



Doi: <https://doi.org/10.70577/ASCE/55.71/2025>

Recibido: 2025-05-14

Aceptado: 2025-06-14

Publicado: 2025-07-04

Diseño de estrategias para el monitoreo de calidad de servicios en los Centros de Salud del Distrito 09D01

Design of a strategys for the monitoring of quality of services in the Health Centers of the District 09D01

Autor

Ricardo Luis Freire Solís

ricardo.freiresolis3517@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0000-1173-6943>

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Santa Elena - Ecuador

Carlos Raúl Carpio Freire

ccarpio@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5131-8751>

Doctor en Administración Estratégica de Empresas

Universidad Estatal Península de Santa Elena

Santa Elena - Ecuador

Cómo citar

Freire Solís , R. L., & Carpio Freire, C. R. (2025). Diseño de estrategias para el monitoreo de calidad de servicios en los Centros de Salud del Distrito 09D01. *ASCE*, 4(3), 55–71.

Resumen

La calidad de los servicios de salud constituye un componente esencial en el fortalecimiento de los sistemas sanitarios, especialmente en contextos donde existen limitaciones estructurales y alta demanda asistencial. La investigación tiene como objetivo diseñar una estrategia integral de monitoreo para mejorar la calidad en los centros de salud del Distrito 09D01, en Ecuador. Se empleó una metodología de enfoque mixto, con recolección de datos cuantitativos mediante encuestas estructuradas y análisis cualitativo a través de entrevistas semiestructuradas al personal de salud. Los resultados evidencian debilidades significativas en la gestión de la atención médica, principalmente en el tiempo de espera, la disponibilidad de medicamentos, la satisfacción del usuario y la capacitación del personal. Se identificó una ausencia de mecanismos efectivos de evaluación sistemática. Como respuesta, se propone una estrategia estructurada basada en el uso de indicadores de gestión, aplicación del ciclo de mejora continua PDCA, digitalización de procesos, formación continua del personal, auditorías internas y participación ciudadana. La propuesta se encuentra alineada con estándares internacionales de calidad en salud, promoviendo una gestión basada en evidencias, orientada al usuario y sostenible en el tiempo.

Palabras clave: Monitoreo de Calidad, Satisfacción del Paciente, Gestión de Recursos, Eficiencia en Salud, Distrito 09D01.



Abstract

The quality of health services is an essential component in the strengthening of health systems, especially in contexts where there are structural limitations and high demand for care. The objective of the research is to design a comprehensive monitoring strategy to improve the quality of health centers in District 09D01, in Ecuador. A mixed approach methodology was used, with quantitative data collection through structured surveys and qualitative analysis through semi-structured interviews with health personnel. The results show significant weaknesses in the management of medical care, mainly in waiting time, availability of medicines, user satisfaction and staff training. An absence of effective systematic evaluation mechanisms was identified. In response, a structured strategy is proposed based on the use of management indicators, application of the PDCA continuous improvement cycle, digitalization of processes, continuous training of personnel, internal audits and citizen participation. The proposal is aligned with international standards of quality in health, promoting evidence-based, user-oriented and sustainable management over time.

Keywords: Quality monitoring, patient satisfaction, resource management, health efficiency, District 09D01.

Introducción

La calidad de los servicios de salud constituye un factor clave para garantizar una atención efectiva, segura y centrada en las necesidades reales de la población. En sistemas sanitarios con recursos limitados o en vías de desarrollo, como el ecuatoriano, los desafíos para asegurar esa calidad son aún más complejos, especialmente en zonas con alta demanda y limitada infraestructura, como el Distrito 09D01. En este contexto, los usuarios de los centros de salud enfrentan múltiples dificultades, entre ellas largos tiempos de espera, falta de medicamentos, escaso seguimiento médico y atención poco personalizada, lo cual afecta directamente su nivel de satisfacción (Cepeda et al., 2024; Narváez-Jaramillo et al., 2023).

Si bien el país ha avanzado en la ampliación de la cobertura y en la implementación de políticas de acceso universal a la salud, estos esfuerzos no siempre han estado acompañados de una mejora efectiva en la calidad de los servicios. Según Rodríguez et al. (2021), el cumplimiento de la atención no se limita a la cobertura o al número de atenciones realizadas, sino a la experiencia del paciente, la eficiencia en la gestión institucional y la capacidad de respuesta del sistema ante las necesidades locales. En este sentido, el monitoreo continuo y estructurado de los servicios se vuelve una herramienta fundamental para detectar fallas, tomar decisiones informadas y corregir desviaciones antes de que generen impactos negativos a largo plazo.

Una adecuada estrategia de monitoreo debe basarse en indicadores confiables, procesos estandarizados y una visión integral del servicio que involucre tanto a los profesionales de salud como a los usuarios (Hernández & Castillo, 2022). Además, en un entorno cada vez más tecnológico, la integración de herramientas digitales, como los sistemas de información en salud, la inteligencia artificial y el análisis de datos masivos, puede mejorar significativamente la eficiencia operativa, el control de calidad y la transparencia institucional (Mendoza & Ortiz, 2023). Sin embargo, en muchos establecimientos del primer nivel de atención, como los del Distrito 09D01, aún no existen mecanismos sistematizados que permitan implementar estas herramientas de forma sostenible y adaptada al contexto local.

Diversos estudios han señalado la importancia de adoptar enfoques participativos y de mejora continua como el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) en la gestión de calidad en salud. Esta metodología, ampliamente validada en el ámbito hospitalario, también puede aplicarse con éxito en centros de atención primaria, siempre que exista compromiso

institucional, capacitación constante del personal y una adecuada planificación (Martínez et al., 2022; OMS, 2021). En este sentido, diseñar una estrategia de monitoreo de calidad que responda a la realidad operativa del Distrito 09D01 se vuelve una necesidad urgente para optimizar los recursos, fortalecer la confianza ciudadana y asegurar una atención digna y eficiente.

Con base en lo anterior, el presente artículo tiene como objetivo principal diseñar una estrategia integral para el monitoreo de la calidad de los servicios en los centros de salud del Distrito 09D01. La propuesta se desarrolla a partir de una metodología mixta que combina análisis cuantitativo y cualitativo, incorporando tanto la percepción de los usuarios como la visión del personal de salud. Asimismo, se apoya en marcos normativos nacionales e internacionales, literatura científica actualizada y buenas prácticas en gestión sanitaria, lo que permite construir un modelo viable, replicable y adaptado a las condiciones reales de estos centros de atención.

Metodología

La presente investigación se enmarca dentro de un enfoque mixto, de tipo aplicado, que combina herramientas cuantitativas y cualitativas para obtener una comprensión integral del monitoreo de la calidad de los servicios en los centros de salud del Distrito 09D01. En primer lugar, se adoptó un diseño que combinó fases documental y de campo. La fase documental consistió en una revisión sistemática de literatura nacional e internacional, centrada en modelos de evaluación en salud, indicadores de calidad y normativas vigentes, lo cual permitió construir un marco conceptual sólido para el diseño del modelo propuesto.

Posteriormente, en la fase de campo, se procedió a la recolección de datos empíricos con el propósito de contrastar la teoría con la realidad operativa de los centros de salud del distrito. La población del estudio estuvo conformada por usuarios de servicios y profesionales del sistema sanitario (médicos, personal técnico, administrativo), y se utilizó un muestreo probabilístico estratificado para garantizar la representatividad. En total, se aplicaron encuestas a 100 usuarios y se realizaron entrevistas semiestructuradas a 10 funcionarios de diferentes áreas.

En cuanto a las técnicas utilizadas, la fase cuantitativa se sustentó en encuestas estructuradas con escalas tipo Likert y preguntas cerradas, enfocadas en aspectos clave como la satisfacción del usuario, los tiempos de espera, la accesibilidad a los servicios y la disponibilidad de medicamentos. Para el análisis de estos datos se empleó el software SPSS, aplicando

procedimientos descriptivos que permitieron identificar patrones de comportamiento entre variables críticas del sistema sanitario. Por su parte, la fase cualitativa consistió en entrevistas en profundidad a personal clínico y administrativo, las cuales fueron grabadas, transcritas y posteriormente sometidas a un análisis temático que identificó patrones y categorías recurrentes, ofreciendo una lectura contextualizada de los desafíos institucionales.

Finalmente, se contrastó las percepciones, literatura y resultados cuantificables y se diseñó la propuesta basada en estrategias de monitoreo de la calidad de los servicios en los Centros de Salud del Distrito 09D01. El estudio respetó los principios éticos fundamentales de la investigación social: se garantizó la confidencialidad de los participantes, se obtuvo consentimiento informado y se cuidó el uso responsable de la información recolectada.

Resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten identificar los principales puntos críticos que afectan la calidad del servicio en los centros de salud del Distrito 09D01, desde la percepción tanto de los usuarios como del personal de salud.

Resultados de la aplicación de la encuesta

En la fase cuantitativa, basada en una encuesta aplicada a 100 usuarios, se evidenció que el 42% califica la atención médica como regular, mientras que solo un 10% la considera excelente. Respecto a los tiempos de espera, el 49% respondió que “a veces” son adecuados, y un 37% directamente los considera inadecuados. Asimismo, solo un 14% considera adecuados dichos tiempos, lo cual indica una debilidad sistemática en la gestión de citas.

En cuanto a la accesibilidad, el 42% la califica como media, y únicamente el 9% como excelente. La disponibilidad de medicamentos fue evaluada como regular por el 42%, mala por el 19% y excelente solo por el 6%. En cuanto a la actitud del personal médico, el 44% la consideró regular, mientras que un 24% la calificó como deficiente. A pesar de que el 53% de los encuestados cree que el personal está capacitado, un 47% opina lo contrario.

Un dato especialmente crítico es que el 79% de los usuarios manifestó haber tenido dificultades para obtener una cita médica. Además, el 85% considera que los recursos del centro son insuficientes para cubrir la demanda. En términos de satisfacción global, solo el 46% recomendaría el centro de salud a otros, mientras que el 54% no lo haría.

Tabla 1.
Resultados del cuestionario aplicado a usuarios (n=100)

N _o	Pregunta	Escala/Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	¿Cómo calificaría la calidad de la atención médica?	1	2	2%
		2	20	20%
		3	42	42%
		4	26	26%
		5	10	10%
		Total	100	100%
2	¿Considera que los tiempos de espera para ser atendido son adecuados?	Sí	14	14%
		No	37	37%
		A veces	49	49%
		Total	100	100%
3	¿Cómo calificaría la accesibilidad a los servicios de salud en su centro de atención?	1	2	2%
		2	21	21%
		3	42	42%
		4	26	26%
		5	9	9%
		Total	100	100%
4	¿En su última visita, recibió la atención médica que esperaba?	Sí	15	15%
		No	28	28%
		A veces	57	57%
		Total	100	100%
5	¿Cómo evalúa la disponibilidad de medicamentos en el centro de salud?	1	9	9%
		2	19	19%
		3	42	42%
		4	24	24%
		5	6	6%
		Total	100	100%
6	¿La información proporcionada por el personal médico fue clara y suficiente?	Sí	45	45%
		No	55	55%
		Total	100	100%
7	¿Cómo calificaría la actitud del personal médico durante su atención?	1	3	3%
		2	24	24%
		3	44	44%
		4	23	23%
		5	6	6%
		Total	100	100%
8	¿Considera que el personal de salud está suficientemente capacitado para atender sus necesidades?	Sí	53	53%
		No	47	47%
		Total	100	100%

9	¿Recibió un seguimiento adecuado después de su atención médica?	Sí	54	54%
		No	46	46%
		Total	100	100%
1 0	¿Cómo calificaría la limpieza y el estado de las instalaciones del centro de salud?	1	8	8%
		2	23	23%
		3	44	44%
		4	22	22%
		5	3	3%
		Total	100	100%
1 1	¿Ha tenido alguna dificultad para obtener una cita médica en su centro de salud?	Sí	79	79%
		No	21	21%
		Total	100	100%
1 2	¿Considera que los recursos disponibles en el centro de salud son suficientes para satisfacer la demanda?	Sí	15	15%
		No	85	85%
		Total	100	100%
1 3	¿Cuál es su nivel de satisfacción general con los servicios de salud en este centro?	1	2	2%
		2	22	22%
		3	49	49%
		4	24	24%
		5	3	3%
		Total	100	100%
1 4	¿Recomendaría este centro de salud a otros en su comunidad?	Sí	46	46%
		No	54	54%
		Total	100	100%
1 5	¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en los servicios de salud de este centro?	Mayor disponibilidad de citas médicas	39	39%
		Mejorar la atención al paciente y tiempo de espera	29	29%
		Incorporación de tecnología avanzada para diagnósticos	21	21%
		Ampliación de la oferta de especialidades médicas	11	11%
		Total	100	100%

Nota: La tabla muestra los resultados de una encuesta realizada a 100 usuarios de un centro de salud, evaluando diversos aspectos del servicio. Se emplearon preguntas cerradas (Sí/No/A veces) y escalas tipo Likert para medir percepciones sobre la calidad de atención médica, tiempos de espera, accesibilidad, trato del personal, entre otros indicadores clave.

Resultados de la aplicación de la entrevista

Además, en la fase cualitativa, se realizaron entrevistas semiestructuradas a 10 profesionales del área clínica y administrativa. Entre los principales hallazgos, destacan la percepción de

escasez de personal médico especializado, alta demanda, rotación frecuente del personal, y falta de coordinación entre departamentos. Asimismo, se mencionan deficiencias en el equipamiento, problemas en la distribución de medicamentos, y necesidad de capacitación continua en áreas técnicas y tecnológicas.

Los participantes coincidieron en que la calidad del servicio es “aceptable pero variable”, y que la comunicación interna y la organización de procesos podrían optimizarse con el uso de tecnologías modernas. Además, identificaron como factores críticos para mejorar la satisfacción del paciente: la empatía del personal, la atención oportuna, la disponibilidad de medicamentos y un entorno físico adecuado.

Tabla 2.

Categorías emergentes de entrevistas a personal de salud (n=10)

Nº	Categoría temática	Respuestas destacadas
1	Calidad general del servicio	“La calidad es aceptable, pero hay margen para mejorar”; “Varía según el área”
2	Principales desafíos	“Falta de personal”, “alta demanda”, “mala distribución de citas”
3	Recursos disponibles	“Son insuficientes”; “falta de insumos y medicamentos”
4	Capacitación recibida	“Básica y general”; “se necesita más formación en tecnología y habilidades blandas”
5	Tiempos de espera	“Pueden reducirse con reorganización y priorización de turnos”
6	Comunicación interna	“Deficiente entre departamentos”; “necesitamos mejor integración de equipos”
7	Factores de satisfacción del paciente	“Empatía”, “rapidez con calidad”, “ambiente limpio y seguro”, “información clara”
8	Monitoreo de calidad	“Debe ser prioridad”, “se requiere más seguimiento y datos confiables”
9	Tecnología y eficiencia	“Necesitamos sistemas de citas electrónicos, IA y gestión digital de medicamentos”
10	Atención personalizada	“No hay tiempo suficiente por sobrecarga laboral”; “falta redistribución del trabajo”

Nota: La tabla presentada recopila las respuestas a 10 preguntas de una entrevista realizada a 10 profesionales del sector salud, con el objetivo de evaluar diversos aspectos de la calidad de los servicios en el centro de salud. Las respuestas muestran una variedad de opiniones, reflejando tanto aspectos positivos como áreas críticas a mejorar en el centro.

Propuesta de estrategias técnicas para el monitoreo de calidad en los Centros de Salud del Distrito 09D01

En este punto, y a partir de los resultados obtenidos en las fases cuantitativa y cualitativa de este estudio, así como del análisis comparativo con teorías relevantes, se identificaron aspectos críticos que influyen en la calidad del servicio en los centros de salud del Distrito 09D01. En este marco, a continuación, se presentan las principales estrategias recomendadas para optimizar el rendimiento institucional, asegurar procesos más eficaces y mejorar la percepción de la población sobre la calidad del servicio.

Tabla 3.

Estrategias técnicas para el monitoreo de la calidad en los Centros de Salud del Distrito 09D01

Estrategia	Objetivo	Acciones	Soporte teórico
1. Actualización y uso eficiente de indicadores de calidad	Fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.	- Revisar y actualizar los indicadores existentes (tiempos de espera, satisfacción, disponibilidad de medicamentos). - Aplicar sistemáticamente reportes mensuales para retroalimentación institucional.	Hernández & Castillo (2022), OMS (2021)
2. Aplicación del ciclo PDCA en procesos clínicos y administrativos	Promover una mejora continua en la calidad del servicio.	- Aplicar el ciclo PDCA: Planificar, Hacer, Verificar, Actuar. - Implementar microciclos por unidad médica o área crítica.	Martínez et al. (2022)
3. Integración tecnológica para el monitoreo	Optimizar procesos de gestión y recolección de información.	- Digitalizar sistemas de citas, turnos y encuestas. - Utilizar TIC para seguimiento de flujos, tiempos y reportes.	Mendoza & Ortiz (2023)
4. Fortalecimiento de la capacitación en calidad del servicio	Mejorar las competencias del personal en atención y gestión.	- Talleres sobre trato empático, atención humanizada y gestión por indicadores. - Formación técnica en protocolos de monitoreo.	Rodríguez et al. (2021), Cepeda et al. (2024)

5. Auditoría interna periódica del servicio	Verificar cumplimiento de estándares y detectar desviaciones.	- Auditorías trimestrales con revisión de indicadores, tiempos y protocolos. - Informes técnicos con recomendaciones.	OMS (2021), Narváez et al. (2023)
6. Mecanismo activo de participación del usuario	Incorporar la percepción ciudadana en la gestión de calidad.	- Encuestas periódicas de satisfacción. - Buzón físico y digital de sugerencias con seguimiento.	Rodríguez et al. (2021), Paredes & Santos (2022)

Nota: La tabla presenta una síntesis de estrategias orientadas al fortalecimiento del monitoreo de calidad en los Centros de Salud del Distrito 09D01. Cada estrategia se deriva del análisis empírico del presente estudio y está respaldada por literatura académica actual, lo que permite su aplicación directa en el contexto institucional evaluado.

Discusión

Los resultados de este estudio confirman que la calidad de los servicios en los centros de salud del Distrito 09D01 presentan deficiencias significativas, especialmente en lo referente al acceso, tiempos de espera, atención oportuna y percepción del usuario, lo cual coincide con los planteamientos de Hernández & Castillo (2022), quienes sostienen que una evaluación adecuada de la calidad debe considerar pilares como la efectividad, la eficiencia y la satisfacción del paciente. La percepción negativa del 54% de usuarios respecto a recomendar el centro de salud, y el 85% que considera insuficientes los recursos, reflejan una brecha estructural y organizativa que coincide con lo reportado por Rodríguez et al. (2021), quienes advierten sobre la necesidad de alinear los sistemas de monitoreo con estándares nacionales e internacionales. Asimismo, la limitada claridad de la información brindada por el personal y las deficiencias en el seguimiento posterior a la atención refuerzan lo señalado por Cepeda et al. (2024), en cuanto a que la comunicación efectiva y la continuidad asistencial son determinantes claves para la calidad percibida.

Por otro lado, la falta de integración tecnológica en la gestión de citas y datos, evidenciada tanto en los testimonios del personal como en las recomendaciones de los usuarios, valida las propuestas de Mendoza & Ortiz (2023), quienes destacan que el uso de tecnologías como inteligencia artificial y Big Data puede optimizar la toma de decisiones y anticipar deficiencias operativas. Igual, las entrevistas revelaron la necesidad de capacitación continua, especialmente en habilidades blandas y tecnologías de gestión, lo que reafirma los

planteamientos de Martínez et al. (2022) sobre la aplicación del ciclo PDCA como herramienta efectiva para impulsar mejoras constantes en procesos institucionales. En conjunto, estos hallazgos permiten argumentar que el diseño de estrategias debe no sólo considerar la actualización de indicadores y protocolos, sino también integrar mecanismos de retroalimentación ciudadana y control interno que garanticen la mejora continua y la transparencia.

Conclusiones

A lo largo de esta investigación se pudo identificar con claridad que los centros de salud del Distrito 09D01 presentan varias dificultades que afectan directamente la calidad de los servicios que ofrecen. Entre los problemas más destacados están los largos tiempos de espera, la limitada disponibilidad de medicamentos, la atención poco oportuna y la percepción general de insatisfacción por parte de los usuarios. Estos aspectos generan desconfianza en la población y muestran que, aunque se ha trabajado por ampliar la cobertura, aún queda mucho por hacer en cuanto a la calidad de atención.

Además, se comprobó que si bien existen normas, protocolos y recomendaciones para evaluar y mejorar la calidad, estas no siempre se aplican o no funcionan de manera eficiente. Esto nos llevó a confirmar que una de las principales debilidades del sistema es justamente la falta de una estrategia formal y bien estructurada para monitorear de forma constante la calidad del servicio. Sin ese control, es muy difícil detectar los problemas a tiempo y tomar decisiones adecuadas para resolverlos.

Frente a este panorama, el estudio propuso una estrategia integral, basada tanto en los resultados obtenidos como en el análisis de teorías actuales y experiencias similares. Esta propuesta incluye seis ejes fundamentales: la actualización de indicadores, el uso del ciclo PDCA, la incorporación de tecnología en los procesos, la capacitación constante del personal, auditorías internas periódicas y la participación activa de los usuarios. Cada uno de estos elementos busca contribuir a un cambio real y sostenible en la gestión de los centros de salud.

El aporte principal de este trabajo no solo está en describir los problemas, sino en ofrecer alternativas viables, contextualizadas y enfocadas en la mejora continua. Gracias al enfoque

mixto que se utilizó, fue posible tener una mirada más completa de la realidad, escuchando tanto a los usuarios como al personal de salud.

Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones puedan enfocarse en evaluar el impacto de la tecnología dentro del sistema sanitario, así como en realizar comparaciones con otros distritos del país. Esto permitirá enriquecer aún más las propuestas y seguir construyendo un sistema de salud más eficiente, transparente y centrado en las verdaderas necesidades de la comunidad.

Referencias

- Andino, G. E. Y., & Romero, D. M. P. (2024). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en Consulta Externa. *Revista Social Fronteriza*, 4(4), e44326-e44326. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)326](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)326)
- Ascona, J., y Mencia, A. (2023). Análisis y fundamentación de los diseños de investigación: explorando los enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos basados en Creswell & Creswell (2018). *Revista UNIDA Científica*, 7(2), 110-117. <https://revistacientifica.unida.edu.py/publicaciones/index.php/cientifica/article/view/179>
- Bedregal, P., Besoain, C., Reinoso, A., y Zubarew, T. (2017). La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud. *Rev Med Chile*(145), 373-379. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000300012&lng=es&nrm=iso
- Bustamante, Miguel A., María del C. Lapo, Michelle G. Tello, Miguel A. Bustamante, María del C. Lapo, y Michelle G. Tello. «Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador». *Información tecnológica* 33, n.º 4 (agosto de 2022): 171-80. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>.
- Cabanilla, M. (2021). Diseño de un modelo administrativo para optimizar la gestión de camas en los hospitales públicos de la ciudad de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 489-494. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202021000200489&script=sci_arttext
- Casasempere, A., & Vercher, L. (2020). Análisis documental bibliográfico. Obteniendo el máximo rendimiento a la revisión de la literatura en investigaciones cualitativas. *New Trends in Qualitative Research*, 4, 247-257. <https://publi.ludomedia.org/index.php/ntqr/article/view/44>

- Cepeda-Cepeda, J. L., Pinta-Cacoango, A. E., Muñoz, C. I., Albán-Sabando, E. A., Vinueza-Domo, K., & Carbajal-Llauce, C. T. D. J. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. *Revista Médica Electrónica*, 46. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1584100>
- Cuzco, M., Villacrés, S., Gallegos, C., & Negrete, H. (2019). Evaluación de la gestión del mantenimiento en hospitales del instituto ecuatoriano de seguridad social de la zona 3 del Ecuador. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología*, 1(22), 59-71. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-860X2019000200059&script=sci_arttext
- Giraldo, T., Galindo, J., & Vásquez, L. (2022). Métodos cuantitativos de evaluación del espacio público: aporte al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. *Tecnura*, 26(73), 142-161. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123-921X2022000300142&script=sci_arttext
- Gómez, Luis, Alicia Núñez, Luis Gómez, y Alicia Núñez. «Vigilancia del acceso a la salud en Chile: un sistema de indicadores para monitoreo multidimensional». *Revista médica de Chile* 149, n.º 1 (enero de 2021): 62-75. <https://doi.org/10.4067/S0034-98872021000100062>.
- Guerrero Dávila, G., & Guerrero Dávila, C. (2020). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. <https://books.google.es/books?id=sJstEAAQBAJ&lpg=PP1&ots=-j4f8-0Li&dq=.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q=.%20Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false>
- Hernán García, M., Lineros González, C., y Ruiz Azarola, A. (2020). Cómo adaptar una investigación cualitativa a contextos de confinamiento. *Gac Sanit.* <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.06.007>
- Jaramillo, M., & Pérez, J. (2017). Calidad del cuidado enfermero en un centro quirúrgico: Experiencia en un hospital de Ibarra, Ecuador. *Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, 2(4), 132-136. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6233761>
- Koppmann, A., Cantillano, V., & Alessandri, C. (2021). Distrés moral y burnout en el personal de salud durante la crisis por COVID-19. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 32(1), 75-80. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864020301000>



- López, M. (2021). Método mixto de investigación: pertinencia y dificultades en el estudio programas de reenganche. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales (RCCS)*, 31-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9444078>
- Muñoz, K., & Sepúlveda, C. (2023). Mejora del modelo de gestión por procesos de una institución de educación superior estatal del sur de Chile. *Revista Imaginario Social*, 6(2). <https://doi.org/https://revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/107>
- Narváez-Jaramillo, Melba Esperanza, Julio Rodrigo Morillo-Cano, y Cinthya Lizeth Pantoja-Narváez. «Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador», 19 de diciembre de 2023. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.10403007>.
- Niño, M., Gil, M., & Camacho, H. (2024). Propuesta de integración de la ISO 21001: 2019 y la NTC 5580: 2011 a través del ciclo PHVA. *SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión*, 16(2), 46-63. <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/signos/article/view/10067>
- OMS. (2021). Indicadores de Medición del Desempeño del Sistema de Salud. Organización Mundial de la Salud, 1(1). https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2010/06-Indicadores_Medicion_Desempeno_Sistema_Salud.pdf
- Paredes Floril, Priscilla Rossana, y Edgar Daniel Santos Ortiz. «Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social». *Revista Angolana de Ciencias* 4, n.º 1 (22 de junio de 2022). <https://doi.org/10.54580/R0401.10>.
- Parreño, A., Ocaña, S., & Iglesias, A. (2021). Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572021000200012&script=sci_arttext&tlng=pt
- Pintado, T. P. G., Pinguil, Á. P. T., Alvarado, R. L. C., & González, A. F. M. (2023). Importancia de la gestión de calidad en el servicio de salud del Ecuador: Revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 366-377. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>
- Piza Burgos, N. D., Amaiquema Marquez, F. A., y Beltrán Baquerizo, G. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Revista Conrado*, 15(70), 455-459. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Ramírez, J., Ballestas, M., Herrera, H., & Ballesta, I. (2023). Pobreza multidimensional y pobreza monetaria de los migrantes venezolanos: Un estudio en Barranquilla, Colombia.

Revista de ciencias sociales, 29(2), 373-386.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8920557>

- Rodríguez, L. B. Y., Gómez, R., & Martínez, R. (2021). 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*, 2(2), 12-22. <https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>
- Silva, U. A., & Pantigoso, F. R. P. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima–2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Tapia Villalva, J. T., Carbajal Llauce, C. T. D. J., Plúas Morán, G. E., Machado Rosado, F. V., & Salcedo Galarza, N. E. (2024). Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(ESPECIAL), 380-390. <https://doi.org/10.47460/uct.v28iSpecial.837>
- Troncoso Pantoja, C., y Amaya Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Rev. Fac. Med.*, 65 (2), 329-332. <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Vega, M., Camacho, M., Ycaza, C., Endara, A., & Mera, V. (2023). Tratamiento de la Periodontitis en los Estadios I–III: Aporte Ecuatoriano. *Revista de la Facultad de Odontología de la Universidad de Cuenca*, 1(1), 29-45. <https://doi.org/https://publicaciones.ucuenca.edu.ec/ojs/index.php/odontologia/article/view/4575>
- Verde, D. J. A. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2616-2629. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706
- Zúñiga, P., Cedeño, R., & Palacios, M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://doi.org/https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>



Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.