



La administración en salud y la calidad de desempeño para los beneficiarios

Health administration and quality of performance for beneficiaries

Administração da saúde e qualidade do desempenho para os beneficiários

Maritza Geomara Garcia-Ortega^I
garcia-maritza3271@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0009-1965-3080>

Vinicio Molina-Pincay^{II}
Molina-vinicio0683@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-2484-1106>

Iveth Chinga-Cevallos^{III}
chinga-iveth5032@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0007-0976-4911>

José Clímaco Cañarte-Velez^{IV}
jose.canarte@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-3843-1143>

Correspondencia: garcia-maritza3271@unesum.edu.ec

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 19 de noviembre de 2024 * **Aceptado:** 08 de diciembre de 2024 * **Publicado:** 14 de enero de 2025

- I. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- II. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- III. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- IV. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.

Resumen

La administración en salud posee los elementos necesarios para contribuir a un buen servicio. En el presente trabajo explora la administración de la salud y la calidad del desempeño para los beneficiarios. La investigación tuvo un carácter documental, se condujo bajo un diseño descriptivo-analítico, basándose en búsqueda de artículos científicos, utilizaron diferentes buscadores académicos como: Scencedirect, Redalyc, Google Académico, Refseek, Chemedía, Researchgate, Highbeam Research, Scielo, Pubmed, Microsoft Academic y Dialnet. Los criterios de inclusión aplicados fueron artículos en referencia a: Salud pública, calidad de atención en salud, administración en salud, controles y artículos entre los años 2020 – 2024. El estudio indica que, bajo una buena administración, los beneficiarios reciben atención de calidad, evidenciándose, una comunicación, cuidado compasivo y tratamiento efectivo. Sin embargo, también existen instituciones de salud que la calidad de servicio de atención que se otorga se encuentra por debajo de los límites aceptados. Se evidencia también que, en el Ecuador existen importantes brechas entre la prestación de servicios públicos y privados, y entre las zonas urbanas y rurales, que a su vez afectan el uso que hacen las personas de esos servicios. Concluyendo que el trato respetuoso y humano son cruciales para la satisfacción del paciente. Además, muchas veces existen procedimientos adecuados para tratar ciertas afecciones, pero son incómodos para los pacientes, teniendo en consecuencia una mala percepción del servicio y que existen instituciones de salud que la calidad de servicio de atención que se otorga se encuentra por debajo de los límites aceptados por los usuarios.

Palabras clave: Servicios; calidad; usuarios; sanitaria; satisfacción.

Abstract

Health administration has the necessary elements to contribute to good service. This paper explores health administration and the quality of performance for beneficiaries. The research was documentary in nature, conducted under a descriptive-analytical design, based on a search for scientific articles, using different academic search engines such as: Scencedirect, Redalyc, Google Scholar, Refseek, Chemedía, Researchgate, Highbeam Research, Scielo, Pubmed, Microsoft Academic and Dialnet. The inclusion criteria applied were articles in reference to: Public health, quality of health care, health administration, controls and articles between the years 2020 - 2024.

The study indicates that, under good administration, beneficiaries receive quality care, evidencing communication, compassionate care and effective treatment. However, there are also health institutions where the quality of care service provided is below the accepted limits. It is also evident that in Ecuador there are significant gaps between the provision of public and private services, and between urban and rural areas, which in turn affect the use that people make of these services. It is concluded that respectful and humane treatment is crucial for patient satisfaction. In addition, there are often adequate procedures to treat certain conditions, but they are uncomfortable for patients, resulting in a poor perception of the service and that there are health institutions where the quality of care provided is below the limits accepted by users.

Keywords: Services; quality; users; health; satisfaction.

Resumo

A administração da saúde dispõe dos elementos necessários para contribuir para um bom atendimento. Este artigo explora a gestão da saúde e a qualidade do desempenho dos beneficiários. A pesquisa teve um carácter documental, foi conduzida sob um desenho descritivo-analítico, a partir da pesquisa de artigos científicos, utilizando diferentes motores de busca académica como: Scencedirect, Redalyc, Google Scholar, Refseek, Chemedica, Researchgate, Highbeam Research, Scielo. Pubmed, Microsoft Academic e Dialnet. Os critérios de inclusão aplicados foram artigos referentes a: Saúde pública, qualidade dos cuidados de saúde, administração da saúde, controlos e artigos entre os anos de 2020 – 2024. O estudo indica que, sob boa administração, os beneficiários recebem cuidados de qualidade. , evidenciando comunicação, compaixão cuidado e tratamento eficaz. No entanto, também existem instituições de saúde onde a qualidade dos cuidados prestados está abaixo dos limites aceites. É também evidente que no Equador existem lacunas significativas entre a prestação de serviços públicos e privados, e entre as zonas urbanas e rurais, o que por sua vez afecta a utilização que as pessoas fazem desses serviços. Concluindo que o tratamento respeitoso e humano é crucial para a satisfação do paciente. Além disso, existem frequentemente procedimentos adequados para tratar determinadas condições, mas são desconfortáveis para os doentes, resultando numa fraca perceção do serviço e existem instituições de saúde onde a qualidade dos cuidados prestados está abaixo dos limites aceites pelos utentes.

Palavras-chave: Serviços; qualidade; Utilizadores; sanitário; satisfação.

Introducción

La administración consiste en organizar, dirigir y gestionar los recursos económicos, humanos y técnicos para alcanzar objetivos. Estos elementos aplicados al área de la salud, contribuyen al fortalecimiento del sector, brindando un servicio de calidad eficaz y eficiente para la población. La demanda de estos servicios ha aumentado en los últimos tiempos, debido al aumento de la población, el incremento de las enfermedades crónicas, a la crisis económica mundial, al comportamiento errático del clima y recientemente a la pandemia COVID-19. En tal escenario, se requiere de una administración sanitaria eficiente, que gestione y brinde de los servicios de salud óptimos, empleando los recursos disponibles con eficiencia (1).

La administración en salud es una herramienta social encargada de la planificación, la dirección y control de los recursos humanos tecnológicos y financieros, con el propósito de brindar calidad, calidez y mejores condiciones de servicio para los beneficiarios (Vallejo L. , Suquillo,, Muñoz, & Yagua, 2022). En la actualidad el sector de la salud se desenvuelve dentro de un entorno complejo y lleno de incertidumbre lo cual demanda administraciones eficientes en sus organizaciones para poder brindar un servicio eficiente (3).

La administración en las instituciones de salud se orienta a gestionar los recursos económicos, humanos y técnicos para organizar un sistema que brinde una mejor atención a la población (4). En la actualidad resulta fundamental correlacionar los impactos de las medidas administrativas que contribuyen a mejorar el servicio a la población y promover el desarrollo del lugar donde se aplican. No hay duda que optimizar la atención sanitaria es y será un gran desafío para administradores de la salud. Se debe dar prioridad a la población más vulnerable y con mayor morbilidad y mortalidad (López, A, 2019, pág. 5).

Los administradores de los sistemas de salud constantemente deben tomar decisiones referidas a su diseño y planificación, su gestión, y la evaluación de sus operaciones, entre otras. En este contexto, durante la pandemia del COVID-19, la administración de salud se enfrentó a dilemas sobre el uso de tratamientos experimentales e incorporar medidas fuertes orientadas a frenar la propagación de la pandemia. Se tomaron decisiones difíciles sobre la asignación de recursos materiales y humanos, buscando un equilibrio entre la justicia y la maximización de beneficios (6). Los administradores de la salud, son guardianes y facilitadores de una atención de calidad, su desempeño puede afectar positiva o negativamente en la atención a los pacientes. Cando existe una adecuada administración se ha permitido contar con recursos de manera efectiva y eficiente,

impulsando el crecimiento y la mejora en los sistemas de salud, obteniendo como resultado una mejor atención para los pacientes y la población (7)

La administración en los servicios de salud impacta a diario en el servicio brindado al usuario, una adquisición a tiempo de medicina y equipos, garantizan un buen servicio. La administración adecuada tiene un impacto positivo sobre la calidad de los servicios brindados, tornándose de gran importancia en la satisfacción del paciente durante la atención sanitaria (8). Según el Instituto de Medicina de los Estados Unidos, "la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud, aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual (9).

La calidad en el desempeño en la atención en salud es un tema que adquiere cada vez más relevancia debido a la libertad con que opinan los usuarios acerca de los diferentes servicios recibidos por las instituciones proveedoras de los mismos. Esta situación está condicionada por los retos administrativos y la creciente presión social determinada por la toma de conciencia de una sociedad más informada acerca de sus derechos (10).

El trabajo investigativo cumple con el propósito de la investigación es evaluar la administración en salud orientada a la calidad de desempeño para los beneficiarios, además de contribuir a una comprensión más completa de la calidad de vida en la población.

Metodología

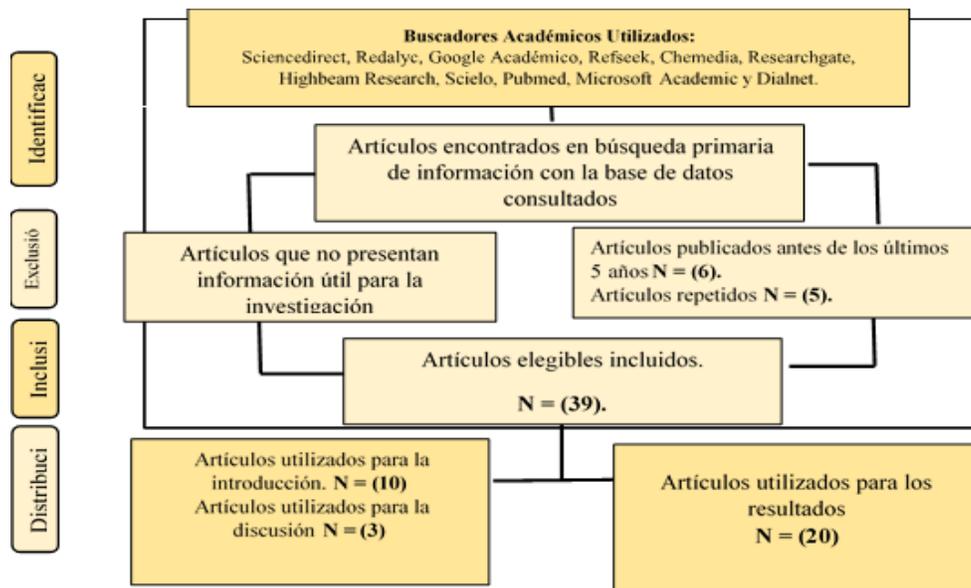
La investigación es de carácter documental con revisiones bibliográficas sistemáticas, el diseño utilizado fue descriptivo-analítico. basándose en búsquedas minuciosas, con meta análisis de fuentes científicas relevante sobre el tema tratado. En esta estrategia de búsqueda se utilizaron diferentes buscadores académicos como: Scencedirect, Redalyc, Google Académico, Refseek, Chemedica, Researchgate, Highbeam Research, Scielo, Pubmed, Microsoft Academic y Dialnet, que fueron de gran utilidad para argumentar criterios técnicos, académica y científicos. Para la indagación se usaron palabras claves (mesh) como: administración, calidad en la atención al usuario, administración en salud, medidas de control. También se trabajó con los booleanos not, and y or.

Los criterios de inclusión aplicados fueron artículos en referencia a: Salud pública, calidad de atención en salud, administración en salud, controles y artículos entre los años 2020 – 2024. Se incluyó artículos en idiomas español e inglés. Por otra parte, se excluyeron artículos que no

estuvieron relacionados con la salud pública y artículos que excedían del rango identificado. La investigación al estar conducida bajo métodos de redacción narrativos, la información vertida en la misma está sustentada por medio de trabajos académicos previamente revisados, aprobados y publicados, lo que conlleva a dar el debido crédito a todos los autores según corresponda acorde a lo suscrito en las normas Vancouver.

La recopilación de información se basó en la revisión bibliográfica de 50 artículos considerando las variables descritas en el tema, se realizó un consolidado de los artículos científicos seleccionados empleando el programa Microsoft Excel 2021.

Figura 1: Diagrama de flujo de la búsqueda de la información para la revisión bibliográfica durante el estudio realizado



Resultados

Tabla 1: Calidad de desempeño para los beneficiarios en los servicios de salud a nivel internacional

| Autor/Ref. | País/Año | Resultado |
|---------------------------|-----------------|--|
| Johannesen, D y col. (11) | Noruega 2020 | Los beneficiarios manifiestan que existe una comunicación efectiva |

| | | |
|---------------------------|-------------------|---|
| Nurcahyo, y col. (12) | Indonesia 2021 | <i>Los beneficiarios manifiestan haber recibido un tratamiento efectivo y cuidado compasivo</i> |
| Álvarez, J (13). | Colombia 2020 | <i>Las normas de bioseguridad, contribuyen a ofrecer un buen servicio de salud. En un centro hospitalario de la ciudad de Neiva, ingresaron 157 pacientes a UCI, de estos, 29 (32%) adquirieron al menos una infección asociada a la atención de la salud en el servicio de UCI en el 31 %, los que padecieron más de una de estas infecciones.</i> |
| Siltori, P y col. (14) | Brasil 2021 | <i>La empatía y el trato respetuoso y humano son cruciales para la satisfacción del paciente</i> |
| Rojas H (15) | Colombia 2021 | <i>La correcta administración en salud optimiza los recursos disponibles, ofreciendo una atención más eficiente y eficaz a todos los usuarios</i> |
| Henao y Col (16) | Brasil 2021 | <i>La humanización de la atención en salud permite desarrollar estrategias en beneficio del bienestar y el buen servicio al usuario o beneficiario de los servicios de salud.</i> |
| Sá, J y col. (17) | Portugal 2022 | <i>Entorno limpio, cómodo y bien organizado contribuye a la percepción de calidad del servicio</i> |
| Medina y Col (18) | Perú 2022 | <i>Los procesos administrativos se mostraron fiable, a la percepción de calidad de la atención sanitaria. Los pacientes consideraron que el servicio de atención sanitaria que recibieron fue de buena calidad.</i> |
| Guevara D (19). | Perú 2022 | <i>La calidad de servicio de atención que se otorga se encuentra por debajo de los límites aceptados por los usuarios</i> |
| García (20). | Venezuela 2024 | <i>Implementar un modelo de atención corporativo en el ámbito sanitario puede generar grandes beneficios tanto para los pacientes como para los profesionales sanitarios.</i> |

En la tabla N°1, Se muestra la calidad de atención al usuario en centros de salud desde la perspectiva de los beneficiarios. La información recaba indica que, bajo una buena administración, los beneficiarios reciben atención de calidad, evidenciándose, una comunicación, cuidado compasivo y tratamiento efectivo. La administración en salud facilita la capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de las instituciones. Sin embargo, también existen instituciones de salud que la calidad de servicio de atención que se otorga se encuentra por debajo de los límites aceptados por los usuarios. Situación registrada en Perú, pero que puede presentarse en otros países también.

Tablas 2: Calidad de desempeño para los beneficiarios en los servicios de salud en el contexto del Ecuador

| Autor/Ref. | País/Año | Resultados del impacto |
|---|--------------|---|
| Lopez y Col (21) | Ecuador 2020 | En el Ecuador existen importantes brechas entre la prestación de servicios públicos y privados, y entre las zonas urbanas y rurales, que a su vez afectan el uso que hacen las personas de esos servicios |
| Menéndez y Col (Menendez, Anzules, Vélez, & Delgado, 2020, pág. 22) | Ecuador 2020 | Se observó que los índices de respuesta en la categoría mucho mejor de que esperaba fueron los de mayor puntuación en cuanto a la percepción sobre aspectos tangibles, tales como el recurso material, la confianza y en la calidad de la atención de en salud, lo que refleja un progreso para la institución. |
| García y Col. (23) | Ecuador 2020 | La mayoría de los usuarios son adultos jóvenes, con enfermedades crónicas de alta morbimortalidad en el país, quienes utilizan los servicios públicos y la atención recibida fue percibida como satisfactoria. |
| Carpio y Col, (24) | Ecuador 2021 | La administración moderna evoluciona e innova. Lo que conlleva a la satisfacción de los beneficiarios |
| Gómez y Col (25) | Ecuador 2021 | Se analizaron 203 encuestas. La satisfacción global fue de 60.09%. Se obtuvo una satisfacción en la fiabilidad de 58.4%, capacidad de respuesta de 58.1%, seguridad de 71.3%, empatía de 72.9% y aspectos tangibles de 85.7%. El Centro de Salud de Nobol alcanza la expectativa en el porcentaje de satisfacción de los usuarios, el cual es mayor al 60% |
| Peña y Col (26) | Ecuador 2022 | La administración de salud facilita la capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de las instituciones permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos, brindando un buen servicio a los beneficiarios |
| Guamán M (27) | Ecuador 2022 | La implementación y cumplimiento de un sistema de gestión de calidad, permite, asegura mayores beneficios en la salud del paciente y procurando optimizar los recursos disponibles en los procesos |
| Chamba y Col (28) | Ecuador 2022 | Se evaluó a 200 pacientes registrándose los siguientes datos: En relación a la calidad de atención al beneficiario, el 78% de los pacientes manifestaron su satisfacción, mientras que el 22% tuvo una perspectiva negativa. |
| Parreño y Col (29) | Ecuador 2022 | La satisfacción de los usuarios fue media en cuanto a la tangibilidad (media de 3,25) y la garantía (3,00) y baja en capacidad de respuesta (2,75), confiabilidad (2,60) y empatía (2,60). La satisfacción de usuarios fue media en organización enfocada al cliente (3,38) y enfoque de procesos (3,05) y baja en relación con comunicación (2,90), liderazgo (2,84) y mejora continua (2,63). |

El análisis del de desempeño para los beneficiarios en los servicios de salud en términos generales arriba del 60%. Se evidencia que en el Ecuador existen importantes brechas entre la prestación de servicios públicos y privados, y entre las zonas urbanas y rurales, que a su vez afectan el uso que hacen las personas de esos servicios, además se registra que la administración moderna evoluciona e innova. Lo que conlleva a la satisfacción de los beneficiarios.

Discusión

En el propósito de analizar desempeño para los beneficiarios en los centros de salud, se estableció que una administración eficiente es fundamental para la mejora de la calidad y accesibilidad de los servicios de salud, en todas las áreas de los establecimientos de salud. Estos resultados son corroborados con el estudio de Castro y colaboradores (Castro, Chamorro, Rosado, & Miranda, 2021), donde se manifiesta que, entre los porcentajes más altos de cumplimiento se destaca: cliente externo 96,8 % personas atendidas, recibieron un trato amable; y cliente interno, 92,6 % afirmaron que la institución cuenta con guías y protocolos de atención.

La humanización de la atención en salud permite desarrollar estrategias en beneficio del bienestar y el buen servicio al usuario o beneficiario de los servicios de salud. Con este criterio coincide la investigación realizada por Cruz (32), en la que considera a la comunicación asertiva y empática en todas sus formas como la mejor herramienta para entregar un servicio de calidad al beneficiario de los servicios de salud, aunque el camino es complejo y se requiere compromiso y determinación para cambiar la cultura tradicional de atención, el proceso de humanización es parte fundamental de la calidad de atención.

La capacidad de controlar y coordinar las acciones y los distintos roles que se desempeñan dentro de las instituciones permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos, brindando un buen servicio a los beneficiarios, esperando satisfacción por parte de los beneficiarios, dicha apreciación que no concuerda con un estudio realizado por Buste (33), en el cual manifiesta que, no existe relación entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes. Mediante la prueba de Pearson se obtuvo el resultado de $r = -.028$, por lo tanto, los usuarios del centro de salud tienen una correlación baja o débil frente a la calidad de atención y la satisfacción.

Existen instituciones de salud que la calidad de servicio de atención que se otorga se encuentra por debajo de los límites aceptados por los usuarios, contrario a lo expresado por Pilco (34), cuando evaluó la calidad del servicio percibida por el usuario, manifiesta que el índice general de calidad

de servicio para el hospital resulto de 30%, lo que muestra que la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio prestado es superior a las expectativas.

Conclusión

Se concluye que la empatía, el trato respetuoso y humano son cruciales para la satisfacción del paciente. La correcta administración en salud optimiza los recursos disponibles, ofreciendo una atención más eficiente y eficaz a todos los usuarios. El área de la salud está en constante evolución, situación que obliga a los centros de salud a capacitar constantemente a los servidores, en el propósito de brindar un servicio de calidad.

En el propósito de brindar calidad de servicios en los centros de salud, se buscan alternativas para mejorar procesos, infraestructura; sin embargo, estos esfuerzos no siempre son percibidos por los usuarios; es decir, un correcto servicio de salud, muchas veces no tiene el grado de aceptación que se espera por parte del beneficiario. Ya que muchas veces existen procedimientos adecuados para tratar ciertas afecciones, pero son incómodos para los pacientes, teniendo en consecuencia una mala percepción del servicio.

A pesar de existir diferencias en la prestación de servicios de salud entre instituciones públicas y privados; no siempre la percepción de una mejor atención está en el sector privado. Sin embargo, la falta de inversión del sector público, origina a tener la idea que el mejor servicio no es público.

Referencias

1. Morejón M, Ramírez J, Vargas E, Henriquez P. ONTRIBUCIÓN DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN EN LA EFICIENCIA ORGANIZACIONAL Y LA ADMINISTRACIÓN HOSPITALARIA EN INSTITUCIONES DE SALUD. UNESUM ciencia, Revista científica multidisciplinaria. 2021; 5(4).
2. Vallejo L, SA, Muñoz V, Yagua IG. Impacto de la tecnología en la salud de la población del siglo XXI. editors. Guayaquil: Saberes del Conocimiento. 2022; 5(1).
3. J L, Pinos E, Sarmiento W. IHabilidades gerenciales como estrategias que inciden en las organizaciones de salud. Polo del conocimiento. 2022; 7(5).

4. Llerena M, Mayorga E, López M. Escala lingüística neutrosófica en la valoración del plan estratégico para la administración en salud.. Revista de Investigación científica de la Asociación Latinoamericana de ciencia Neurotrosóficas. 2023; 28(1).
5. López, A. Reforma estatal y capacidad institucional: análisis de la atención primaria de salud en Ecuador. Universitat Autònoma de Barcelona. 2019.
6. Figueroa J, Parrales M, Mendoza B, Cañarte J. Ética y toma de decisiones en la administración de salud durante la pandemia del COVID-19. Polo del conocimiento. 2024; 9(11).
7. Llerena M, Mayorga E, López, M. Escala lingüística neutrosófica en la valoración del plan estratégico para la administración en salud.. Revista de Investigación científica de la Asociación Latinoamericana de ciencia Neurotrosóficas.. 2023; 28(1).
8. Morejón M, Ramírez J, Vargas E, Henríquez P. Contribución de los indicadores de gestión en la eficacia organizacional y la administración Hospitalaria en instituciones de Salud. UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria. 2021; 5(4).
9. Paravic T, Lagos M. TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. Scielo: TEAMWORK AND HEALTH CARE QUALITY. 2022; 27(1).
10. Mero L, Zambrano M, Bravo. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de salud Cuba Libre 24 horas. Revista Espacios. 2021; 42(02).
11. Johannesen D, Lindøe P, Wiig S. Certification as support for resilience? Behind the curtains of a certification body — a qualitative study. BMC Health Serv Res. 2020; 20(730).
12. Nurcahyo R, Zulfadlillah, Habiburrahman M. Relationship between ISO 9001:2015 and operational and business performance of manufacturing industries in a developing country (Indonesia).. Heliyon. 2021; 1(1).
13. Álvarez J. Prevalencia y factores asociados a las infecciones asociadas a la atención en salud en pacientes ingresados en una unidad de cuidados intensivos. Neiva 2016-2017. BIOCENCIAS. 2020; 15(2).
14. Siltori P, Rampasso I, Martins V, Anholon R, Silva D, Souza J. Analysis of ISO 9001 certification benefits in Brazilian companies.. Total Quality Management & Business Excellence. 2021; 1(32).
15. Rojas H. Importance in the implementation of occupational health and safety management systems in smes of the industrial sector in Colombia. Rojas del Valle HG. 2021; 1(1).

16. Henao A, Vergara O, O G. Humanización de la atención en salud. DIALNET: Revista Ciencia y Cuidado. 2021; 18(3): p. 74 - 85.
17. Sá J, Vaz S, Carvalho O, Lima V, Morgado L, Fonseca L, et al. A model of integration ISO 9001 with Lean six sigma and main benefits achieved.. Total Quality Management & Business Excellence. 2022; 33(1-2).
18. Medina V, Dante M. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021. METADATOS. 2022; 1(1).
19. Guevara D. Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. Sciendo. Peru. 2022; 25(2).
20. García J. Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. Scielo. 2024; 8(15).
21. López D, Chi C. valuación del contexto de utilización de servicios de salud en Ecuador: un análisis espacial y multinivel. Investigación de servicios de salud de BMC. 2020; 10(64).
22. Menendez TOA, Anzules J, Vélez I, Delgado D. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador. Revista Científica. Dominio de las Ciencias. 2020; 6(4).
23. García C, Barrera L. ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA PROVINCIA DE MANABÍ-ECUADOR. Enfermeria Investiga. 2020; 5(4).
24. Carpio C, Pablo J, Solano B. La incidencia de la inversión pública en el sistema de salud del Ecuador período 2010 – 2019. DIALNET Revista Compendium. 2021; 8(2).
25. R G, Martínez R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. The Ecuador Journal of medicine. 2021; 2(2).
26. Peña, D; Sanchez, M; Sancan, L. Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. Revista Científica Mundo de la investigacion y el conocimiento. 2022; 6(1): p. 120-131.
27. Guamán M, Lino W. Gestión de calidad y su importancia en la garantía de resultados de los laboratorios clínicos de Cuenca. MQRInvestigar. 2023; 7(4).

28. Chamba M, Romero I, Condoy R, Conde A. Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador. *Revista científica. Dominio de la Ciencia*. 2022; 8(3).
29. Parreño A, Ocaña S, Bonilla M. Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Scielo: Revista Cubana de Medicina General Integral*. 2022; 38(2).
30. Narváez M, Morillo R. Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador. *Scielo*. 2023; 102(1).
31. Castro D, Chamorro E, Rosado L, Miranda E. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Dialnet. Revista científica Criterios*. 2021; 28(1).
32. Cruz K. Plan gerencial de la humanización de las unidades de terapia intensiva del IESS en el Ecuador. *Revista. Universidad de las Américas*. 2024; 1(1).
33. Buste A. valoración de calidad de atención y satisfacción del usuario en la consulta externa del Centro de Salud, Ecuador, 2021. *Revista Universidad Cesar Vallejo*. 2021; 1(1).
34. Pilco J, Fernández M. Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergías educativas*. 2020; 5(1).
35. Martín M. Reflexiones sobre cómo evaluar y mejorar la respuesta a la pandemia de COVID-19. *Pubmed*. 2020; 36(1).
36. Bolaños O. Las políticas de salud, un campo de estudio transdisciplinar. *Scielo*. 2022; 20(5).
37. M D. Sistemas de información para la salud: un análisis del diseño desde la perspectiva de las políticas públicas. *Pubmed*. 2022; 3(46).
 - BT. Diseño metodológico para desarrollar un procedimiento de gestión de comunicación interna en el Ministerio de Salud Pública de Cuba. *Scielo*. 2024; 35.
38. M D. Aplicación de una lente de equidad en salud para evaluar e informar las políticas. *Pubmed*. 2022; 29(2).
39. Martínez K. Entre la teoría del desarrollo y la teoría alternativa en América Latina. *Estudios Políticos*. 2020; 58.
40. Chauca R. El caso de la covid-19 en Guayaquil demuestra que las esferas médica y científica no están divorciadas de los factores coyunturales políticos, sociales y económicos, sino que se condicionan mutuamente. En particular, las crisis políticas y desigualdades s. *Hist. cienc. saude-Manguinhos*. 2021; 28(2).

41. Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. Universidad y Sociedad. 2020; 12(1).

© 2025 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/>).