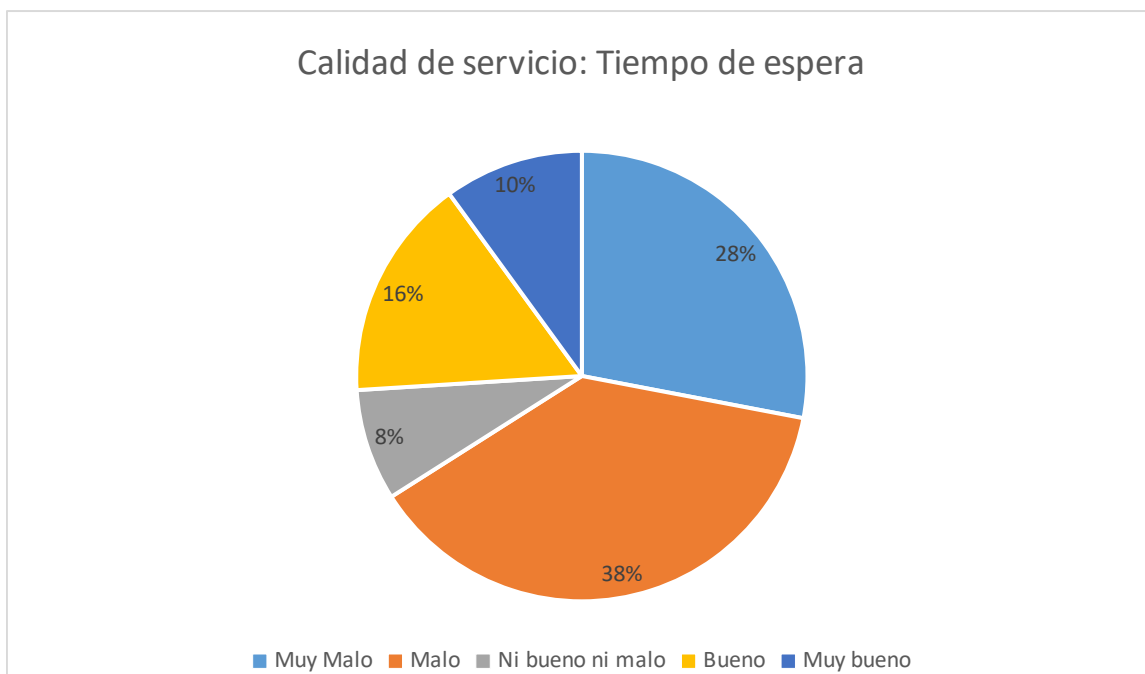


Figura 3. Tiempo que recibe la atención médica

Nota: Elaboración propia.

Con relación a la dimensión de acuerdo a los protocolos que realizan en el hospital los usuarios consultados, en un 32% están en desacuerdo con los protocolos que realizan en el hospital debido a la falta de herramientas necesarias para los procedimientos efectúan, y un 26% está totalmente en desacuerdo, ante la derivación de protocolos, los directivos del hospital deben tomar las medidas correctivas para lograr mejora y contrarrestar la mala percepción de los pacientes y familiares.

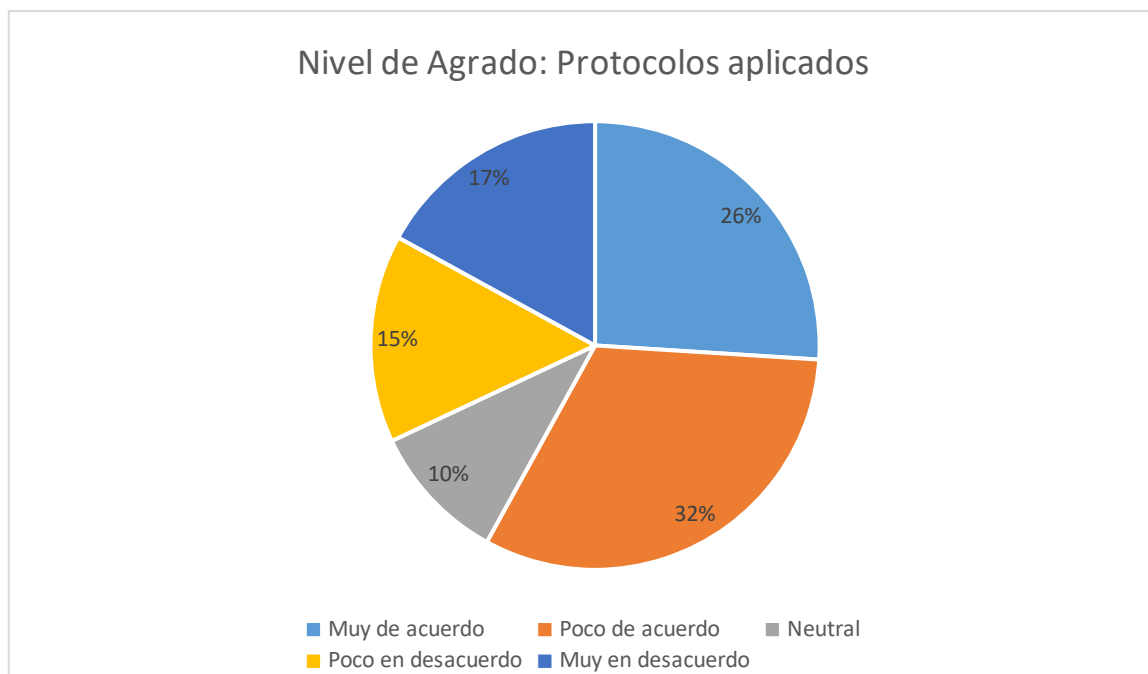


Figura 4. Protocolo que realizan en el hospital

Nota: Elaboración propia.

Con relación a la consulta y de acuerdo a la dimensión satisfacción de los diferentes servicios recibidos, los encuestados en un 32% están en desacuerdo con los servicios recibidos, y un 24% está totalmente en desacuerdo por la forma cómo ejecutan los protocolos, puesto que las derivaciones radican en planear acciones para el control y mejora de los beneficios que se otorgan al público en general.

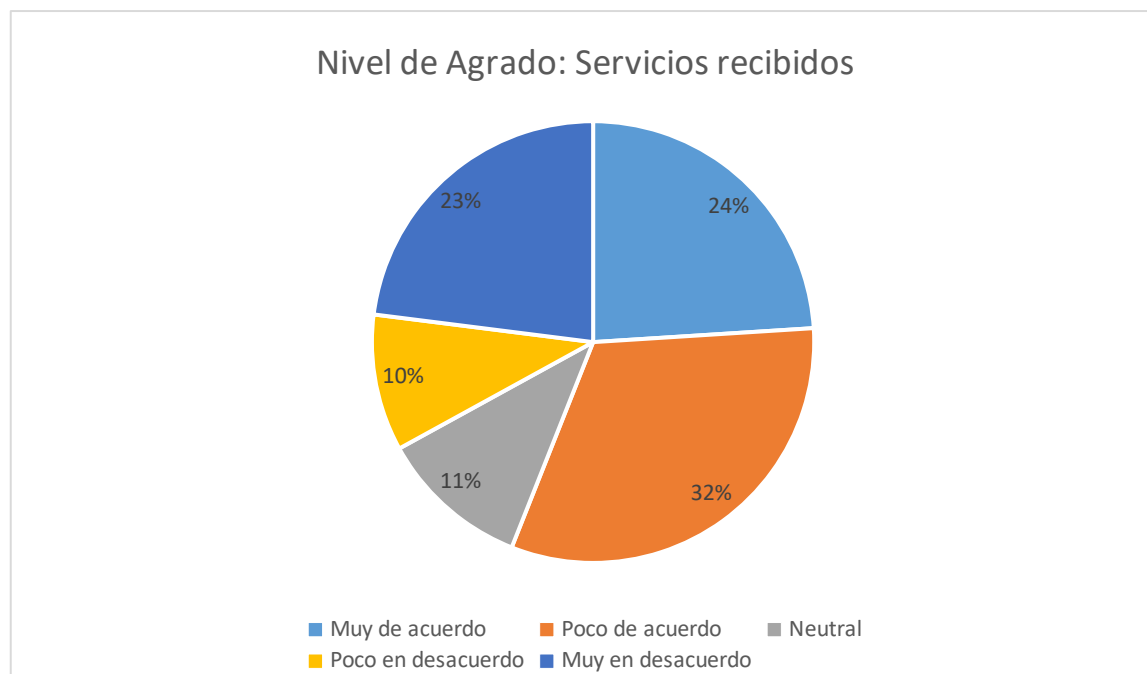


Figura 5. Satisfacción por servicios recibidos

Nota: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados arrojados con relación a la derivación de la dimensión con relacionado a la urgencia hospitalaria, los encuestado concuerdan en un 32% que están totalmente de acuerdo en que debe existir un sistema de atención de calidad óptimo y rápido, y el 25% dijo estar de acuerdo y consciente del trato recibido. Dentro de este contacto las autoridades del hospital deben trabajar en mejorar el servicio.

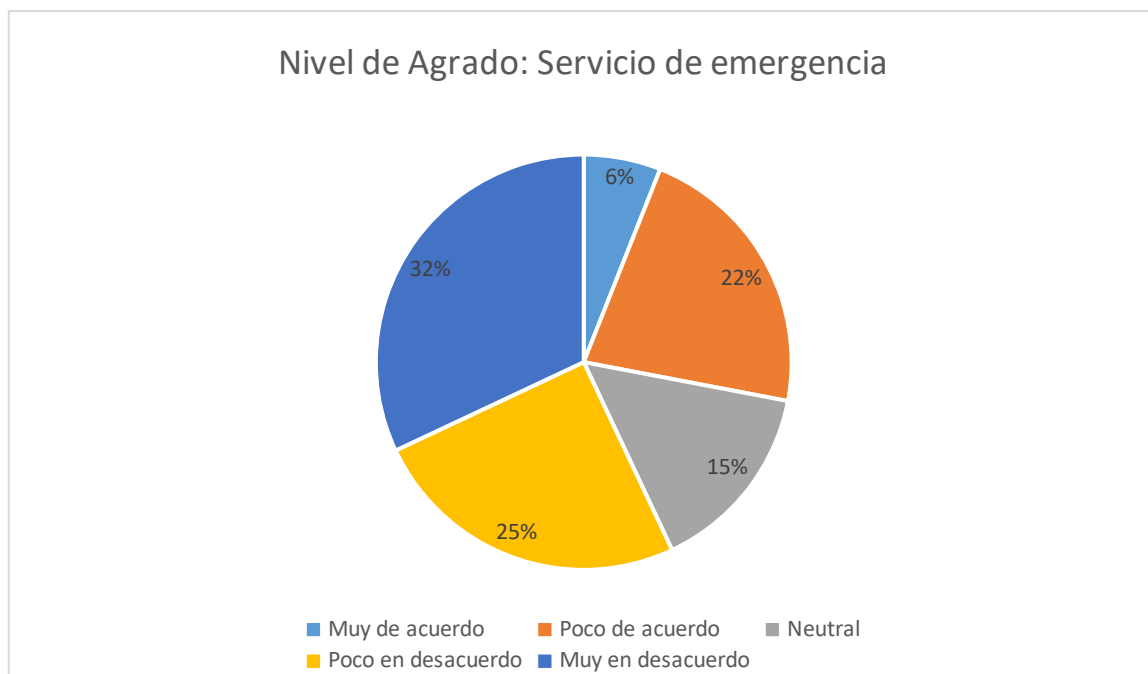


Figura 5. Atención colapsa en emergencia por retraso de citas

Nota: Elaboración propia.

Dentro de la consulta y con base a la orientación de servicio el 26% de los encuestado respondieron que, el servicio que le ofreció el médico de turno no es bueno ni malo, aunque muchos doctores son amables y profesionales, pero la forma metódica de cómo se agendan las citas ocasiona malestar en los pacientes, por lo tanto, el 21% respondieron que el trato que les brinda el médico es bueno. En este sentido, se refleja que no existen mayores problemas con el trato de este personal, a pesar que no llega a la excelencia como respuesta mayoritaria mediante el sondeo.

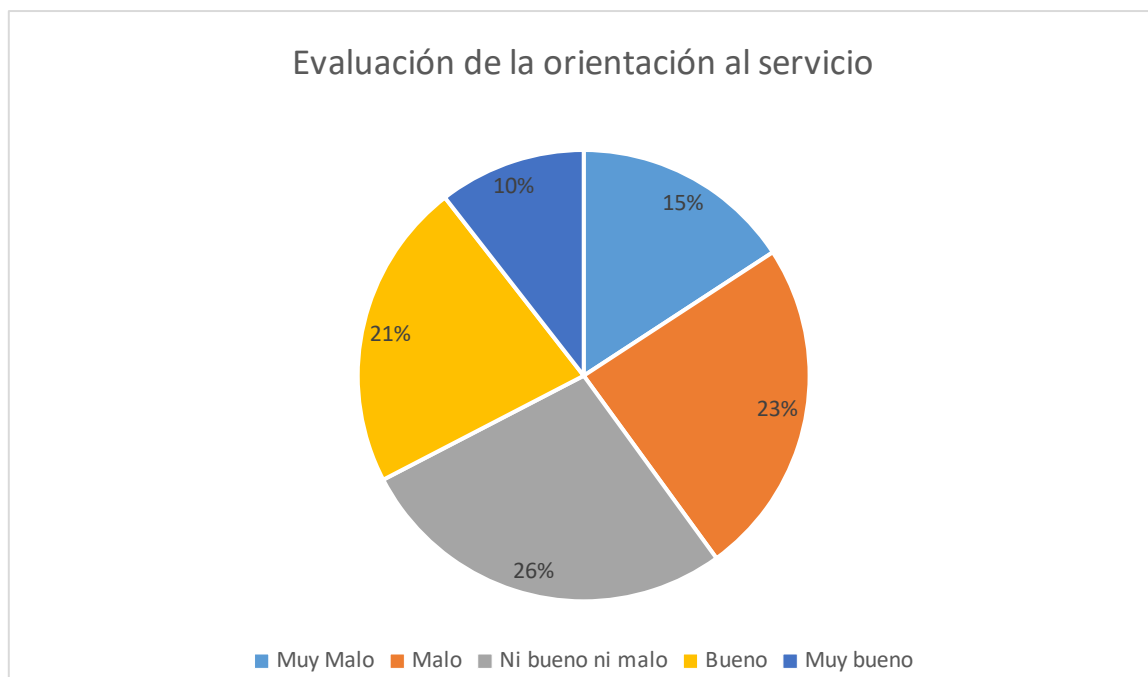


Figura 6. Atención que brinda médico de turno

Nota: Elaboración propia.

En lo que se refiere y se describe en la dimensión del sistema de salud pública en el hospital, la puntuación integral de los encuestados en un 47% consideró que siempre debe mejorar el sistema de salud, mientras que el 38% dice que casi siempre, dentro de esta interpelación existe un gran porcentaje de personas que establecieron que debe mejorar el servicio de salud; es decir, por lo que obliga a los directivos a tomar acciones inmediatas.

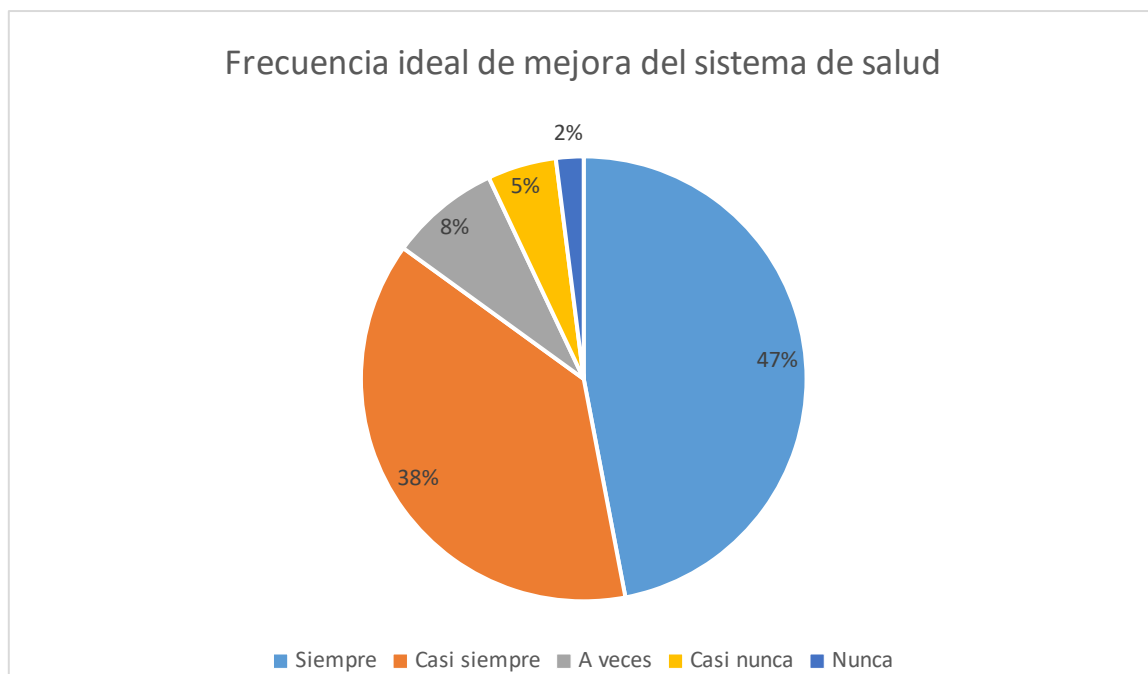


Figura 8. Mejora del sistema de salud del hospital

Nota: Elaboración propia.

El 28% de los indagados ve de manera negativa porque no se les asigna un turno a sus pacientes de manera inmediata; indicando que, tardan de dos a seis meses para recibir una atención efectiva por un especialista, en la que los pacientes se ven en la necesidad de soportar la espera por la falta de alternativas y de ingresos para seguir un tratamiento en un hospital público. Y el 21% expresó que, nunca ha tenido problemas con sacar una cita médica en el hospital.

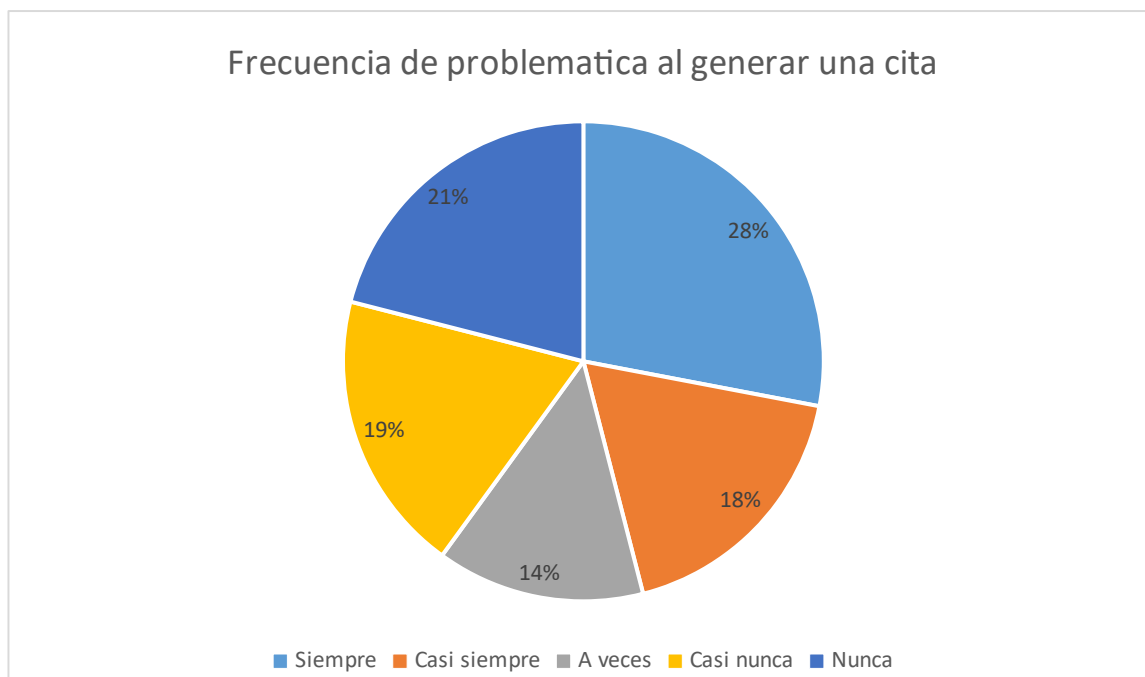


Figura 9. Problema con agendamiento de cita

Nota: Elaboración propia.

Dentro de la problemática que radica en el hospital, con relación a la dirección calidad y orientación del servicio que brinda, se consultó si los pacientes reciben algún tipo de instrucción u orientación con respecto a sus afecciones, en la que el 39% respondió que nunca y el 21% sostuvo que casi siempre. En este caso, es oportuno tomar medidas de orientación para que los pacientes se vayan contentos y reciban mejor orientación respecto a sus cuidados que deben seguir.

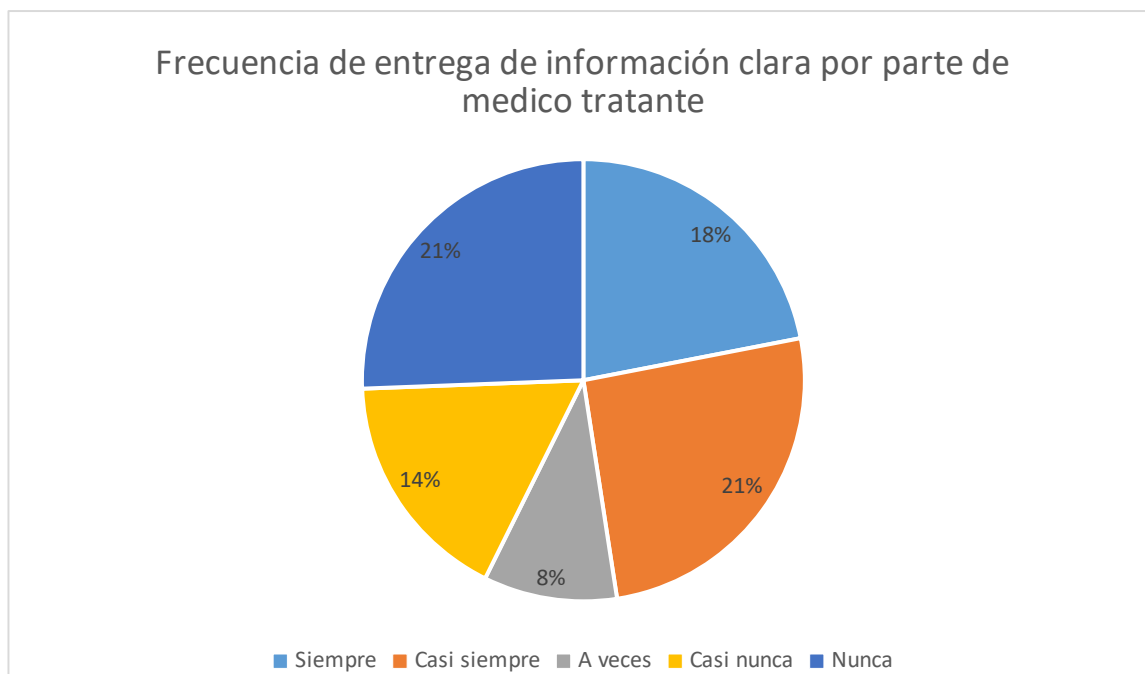


Figura 7. El galeno les brinda información sobre su afección
 Nota: Elaboración propia.

Tabla. 1 Bitácora de Observación Directa

Aspecto a observar	Resultados
Existe mal funcionamiento en la calidad de servicio que se brindan en el hospital.	En este aspecto se percibió la existencia de demoras en la ejecución de algunos procedimientos por los diferentes servicios que se brindan, asimismo como elemento negativo, es que los pacientes al no conocer siempre sus derechos que les asisten y las vías para transmitir las insatisfacciones hacen problemas.

Cómo visibilizó la atención recibida en el área de emergencia.	Dentro de la Observación Directa la atención que se reciben en los pacientes es pésima, y no se da orientación clara para el proceso de ingreso.
Práctica de liderazgo en el servicio	La clasificación de los servicios que se ofrecen, no son los más adecuados y óptimos para un buen funcionamiento.
Comunicación adecuada entre compañeros de trabajo	No fluye la comunicación entre compañeros, por ello afecta en la atención a los pacientes ya que no existen diagnósticos coherentes.
Inseguridad sobre las condiciones de trabajo de los enfermeros	La inseguridad prevalece a diario debido a la situación que se vive con relación a la inseguridad del país.

Elaboración propia

Discusión

Desde el análisis de resultados de acuerdo a la información recabada a través de la encuesta aplicada y la observación directa que se utilizaron para evaluar la calidad y orientación del servicio del área de emergencia del Hospital General Monte Sinaí, la investigación proporcionó datos importantes, iniciado con la variable satisfacción de calidad, se encontró con un alto grado de insatisfacción en el usuario.

De acuerdo a (Rivera, 2019) el servicio de calidad que se brinde a las personas debe tener un 45% del nivel de aceptación, para lograr fortalecer la demanda y que los clientes que consuman cualquier producto queden satisfechos y, así lograr subir sus niveles de expectativas. En este sentido, y de acuerdo a los encuestados de la investigación, coincidieron en un 36% que el hospital recibe una mala atención por parte de los médicos y los servicios que reciben.

Cabe destacar, como se desprende la interpretación de los resultados, el problema también surge debido a que los hospitales públicos carecen de presupuestos por la crisis económica que enfrenta el país, para atender a los pacientes adecuadamente, en este sentido, un estudio hecho por (Guarderas, Raza, & González, 2021) los recursos destinados al sector de la salud disminuyeron en un 39% y esto genera una crisis y no se atienden adecuadamente a los pacientes cubriendo el servicio de salud. Dentro de este contexto y de acuerdo a la variable, durante la encuesta también se calificó el tiempo

de espera que el paciente logre recibir atención médica, y un 38% lo calificó como malo, debido a que los pacientes presentan retrasos en ser atendidos, y deben ser agendadas las citas en un lapso de tiempo prolongado.

Asimismo, con relación al trato que recibe el paciente (Tomala, 2022) menciona que, la importancia de crear un espacio agradable, respetuoso y efectivo, de modo que los pacientes hospitalizados reciban indebidos tratos por parte de los médicos en función del respeto y la disciplina.

A esto se suma la seguridad del paciente como uno de los principales temas de preocupación, en cualquier institución prestadora del servicio de salud, lo que conlleva realizar acciones basadas en ofrecer asistencia de calidad, en el cumplimiento de ejecutar los protocolos de seguridad del paciente, y aplicados por los médicos y el personal de enfermería. Además, los autores coinciden, que en cada área hospitalaria se debe cumplir el 85% de aplicación de los protocolos cumplidos con las normas establecidas para una mejor atención. (Céspedes & Martínez, 2016)

En este sentido, con relación a la dimensión sobre los protocolos que se realizan en el hospital, los consultados, en un 32% están en desacuerdo con la forma de cómo se ejecutan los protocolos que se realizan en el hospital, esto obedece a la falta de direccionamiento claros y precisos, asimismo, otros de los componentes que perjudica es la falta de herramientas necesarias para llevar a cabo los procedimientos.

adicionalmente, para (Mora, 2022) la urgencia hospitalaria no debe resistirse, pese a dificultades o crisis hospitalaria, sino procurar mantener sus estándares de calidad y accesibilidad habituales ya que la falta de atención, una mala calidad de asistencia puede condicionar una mala evolución de procesos y seguimientos de pacientes tanto en la salud como en la enfermedad.

En comparación con los resultados sobre la urgencia hospitalaria, en un 32% los encuestados aseveraron que necesitan un sistema de calidad y, que funcione inmediatamente, debido a que los pacientes pese a sus dolencias deben esperar desde dos meses hasta cerca de un año, para que les realicen procedimientos.

Con relación a la dimensión de mejora del sistema de salud para (Sara, 2019) la implementación de políticas públicas que ayuden a brindar una buena atención de salud, es importante para que los sistemas sean óptimos a la hora de brindar asistencia médica, que permitan la satisfacción hospitalaria en gran parte de la población.

La calidad de servicio que se ofrece en el hospital, debe mejorar de manera y las autoridades de la institución deberán buscar alternativas paralelas para mejorar satisfactoriamente los servicios y, así lograr tener buena percepción de los pacientes y familiares que acuden al hospital para ser atendidos y tener mejoras en su salud.

Conclusiones

CARRIÓN - LEDESMA

La salud es un derecho que tienen todos los ecuatorianos de las que se reconoce dentro de los convenios internacionales y en la Constitución del Ecuador, la previsión de la salud presenta desafíos, ya que el sistema nacional ha tenido limitaciones relacionadas con fragmentación y limitada articulación; para solucionar este problema debido a la falta de políticas públicas que demanden de la atención prioritaria a los pacientes, y todo esto, también se agoniza por la situación económica que enfrenta el país a causa de las tres últimas administraciones gubernamentales que no priorizan el derecho a la salud.

Se ha evidenciado que, el servicio de calidad en el hospital en indagación es percibido por el usuario como deficiente, presenta varios problemas desde la falta de orientación de servicio a los pacientes, seguimientos de los procesos involucrados, la débil articulación y atención en el área de emergencia, ya que existen casos de pacientes que no son referidos y atendidos a tiempo, o en su defecto han recibido atención médica cuando la patología no corresponde al nivel de atención, hasta la falta de capacidad instalada para atender la demanda actual del área de emergencia; estas causales que se destacan no han podido ser superadas, de manera que se pueda fortalecer la gestión interna, para la resolución de la problemática.

Como parte de los hallazgos determinados, en relación con la atención médica que reciben los usuarios en el área por parte de los médicos, el usuario la califica como pésima, afectando negativamente a la percepción global de toda la institución.

Otro factor, el tiempo de espera prolongado que reciben los pacientes, también fue altamente criticado, en la que se menciona que no solo es el resultado de las gestiones o decisiones ejecutadas por los administradores del hospital, sino también existe responsabilidad compartidas con el Ministerio de Salud y autoridades que deben velar por el cumplimiento de las políticas públicas y prioricen la atención de calidad y calidez. En este sentido, solo un trabajo articulado podrá reducir los tiempos de espera.

Esta propuesta resulta ser el punto de partida para futuras investigaciones. Las cuales deben enfocarse a resolver integralmente la gestión de atención a los pacientes, de manera que el usuario tenga un diagnóstico y tratamiento oportuno y de calidad, adicionalmente, se debe buscar alternativas para la correcta articulación con el área de emergencia con todas las áreas médicas de primer y segundo nivel, las cuales tienen problemáticas similares y al funcionar así cualquier problema que afecte en alguna de las instalaciones afecta en el resto de hospitales de la red de salud pública.

Fortalezas y Limitaciones

En cuanto a la fortaleza del estudio investigativo, se puede decir que se contó con el apoyo de los pacientes que acuden al Hospital General Monte Sinaí para el desarrollo de la encuesta y tabular datos importantes de los resultados. También se puede mencionar que la búsqueda bibliográfica sobre

calidad de servicio y orientación, son componentes que marcan un mejor rumbo al sistema de salud pública, cuyos pacientes merecen una atención de primera calidad como un derecho innegable.

Unas de las principales limitaciones, es que no se pudo contar con mayor información proporcionada por funcionarios del hospital, aparte de no poder ir constantemente al hospital por las limitaciones de distancia.

Otra de las limitaciones a considerar en el estudio es el hecho de que, en el país no cuenta con estudios, que permitan contrarrestar o validar resultados obtenidos al analizar las variables de calidad, atención médica, protocolos, satisfacción médica.

Futuras Líneas de Investigación

El presente trabajo de investigación sirve de sustento esencial para que su aplicabilidad sea considerada y orientada, no solo a la organización analizada, sino también se pueda aplicar a otras instituciones públicas y privadas dentro del estado ecuatoriano.

Además, desde el punto de vista de los actores una de las líneas de investigación con relación a la indagación es de fortalecer líneas estratégicas de orientación de los servicios de salud con una perspectiva de futuro que constituya un marco para la alineación de objetivos del sistema de salud pública de un modelo de atención de cara al futuro.

Referencias bibliográficas

- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (el, at, 2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Scielo, 201-206. de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Barrientos, J., Marín, A., Becerra, L., & Tobòn, M. (2 de Diciembre de et, al, 2016). La evolución de nuevas tecnologías en salud en hospitales: revisión narrativa. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1590/159049704006.pdf>:
<https://www.redalyc.org/pdf/1590/159049704006.pdf>
- Basantes, R., Vinueza, A., & Coronel, J. (18 de Junio de et, al, 2018). Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. Redalyc, 18(9), 91. de <https://www.redalyc.org/pdf/5826/582663825012.pdf>
- Castro, D., Chamorro, E., Rosado, L., & Miranda, L. (12 de Mayo de et, al, 2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Criterios, 196-199. Obtenido de

CARRIÓN - LEDESMA

file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-

CalidadDeAtencionEnUnServicioDeEmergenciasDeTercer-8736401.pdf

Céspedes, G., & Martínez, G. (2016). Análisis de la seguridad en la salud. Cuba: Scielo. de

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-46702016000100001

Del Carmen, J. (2 de Abril de 2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en

los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(6), 218, de

<https://www.redelyc.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295>

Díaz, S., Buelvas, L., De La Valle, M., & Bustillo, J. (22 de Octubre de et, al, 2016). Satisfacción de

servicios de salud e impacto sobre la calidad de vida en pacientes adultos. *Redalyc*, 16(2), 290. de

<https://www.redalyc.org/pdf/2738/273849945008.pdf>

Elizabeth, P. (2023). [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10025/](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10025/T061_10214047_M.pdf?sequence=11&isAllowed=y)

[T061_10214047_M.pdf?sequence=11&isAllowed=y.](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10025/T061_10214047_M.pdf?sequence=11&isAllowed=y) de [https://repositorio.uwiener.edu.pe:](https://repositorio.uwiener.edu.pe)

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10025/T061_10214047_M.pdf?](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10025/T061_10214047_M.pdf?sequence=11&isAllowed=y)

[sequence=11&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10025/T061_10214047_M.pdf?sequence=11&isAllowed=y)

Fajardo, E., & García, C. (2017). Criterio de desempeño ambiental en el Hospital Universitario

Departamento de Nariño ESE. Nariño: Universidad Tecnológica de Pereira, de

<https://repositorio.utp.edu.co/server/api/core/bitstreams/379c3ef8-14b2-42bc-a9c0-300b6f3b682c/>

content

Fernández, B. (19 de Junio de 2019). Informe de Triage en Hopitales. Bogota: Universdad de Bogota, de

https://ruc.es/dspace/bitstream/handle/2183/25497/PicalloFernandez_Belen_TFG_2019.pdf

Fernández, M., & Postigo, A. (2019). La situación de la investigación cualitativa. Màlaga: ESTUDIOS Y

ENSAYOS. de [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-LaSituacionDeLaInvestigacionCualitativaEnEducacion-7246045.pdf)

[LaSituacionDeLaInvestigacionCualitativaEnEducacion-7246045.pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-LaSituacionDeLaInvestigacionCualitativaEnEducacion-7246045.pdf)

Figueiredo, N., Moura, F., Martínez, J., & Fèliz, F. (1 de Junio de et, al, 2020). Orientación de la atención

primaria en las acciones contra la lepra: factores relacionados con los profesionales. *Scielo*, 34(2),

120-126, de https://redalyc.isciii.es/.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112020000200005

CARRIÓN - LEDESMA

- Fregoso, G. (2019). Satisfacción de pacientes del servicio de emergencias de un hospital. Cuba. de <https://www.redalyc.org/journal/4578/457868620004/htm/>
- García, C., Rodríguez, A., & Rodríguez, O. (15 de Febrero de et, al, 2017). Consideraciones diagnóstico sobre urgencia médicas de "bajo perfil". MediSur, 15(1), de <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180049913019.pdf>
- Grau , A., Suñer, R., & García , M. (2019). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales. Bienestar , España, de <https://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v19n6/original6.pdf>
- Guarderas, M., Raza, D., & González, P. (2021). Gasto Público en Salud Ecuador. Quito: Universidad Andina Simon Bolivar, de file:///C:/Users/Personal/Downloads/8035
- Hernández, H., Pitre, R., & Niebles, L. (14 de Enero de et, al, 2021). Fortalecimiento de la prestación de servicios y Gestión de Calidad. ciencia Et Technica, 26(1), 14-20, de <https://www.redalyc.org/journal/849/84966670002/84966670002.pdf>
- Herrera, R. (2017). Modelo de atención integral de salud vs. Calidad hospitalaria. Chimborazo: Dialnet. de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7163225>
- Hervia, E., & Sánchez, Z. (2020). Gestión de calidad en la atención de urgencias médicas desde la ciencia y la innovación en Hoiguín. Cuba: LUZ. de <https://www.redalyc.org/journal/5891/589165783003/589165783003.pdf>
- Hervia, E., Guach, J., & Sánchez, S. (22 de Febrero de et, al, 2020). Gestión de calidad en la atención de urgencias médicas desde la ciencia y la innovación en Holguín. R, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/5891/589165783003/html/>
- Hevia, E., Guach, J., & Sánchez, Z. (22 de Febrero de et, al, 2020). Gestión de calidad en la atención de urgencias médicas. Luz, de <https://www.redalyc.org/journal/5891/589165783003/589165783003.pdf>
- Hita, S. (2019). La investigación de salud pública en Latinoamérica. España: Dialnet, de <https://dialnet.es/servlet/revista?codigo=7895>

CARRIÓN - LEDESMA

- Ibarra, A., & Rúa, E. (2017). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencia del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Casanare, de scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf
- Islas, R., Valencia, A., Vázquez, E., Ruvalcaba, J., & Vázquez, J. (et, al, 2022). Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un Hospital de Hidalgo, México. Madrid, de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020001000008
- Lezcano, L., & Cordona, J. (2019). Meta - Análisis de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones del ServQual. Antioquia, de <https://www.redalyc.org/journal/2390/239066210009/html/>
- Matute, B., & Murillo, D. (Diciembre de 2021). La gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en instituciones de salud. Arbitrada Interdisciplinaria Koinomía, 6(12). de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967008/576868967008.pdf>
- Mengana, Y., & Dios, J. (27 de Noviembre de 2016). Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos. Guayaquil, Guayas, Ecuador. de <https://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2018). Sistema de triaje de manchester. de https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual_de_sistema_de_triaje_manchester.pdf
- Mireles, O. (2015). Metodología de la investigación. Bogotá: Magis. de <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281042327009.pdf>
- Mora, H. (2022). Atención primaria y urgencia hospitalaria. Madrid: Scielo. de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1887-85712021000400203
- Ortega, J. (2017). Cómo se genera una investigación científica. La Paz: Scielo. de <https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>
- Paredes, P., & Santos, E. (16 de Junio de 2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. Universidad Politecnica Salesiana del Ecuador, 4(1), 1-15. de <https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/704173394011.pdf>

CARRIÓN - LEDESMA

- Paz, J., & Rincón, M. (13 de Junio de 2015). Gestión en los servicios de salud en el Hospital General del Sur. Dr. Pedro Iturbe. Visión Gerencial(1), 102-118. de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545896002.pdf>
- Pérez, G., & Nuñez, C. (2018). Valoración de resultado de la investigación. Ecuador: Dialnet. de [ile:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-ValoracionDelResultadoCientificoDeLaInvestigacionU](file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-ValoracionDelResultadoCientificoDeLaInvestigacionU)
- Ponce, T. (9 de Diciembre de 2016). Hacimneto en los servicios de emergencia. 78(2). de <https://www.redalyc.org/pdf/379/37952105019.pdf>
- Ponce, T. I. (2017). Hacimiento en los servicios de emergencia. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima: Anales de la Facultad de Medicina. de <https://www.redalyc.org/pdf/379/37952105019.pdf>
- Ramírez, M., & Gil, A. (2016). Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalaria de II nivel, Rosalda Coolombia. Risalda: Investigación Andina, Redalyc. de <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>
- Reconde, D., & Peña, M. (21 de Octubre de 2019). La regularidad teóricas de los protocolos de actuación de enfermería como resultados científico enfermero. Scielo, 13(2), 1-13. de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000200006
- Rivera, S. (2019). Calidad de servicio y satisfacción de los clientes. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil de repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224
- Rojas, I., Morales, D., Rodríguez, A., & Hernández, W. (15 de Julio de et, al, 2021). Protocolo para la atención de la urgencia médica. Scielo, 35(2), 1-13de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412021000200010
- Sanabria, P., Romero, V., & Flórez, C. (Diciembre de 27 de et, al, 2014). El concepto de calidad en la organizaciones: una aproximación desde la complejidad., de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Sánchez, D. (2015). Accesibilidad a los servicios de salud. Instituto Mexicano del Seguro Social, 55(1), 82-89. de <https://www.redalyc.org/journal/4577/457749297021/html/>

CARRIÓN - LEDESMA

- Sánchez, J. (Julio de 7 de 2018). Un acercamiento a la medicina de urgencias y emergencias. *Medisan*, 22(7). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3684/368456827012/368456827012.pdf>
- Sánchez, J. A. (7 de Julio de 2018). Scielo. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192018000700630
- Sara, J. (2019). Mejora en la calidad de la Salud. Perú: 288-298. de <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295>
- Taype, W., Ascencio, L., De La Cruz, L., & Tineo, J. (4 de Diciembre de et, al, 2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000400005
- Tomala, G. (2022). Trato digno y su influencia en la mejora continua de los servicios de salud. Lima: Universidad Cesar Vallejo. de ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/105882/Tomala_VGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vázquez, M., Vargas, I., Mogollón, A., Ferreira, M., & Unger, J. (5 de Enero de et, al, 2018). Redes integradas de servicios de salud en Colombia y Brasil Un estudio de casos. Bogotá: Universidad de Pernambuco. de https://www.redalyc.com/ec/books/edition/Redes_integradas_de_servicios_de_salud_e/-eVaDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=SCOPUS+articulo+re+mejora+en+calidad+hospitalaria&printsec=frontcover
- Vera, M., & Ramón, M. (23 de Marzo de 2012). Calidad de servicio de atención, cumplimiento de protocolos y manejo de normas de bioseguridad en las unidades de cuidados intensivos. Index. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2170>
- Vizcaino, A., Vizcaino, V., & Fregoso, G. (10 de Mayo de et, al, 2018). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. México, Jalisco, Mexico. de <https://www.redalyc.org/journal/4578/457868620004/html/>
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación.

CARRIÓN - LEDESMA

Durán, D. N. H. G., García, D. J. C. G., Obando, D. J. G., & García, D. M. E. M. (2023). *Proyectos de Investigación 2023*. Palibrio.

Grinspun, D., & Bajnok, I. (2020). *Transformar la Enfermería a Través del Conocimiento: Desarrollo de Guías de Buenas Prácticas, Ciencia de la Implantación, y Evaluación*. Sigma Theta Tau International.

Montalvo, H. I. M., Villarreal, J. C. M., & García, J. P. (2020). *Evaluación Educativa Y Tecnologías De La Información. Aportes Para La Reflexión*. Palibrio.

Team, G. E. M. R., & UNESCO. (2020). *Informe de seguimiento de la educación en el mundo: Inclusión y educación*. UNESCO Publishing.