

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2833>

## Percepción en la atención de los servicios sanitarios del Centro de Salud Tipo C “El Paraíso”

Perception of healthcare services at the Type C Health Center "El Paraíso"

**Anita Maggie Sotomayor Preciado**

asotomayor@utmachala.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0002-3616-7633>  
Universidad Técnica de Machala  
Machala – Ecuador

**Ryan Isak Macas Tapia**

bmacas3@utmachala.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0003-6402-5821>  
Universidad Técnica de Machala  
Machala – Ecuador

**Máxima del Rocío Campoverde Ponce**

mrcampoverde@utmachala.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0001-7989-0023>  
Universidad Técnica de Machala  
Machala – Ecuador

**Daniela Yolanda Torres Celi**

dytorres@utmachala.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0003-3838-2131>  
Universidad Técnica de Machala  
Machala – Ecuador

**Ariana Belén Ajila Saraguro**

aajila6@utmachala.edu.ec  
<https://orcid.org/0000-0003-0006-1439>  
Ministerio de Salud Pública  
Machala – Ecuador

Artículo recibido: 05 de octubre de 2024. Aceptado para publicación: 21 de octubre de 2024.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### Resumen


La presente investigación tiene como objetivo evaluar la percepción de la calidad de atención en los servicios ofertados en el Centro de Salud Tipo C “El Paraíso”, que permita mejorar el nivel de satisfacción. Se centra en indicadores de calidad en la atención en salud en respuesta al usuario. Se aplicó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo, donde se emplea una encuesta validada en relación al Modelo de evaluación de la calidad de Donabedian, la población de estudio conformada por los usuarios de la unidad médica. La muestra es no probabilística, por conveniencia. Los resultados evidencian que la dimensión de estructura representa el 93,34% de satisfacción, de procesos con 92,89% y de resultados un 93,14%, siendo este último un indicador positivo ante los usuarios. En conclusión, la evaluación de la calidad mediante el modelo de Donabedian, implica un análisis exhaustivo de diversos aspectos como: satisfacción del paciente, el seguimiento de indicadores clínicos clave y la accesibilidad, de tal manera que integrando estos enfoques se obtiene una visión completa que facilita la identificación de áreas de mejora y la implementación de acciones correctivas para optimizar la calidad de atención en salud.

*Palabras clave:* evaluar, percepción, calidad, donabedian, atención

## Abstract

This research aims to assess the perception of the quality of care in the services provided at the Type C Health Center "El Paraíso," with the goal of enhancing user satisfaction. It focuses on quality indicators in healthcare as perceived by users. A descriptive quantitative methodology was employed, utilizing a validated survey based on Donabedian's quality assessment model. The study population consists of users of the medical unit, with a non-probabilistic, convenience sample. Results show that the structural dimension accounts for 93,34% satisfaction, processes for 92,89%, and outcomes for 93,14%, with the latter being a positive indicator for users. In conclusion, evaluating quality using Donabedian's model involves a thorough analysis of various aspects such as patient satisfaction, the monitoring of key clinical indicators, and accessibility. By integrating these approaches, a comprehensive view is obtained that aids in identifying areas for improvement and implementing corrective actions to optimize healthcare quality.

*Keywords:* evaluate, perception, quality, donabedian, care

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicado en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons. 

Cómo citar: Sotomayor Preciado , A. M., Macas Tapia, R. I., Campoverde Ponce, M. del R., Torres Celi, D. Y., & Ajila Saraguro, A. B. (2024). Percepción en la atención de los servicios sanitarios del Centro de Salud Tipo C "El Paraíso". *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (5), 3023 – 3033. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2833>

## INTRODUCCIÓN

La calidad es sobresalir en estándares o expectativas de un objetivo o actividad, se basa en la ausencia de defectos y el incumplimiento de las normas prescritas, esto se refiere a la atención sanitaria segura, eficaz y centrada en el paciente que es fundamental para garantizar resultados positivos para los pacientes y mejorar la experiencia general de atención médica (González, 2019).

La percepción es el proceso mediante el cual interpretamos y organizamos la información sensorial que recibimos a través de nuestros sentidos para formar representaciones conscientes y significativas ante cualquier aspecto. Las características físicas y el funcionamiento de un servicio están fuertemente relacionados con los elementos que determinan su calidad, relacionados con la percepción que tiene el usuario (Preciado et al., 2023). Según mencionan Rojas & Gil (2020) la satisfacción del usuario es un juicio de valor que atribuye al resultado de un producto en interacción con el servicio prestado.

La Organización Mundial de Salud (OMS, 1948), señala que "La salud implica un estado de bienestar integral, abarcando lo físico, lo mental y lo social, más allá de simplemente la ausencia de enfermedades o dolencias". Tal definición en la actualidad tiende a ser una de las conceptualizaciones más importantes de cada país, siendo así que Sistema Nacional de Salud (SNS) requiere cubrir la demanda de atención de la población (Delgado et al. 2021).

Una atención optimizada puede tener un impacto significativo en la satisfacción del usuario y ayudar a garantizar una experiencia más positiva y satisfactoria en las instituciones de salud. Este aspecto no sólo analiza la efectividad clínica de las intervenciones de enfermería, sino también cómo estas intervenciones influyen en la percepción general de los usuarios sobre la APS, promoviendo así una atención integral y centrada en el paciente, relacionados con la calidad y la satisfacción del paciente (Lukosius et al., 2019).

La calidad de un servicio se relaciona con la satisfacción del usuario según sus requerimientos, se hace necesario evaluar la información, medir la percepción y expectativas de la calidad del servicio brindado (León et al., 2022). La evaluación de la satisfacción va a depender de la presentación de los servicios en correlación entre el servicio brindado y la respuesta satisfactoria del usuario ante sus necesidades presentadas, mientras que la calidad de la atención se relación entre el resultado y las expectativas de la calidad del servicio de las instituciones (Suárez et al., 2019). Según la teoría de la calidad de Adonis Donabedian se basó en 3 enfoques primordiales: La estructura se refiere a los recursos disponibles, el proceso a las actividades del personal de salud y el resultado a los efectos o beneficios para el paciente (Villa et al., 2023).

Ecuador tiene registrados 3 847 instituciones de salud, el 80% de estas pertenecen al sector público. En el Ministerio de Salud Pública (MSP) forman parte el 47% de las unidades y el 24% en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Sin embargo, el país tiene una cantidad insuficiente de profesionales calificados en APS, a esto se suma que en general los profesionales de la medicina suelen enfocarse en áreas urbanas de mayor tamaño generando importantes problemas de distribución dejando a uno de cada cuatro ecuatorianos sin acceso a ningún servicio de salud (Haro et al., 2019).

En este mismo sentido, el MSP se conforma de un sistema de tres niveles de atención de salud, los mismo que a su vez éstas infraestructuras cuentan con recursos humanos con la finalidad de garantizar la atención de salud de los habitantes, siendo un derecho que garantiza el estado (Art. 32 de la Constitución de la República del Ecuador). De tal manera, el primer nivel de atención es APS, el cual se enfoca en atender alrededor del 80% de las necesidades de la población, este cumple como filtro para facilitar y coordinar la calidad de atención en el SNS, mientras que el 20% restante de las

atenciones son referidos a otros niveles de atención debido a gravedad o complejidad (Andrade et al. 2023).

Es así como en Ecuador, el MSP, con la finalidad de conocer las expectativas frente a la satisfacción en los diversos centros de salud realizó un estudio en el cual se pudo analizar y evaluar la percepción sobre la calidad de los servicios brindados en el primer semestre del 2023. Mediante el análisis de los resultados se obtuvo que el nivel de satisfacción de manera general de los servicios administrativos y asistenciales corresponde a un 87%, mientras que con un 89% en la atención en el servicio público. En indicadores al tiempo de espera de la atención, se evidenció un 88% de satisfacción, y un 89% en la provisión de información de los servicios que ofrecen los centros de salud. Por consiguiente, en la satisfacción a consultas y sugerencias; y el apoyo a la lactancia materna fue del 91% (Ministerio de Salud Pública, 2023).

El estudio en el Hospital de Seguridad Social "Vasco de Quiroga" del ISSSTE en Morelia, México, buscó correlacionar la percepción de calidad de atención de enfermería por parte de pacientes hospitalizados y la satisfacción del personal de enfermería. Utilizando el instrumento SERVQHOS-E de Barragán & Manrique, se encuestaron 90 enfermeras y 70 pacientes. Los resultados revelaron que el 40% de los pacientes estaban satisfechos con el desempeño práctico de las enfermeras, mientras que el 32% de las enfermeras percibían un ambiente laboral tenso. A pesar de ello, el 71% de las enfermeras expresaron satisfacción con su trabajo. Aunque la mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos con la infraestructura, la información, los equipos y la atención recibida, es destacable que el 30% de las enfermeras señalan que el estrés laboral afecta su capacidad para brindar una atención de calidad (Marín et al., 2019).

En el estudio realizado por Parreño et. al, en el 2022 en la Ciudad de Chimborazo (Ecuador), con el objetivo de evaluar y analizar la experiencia tanto de los usuarios como de los profesionales de los servicios de salud en una población de 427 usuarios y 113 profesionales de salud en el primer nivel de atención, se obtuvo como resultado que existía una satisfacción en una escala media y baja (media de 3,25) de los usuarios, y una menor satisfacción (2,90) ante los medios educativos e informativos tales como folletos y trípticos; teniendo en cuenta que la promoción de salud es uno de los ejes fundamentales en este nivel de atención. Por otra parte, la confianza (2,60) y empatía (2,60) de los servidores de salud se obtuvo una escala relativamente baja. Tales resultados, enuncian que el nivel de satisfacción de los pacientes y prestadores de salud es bajo, lo cual infiere negativamente en la prestación de servicios de calidad.

Ante lo expuesto, el presente proyecto realiza una revisión teórica del modelo de Donabedian, el mismo que tiene como objetivo evaluar la calidad de la atención de salud, desde tres enfoques fundamentales tales como: La estructura (personal, equipos, recursos, instalaciones, normas, reglamentos, y sistemas de información); el proceso (acciones, precisión, oportunidad, comunicación, aplicación del procedimiento); y los resultados (cumplimiento de indicadores, gastos, acreditación institucional, mejora de la salud, conocimiento del paciente, satisfacción del usuario). Así mismo, Donabedian aportó con los pilares de la calidad: efectividad, eficacia, eficiencia, optimización, aceptabilidad, accesibilidad, equidad, y legitimidad (Santiago et al., 2020).

La gestión de la calidad en la atención sanitaria implica un enfoque holístico, desde el cumplimiento de normas y reglas hasta la participación activa del paciente y la mejora continua de los procesos y resultados (Arosemena, 2022; Febré et al., 2019). La evaluación periódica de los procesos y resultados del tratamiento de los pacientes conlleva a implementar sistemas para recopilar datos, analizar resultados y utilizar esta información para mejorar continuamente los servicios de atención médica (Escobar & Cid, 2019). La participación de los pacientes en su atención destaca cuando se tiene en cuenta sus opiniones y experiencias. Esto no sólo mejora la satisfacción del paciente, sino que también proporciona información valiosa para mejorar el servicio (Portela et al., 2022).

La calidad de atención de los servicios de salud parte de dos condiciones específicas: la eficiencia y la eficacia, es decir, a menos uso de recursos mayor producción, siendo así que, a menor espera para las consultas médicas habrá mejores resultados tanto en la satisfacción del paciente y mayor atención de los mismo. Sin embargo, se debe mencionar que el SNS se caracteriza por la carencia de calidad de atención, donde según estudios antes mencionados la satisfacción del usuario desciende debido a factores como: agendación de citas, tiempo de espera en exceso, ausencia de los profesionales de la salud, entre otras. Teniendo en cuenta que tanto la atención de calidad y la salud son un derecho que el Estado garantiza para cada ciudadano, en la actualidad se vive en un estado de caos y falta de inversión en salud (Ibarra, 2019; García & González, 2022).

El modelo de Donabedian busca garantizar que los servicios de salud y la atención médica cumplan con los estándares mínimos de efectividad, seguridad, satisfacción y otros aspectos relevantes para los pacientes y la sociedad. Se basa en la idea de que la calidad de la atención médica depende tanto de la estructura como del proceso y los resultados del servicio (Salamanca et al., 2022). Para aplicar el modelo de Donabedian, se deben definir los estándares mínimos que deben cumplir las condiciones estructurales del servicio, como el equipamiento, el personal, la infraestructura, etc. (Corpas, 2019).

López et al., en un estudio realizado en el 2022 con el fin de comparar la percepción de la calidad funcional del paciente con las metodologías Donabedian y SERVPERF, indica que el 25% de los resultados de la calidad pertenecen a estructura; 75% a procesos y la sumatoria de ambos a resultados. Por lo cual, en base al estudio obtuvo que, la evaluación de la calidad general se determina en: Estructura con 22,50% excelente; 56,75% satisfactorio; y 20,75% deficiente; Procesos con 61,00% excelente; 34,25% satisfactorio, y 4,75% deficiente; por último, es Resultados con 71,75% excelente; 26,75% satisfactorio, y 1,50% deficiente.

En un estudio realizado por Santiago et al. (2020) se evaluó la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor mediante el modelo de Donabedian, los resultados permitieron conocer que la mayoría de las unidades hospitalarias cumplían con los estándares e indicadores establecidos para cada dimensión (Estructura el 90,14%; Procesos con 92,97%, y Resultados el 93,05%), lo que resalta la relevancia del manejo de una atención para la calidad del cuidado, considerando su impacto en la práctica del profesional, la calidad de vida del paciente y la unidad de salud.

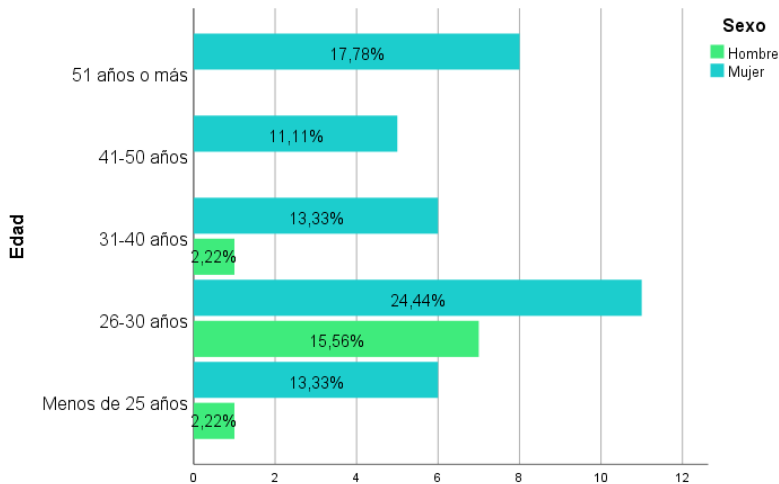
## **METODOLOGÍA**

La presente investigación es de tipo cuantitativo de carácter descriptivo, no experimental, desarrollado durante el periodo de noviembre a enero de 2023, en El Oro, cantón Machala. La población de estudio fueron los usuarios del Centro de Salud Tipo C "El Paraíso". El muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. El instrumento utilizado es la encuesta SERVQUAL, basada en el modelo de Donabedian, adaptada a la investigación, el mismo que tuvo como principio ético el consentimiento y así permitió evaluar la percepción de la calidad de los servicios sanitarios ofertados en la unidad médica. Para el tratamiento de la información se diseñó una base de datos según las variables de la encuesta en el programa IBM-SPSS y Excel.

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

**Gráfico 1**

Datos sociodemográficos

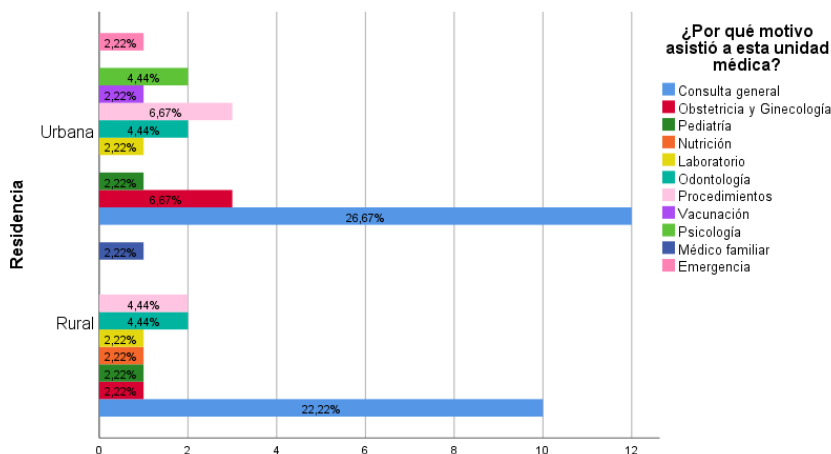


**Fuente:** elaboración propia.

En el gráfico 1 se evidencia alta demanda de los servicios ofertados por las mujeres (80%); y en menor porcentaje de hombres (20%); referente a la edad corresponde entre 25 a 45 años.

**Gráfico 2**

Residencia y motivo de consulta



**Fuente:** elaboración propia.

En el presente gráfico se evidencia las áreas de atención y su demanda, según el área de atención y zona de residencia: En la zona rural se constata que los usuarios acceden más a consulta general (22,22%); procedimientos (4,44%); odontología (4,44%); obstetricia y ginecología (2,22%); pediatría

(2,22%); y nutrición (2,22%). Los datos que se evidencian en la zona urbana, (26,7%) consulta general; obstetricia y ginecología (6,67%); pediatría (2,22%); odontología (4,44%); psicología (4,44%); emergencia (2,22%); procedimientos (6,67%); vacunación (2,22%); médico familiar (2,22%); y laboratorio (2,22%). Se puede determinar que el servicio de la consulta general es el de mayor demanda tanto de las zonas urbana y rural que acuden en busca de atención a esta unidad operativa.

**Tabla 1**

*Dimensión de estructura*

<b>Dimensión: Estructura</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>
Limpieza de sala de espera	0,0%	6,7%	20,0%	35,6%
Limpieza de baños	4,4%	2,2%	28,9%	26,7%
Limpieza de consultorio/laboratorio/vacunación	0,0%	0,0%	33,3%	28,9%
Estado de los exteriores de la unidad médica	2,2%	2,2%	24,4%	33,3%
Señalización y carteles para orientarse en la unidad médica	0,0%	0,0%	28,9%	33,3%
Condiciones de mobiliario del consultorio/laboratorio	0,0%	0,0%	31,1%	31,1%

**Fuente:** elaboración propia.

La percepción de la atención en el Centro de Salud Tipo C "El Paraíso" es en general positiva en cuanto a la estructura. La limpieza de la sala de espera y los consultorios es valorada mayoritariamente como "buena" o "muy buena" (56,7% y 62,2%, respectivamente), y la señalización también recibe una calificación alta (62,2%). Sin embargo, la limpieza de los baños, aunque en general positiva, presenta un pequeño porcentaje de usuarios que la consideran "mala" o "regular" (6,6%), sugiriendo un área específica para mejorar. El estado de los exteriores y las condiciones del mobiliario también son percibidos positivamente, con altas proporciones en las categorías de "bueno" y "muy bueno" (57,7% y 62,2%, respectivamente), indicando que, en términos generales, la infraestructura del centro está bien valorada por los usuarios.

**Tabla 2**

*Dimensión de procesos*

<b>Dimensión: Resultados</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>
Personal de servicio de apoyo (Vacunación y Laboratorio)	2,2%	6,7%	55,6%	35,6%
Personal Administrativo (Admisiones e Información)	2,2%	6,7%	55,6%	35,6%
Personal Médico	0,0%	6,7%	44,4%	48,9%
Personal Enfermería	0,0%	2,2%	53,3%	44,4%
Personal de Farmacia	0,0%	8,9%	62,2%	28,9%

**Fuente:** elaboración propia.

En la dimensión de resultados, la percepción sobre el personal es predominantemente positiva. El personal de servicio de apoyo y administrativo son evaluados en su mayoría como "bueno" o "muy bueno" (91,2% en ambos casos), destacándose por su desempeño general. El personal médico y de enfermería también reciben calificaciones altas, con un 93,3% considerando su desempeño como "bueno" o "muy bueno" para el personal médico, y un 97,7% para el personal de enfermería. Sin embargo, el personal de farmacia muestra una percepción algo más variada, con un 91,1% en las categorías de "bueno" o "muy bueno", pero con una mayor proporción (8,9%) que considera su desempeño como

"regular". En resumen, el personal del centro es mayoritariamente bien valorado, aunque se identifican áreas menores de mejora, especialmente en la farmacia.

**Tabla 3**

*Dimensión de resultados*

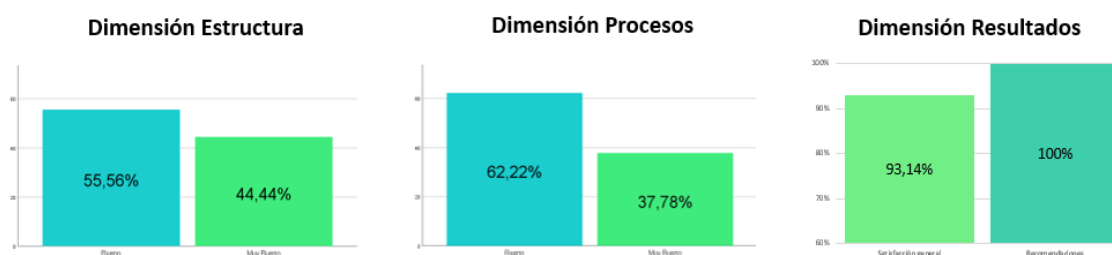
<b>Dimensión: Resultados</b>	<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy Bueno</b>
Personal de servicio de apoyo (Vacunación y Laboratorio)	2,2%	6,7%	55,6%	35,6%
Personal Administrativo (Admisiones e Información)	2,2%	6,7%	55,6%	35,6%
Personal Médico	0,0%	6,7%	44,4%	48,9%
Personal Enfermería	0,0%	2,2%	53,3%	44,4%
Personal de Farmacia	0,0%	8,9%	62,2%	28,9%

**Fuente:** elaboración propia.

En la dimensión de resultados (satisfacción del usuario), el personal del Centro de Salud Tipo C "El Paraíso" es en general bien valorado. Tanto el personal de servicio de apoyo como el administrativo reciben calificaciones predominantemente positivas, con un 91,2% considerando su desempeño como "bueno" o "muy bueno". El personal médico también es altamente valorado, con un 93,3% de los usuarios calificándolo en estas categorías. El personal de enfermería sigue una tendencia similar, con un 97,7% en "bueno" o "muy bueno". No obstante, el personal de farmacia tiene una mayor proporción de evaluaciones "regulares" (8,9%), aunque sigue siendo predominantemente positivo con un 91,1% en "bueno" o "muy bueno". En resumen, mientras que la mayoría de los aspectos del personal son altamente satisfactorios, se podría considerar un enfoque en mejorar las percepciones del servicio en la farmacia.

**Gráfico 3**

*Resultados generales de la investigación*



**Fuente:** elaboración propia.

La gestión de la calidad requiere de un proceso que permita determinar y garantizar un desempeño de las actividades bajo los estándares de calidad. De acuerdo con el modelo de calidad de atención de Donabedian, se deben establecer estándares mínimos que cumplan enfoques en los servicios, el personal, equipamiento e infraestructura en relación con la satisfacción del usuario. Como parte del proceso del estudio de la calidad en el sistema de salud, el autor atribuye tres dimensiones de interacción: Estructura, Proceso, y Resultados. Los resultados de la investigación, muestran que los estándares se encuentran por encima de la media según la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios brindados.



La dimensión de estructura (personal, equipos, recursos, instalaciones, normas, reglamentos, y sistemas de información) fue del 93,34%, en comparación al estudio de López et al. (2022), el 22,50% consideran excelente y un 56,75% satisfactorio, teniendo una satisfacción general del 79,25% por encima de la media. Así mismo, Santiago et al. (2020), refieren que el nivel de satisfacción en estructura fue el 90,14%.

La dimensión de procesos (trato de personal que labora en la institución) fue del 92,89%. Según el estudio de López et al. (2022), existe un alto nivel de satisfacción con un 61% excelente, y el 34,25% satisfactorio, teniendo en consideración un total del 95,25% que consideran positiva la atención brindada por los diferentes profesionales, sin embargo, el 4,75% refieren como deficiente, por lo cual se deben aplicar estrategias que permitan garantizar una satisfacción completa por los usuarios. Adicionalmente, en otro estudio por Santiago et al. (2020), la calidad de atención fue del 92,97%.

En la dimensión de resultados, ante el análisis estadístico expuesto la satisfacción general corresponde al 93,14%, lo que indica que existe una alta satisfacción por los usuarios, de los cuales el 100% indica que recomendarían por la calidad de prestación de servicios que se ofrecen y las buenas condiciones de las instalaciones. Los resultados obtenidos en la presente investigación coinciden con los de López et al. (2022), donde el 98,5% de los encuestados manifiestan que la calidad de las áreas ofertadas en las Clínicas Estomatológicas de Docencia y Servicio (CEDS) cumplen los estándares requeridos, y en el estudio de Santiago et al. (2020), con el 93,05%, indican que se cumplen con las necesidades y requerimientos de los usuarios.

Además, se determina que se deben establecer medidas que permitan conocer y mejorar la satisfacción general de la dimensión de estructura con el 6,66%, procesos con un 7,11%, y resultados de aspectos negativos que requieren de atención para una mejor calidad de atención 3,43%.

## **CONCLUSIÓN**

La percepción en la atención de los servicios sanitarios es parte vital para verificar la calidad de los servicios sanitarios, también desempeña un papel crucial en la creación de una comunidad más saludable y satisfecha con la atención médica recibida. Este proceso no solo se traduce en mejoras operativas, sino que se rige como un pilar esencial para la construcción de un entorno de salud que se adapte de manera efectiva a las cambiantes necesidades de la población.

## REFERENCIAS

- Andrade, P. L., Bustamante, S. J., Viris, O. S., & Noboa, C. J. (2023) Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. *Salud Vida*. 2023;7(14):41–53. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2525>
- Arosemena, D. E. (2022). Indicadores claves de desempeño y su aplicación en la gerencia estratégica de las empresas de salud. *OVital*. 2022 Sep 13; 1(37):50–66. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-07752022000200050&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-07752022000200050&script=sci_arttext)
- Corpas, L. M. (2019). Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. *Index Enferm [Internet]*. 2019; 27(1-2):107–107. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000100025](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025)
- Delgado, B. D., Villacreses, V. E., Solórzano, S. E., & Delgado, L. D. (2021) Vigilancia epidemiológica y actividades de atención primaria en salud (APS) del Ecuador. Anál comport las líneas crédito través corp financ nac su aporte al desarro las PYMES Guayaquil 2011-2015. 2021 Jan 31;5(1):286–97. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(1\).enero.2021.286-297](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(1).enero.2021.286-297)
- Escobar, C. B., & Cid, H. P. (2019). El cuidado de enfermería y la ética derivados del avance tecnológico en salud. *Acta Bioeth*. 2019; 24(1):39–46. <http://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2018000100039>
- Febré, N., Mondaca, G. K., Méndez, C. P., Badilla, M. V., Soto, P. P., Ivanovic, P. (2019). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*. 2019 May 1;29(3):278–87. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.04.008>
- García, M. C., & González, M. S. (2022). Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. *Aten Primaria*. 2022 Apr 1;54(4):102281. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2022.102281>
- González, A. P. (2019). Análisis de la percepción de calidad de los servicios de salud pública: Un estudio de caso. *Editorial Académica Española*; 100 p. <https://play.google.com/store/books/details?id=q2TEsgEACAAJ>
- Haro, A. J., Macías, I. M., Veliz, M. N., Toala, J. F. & Solís, L. T. (2019) Estrategia de Administración en el Área de Salud Pública-Privada. *Polo del Conocimiento*. 2019 Oct 15 3(10):244–84. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/749/html>
- León, N. M. & Batista, M. A. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *RS*. (2):71–88. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- López, R. E., Sifuentes, V. M., Rodríguez, R. L., Aguilar, S. L., Perea, G. G. (2021) Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos soc conoc*. 2021;9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
- Lukosius, D., Valaitis, R., Martin, F. R., Donald, F., Peña, L. M., Brousseau, L. (2019) Enfermería con práctica avanzada: una estrategia para lograr la cobertura universal de salud y el acceso universal a la salud. *Rev Latino-Am Enfermagem*. Jan 30 ;25:e2826. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1677.2826>
- Marín, L. M., Álvarez, H. C., Valenzuela, G. J. (2019). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *RICSH Rev Iberoam las Cienc Soc Humaníst*. 2017 May 14;6(11):287. Available from: <https://doi.org/10.23913/ricsh.v6i11.119>

Ministerio de Salud Pública (2023). Mantiene altos estándares de calidad en la atención al usuario externo a escala nacional. <https://www.salud.gob.ec/msp-mantiene-altos-estandares-de-calidad-en-la-atencion-al-usuario-externo-a-escala-nacional/>

Parreño, U. Á., Ocaña, C. S., & Bonilla, C. M. (2022). Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Rev Cubana Med Gen Integr.* 2022; 38(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252022000200010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252022000200010)

Portela, M. S., Tarí, J.J., & Molina, A. J. (2022). Asociaciones entre el liderazgo transformador y las prácticas de gestión de la calidad en hoteles españoles. *Rev Investig Tur.* 2022 Jul 7;(24):106. Portela Available from: <http://dx.doi.org/10.5821/ebook-9788498801439>

Preciado, A. M., Requelme, J. F., Carrión, F. M., Mora, M. L., Camacho, R. J., Requelme, Q. N., et al. (2023). Gestión de la calidad en los servicios de salud. Repositorio MAWIL;. <https://doi.org/10.26820/978-9942-622-84-6>


Rojas, T. I., & Gil, H. R. (2021). Estrategias de Atención Primaria en salud en cinco países latinoamericanos. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica.* 2021;40(7):711–21. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5752275>

Salamanca, I. R., Fernández, S. A., Campmany, C. P., Aracil, L. B., García, M. R., & Momblán, M. A. (2022). Modelos de evaluación de la calidad de la atención de enfermería en el ámbito hospitalario: revisión de la literatura. *Rev Enferm.* 2022;45(9):21–32. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8573345>

Santiago, A. D., Jiménez, Z. E., Pérez, F. M., & Hernández, M. A. (2020) Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Cienc enferm.* <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>

Suárez, L. G., Robles, S. R., Serrano, M. G., Serrano, C. H., Armijo, I. A., Anchundia, G. R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cub Invest Pesq.* 2019;38(2):153–69. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)

Villa, V. J., Araya, A. X., Reynaldos, G. K., Rivera, F., & Valencia, C. M. (2023). Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. *Horizonte De Enfermería,* 34(2), 203–215. [https://doi.org/10.7764/Horiz\\_Enferm.34.2.203-215](https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.34.2.203-215)

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) .