

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>

Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática

Importance of Quality Management in the Ecuadorian Health Service:
Systematic Review

Tatiana Pilar Guaita Pintado

Carrera de Medicina-Campus Cuenca, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador
tatiana.guaitap@gmail.com
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9483-2718>
Cuenca – Ecuador

Álvaro Paúl Tapia Pinguil

Docente Carrera de Medicina-Campus Cuenca, Universidad Católica de Cuenca
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-5153-0226>
alvaro.tapia@ucacue.edu.ec
Cuenca – Ecuador

Rashel Lizbeth Cordero Alvarado

Carrera de Medicina-Campus Cuenca, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3886-2066>
rashelcorderoalvarado@gmail.com
Cuenca – Ecuador

Andrés Felipe Mercado González

Docente Carrera de Medicina-Campus Cuenca, Universidad Católica de Cuenca
drandresmercado@gmail.com
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2436-2490>
Cuenca – Ecuador

Artículo recibido: día 12 de diciembre de 2022. Aceptado para publicación 19 de enero de 2023.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

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

Como citar: Guaita Pintado, T. P., Tapia Pinguil, Álvaro P., Cordero Alvarado, R. L., & Mercado González, A. F. (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>

Resumen

Introducción: A partir del año 2005 Ecuador promueve el aseguramiento universal en salud, pero a partir del 2007 el sistema de salud empezó una transformación con la finalidad de ser universal y gratuito, no fue hasta el año 2008 con la nueva Constitución de la República que promulga a la salud como un derecho inalienable siendo el Estado el garante, en la actualidad dicho sistema no es totalmente universal. La evaluación de calidad y satisfacción del paciente, ha tenido una tendencia creciente, constituyendo una prioridad. Cabe mencionar, aunque existen grandes progresos referentes a la salud pública, continúa siendo un desafío cumplir estándares elevados en el nuevo milenio. **Objetivos** Determinar la importancia de la gestión de calidad en el servicio de salud del Ecuador. **Métodos:** Se realizó un estudio de tipo revisión sistemática, se empleó estudios referentes a gestión de calidad en el servicio de salud del Ecuador. En base a los criterios PRISMA se recopiló y analizó información de artículos originales indexados dentro de un periodo de antigüedad de 10 años, en las bases de datos: LILACS, Scielo y ProQuest. **Resultados:** Se encontró al género femenino como el principal que acude a los servicios de salud, las expectativas de los mismos en Ecuador no alcanza su plena satisfacción, viéndose afectado principalmente las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad. **Conclusiones:** Existe la necesidad de incorporar un programa que ayude con la gestión de calidad de los servicios con el fin de identificar condicionantes insatisfactorias y emplear soluciones.

Palabras clave: atención a la salud, Ecuador, gestión de la calidad

Abstract

Introduction: Since 2005 Ecuador has been promoting universal health insurance, but since 2007 the health system began a transformation with the aim of being universal and free, it was not until 2008 with the new Constitution of the Republic that promulgates health as an inalienable right being the State the guarantor, at present the system is not fully universal. The evaluation of quality and patient satisfaction has had a growing tendency, constituting a priority. Although great progress has been made in public health, it is still a challenge to meet high standards in the new millennium. **Objectives:** Determine the importance of quality management in health services in Ecuador. **Methods:** A systematic review study was conducted, using studies on quality management in the health service in Ecuador. Based on PRISMA criteria, information was collected and analyzed from original articles indexed over a 10-year period in the following databases: LILACS, Scielo and ProQuest: LILACS, Scielo and ProQuest. **Results:** The female gender was found to be the main gender attending health services, the expectations in Ecuador doesn't reach their full satisfaction, being affected mainly the dimensions of empathy, responsiveness and reliability. **Conclusions:** There is a need to incorporate a program that helps with the quality management of services in order to identify unsatisfactory conditions and employ solutions.

Keywords: Health care, Ecuador, quality management

INTRODUCCIÓN

La importancia de la gestión sanitaria se remonta a partir de los años 80, siendo así que se convirtió en un tema de interés generalizado en la asistencia sanitaria donde la justicia y equidad, terminaron siendo los objetivos. La atención sanitaria está en constante evolución y se plantea una relación más participativa e informada con el paciente, esta postura va incluir el empoderamiento y la participación conjunta entre los pacientes y familias (Ribadeneira et al., 2015). Se debe considerar que los sistemas de salud y evidentemente la práctica de la medicina se han enfocado de manera tradicional en la enfermedad, por lo que han dirigido un mayor esfuerzo para el perfeccionamiento tanto de los métodos diagnósticos como terapéuticos. En la actualidad la naturaleza de la atención no solo es de interés de las gerencias en diversas organizaciones, sino que se va a percibir como la relación que se comparte entre la satisfacción de los usuarios y una entidad (Gardenia, s. f.; Ribadeneira et al., 2015).

En salud, lo que refiere a calidad de servicio se centra en la satisfacción de las necesidades, por lo que al mejorar la calidad y el acceso a los servicios de salud resulta una estrategia política por parte del gobierno de Ecuador, entonces la interrogante de los usuarios del país es la incertidumbre de saber el nivel de calidad que se otorga en los hospitales, generando así un reto para garantizar dicha satisfacción, no obstante dicho reto se intensifica por las mismas exigencias de los usuarios que se manifiestan en contra de los servicios de salud (Bustamante et al., 2020; Ortiz-Prado et al., 2019).

En Ecuador, como en otros países se otorga el derecho obligatorio que todo ciudadano residente debe obtener la atención y satisfacción pertinente, sin embargo, los usuarios consideran ciertas variables como: la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, e instalaciones, ya que pese al esfuerzo de los hospitales públicos por brindar un servicio de calidad se siguen manteniendo las insatisfacciones de los usuarios ya sea en una visita médica o al momento de una hospitalización. Entre otros problemas que presentan los usuarios son la falta de insumos y largas listas de espera para poder recibir atención médica (González Andrade, 2021; Guzmán, 2019).

Cada entidad de salud ofrece diferentes servicios y subservicios, cuenta con 3 niveles de atención de salud, destacando al primer nivel, el cual es más cercano a la población brindando servicios como: medicina general, medicina familiar, odontología, pediatría, ginecología y psicología. El segundo nivel son instituciones que brindan servicios de atención ambulatoria especializada y hospitalización. Por último, el tercer nivel brinda atención de patologías complejas y que requieren tratamientos especializados de alta tecnología (González Andrade, 2021; Guzmán, 2019; Pazmiño et al., 2020). Siendo así que el tema de la presente investigación es de relevancia para poder comprender su importancia y por ende las expectativas que tienen los usuarios, a fin de determinar la calidad de los servicios prestadores de salud.

MÉTODO

Diseño del estudio:

Es un estudio de tipo revisión sistemática, en cual se siguieron los criterios PRISMA.

Criterios de elegibilidad:

Para la ejecución de los resultados se seleccionó 8 artículos indexados en inglés y español, en un periodo comprendido en los últimos 10 años desde octubre de 2012 a octubre de 2022, los mismos que fueron considerados de revistas científicas.

Criterios de inclusión:

- Artículos en los cuáles se evidencia la calidad de servicio de salud en Ecuador frente a la insatisfacción por parte del usuario del servicio.
- Artículos publicados entre el periodo 2012 – 2022.
- Revisiones sistemáticas, artículos originales

Criterios de exclusión:

- Estudios que se refieran a la calidad de servicio en el área de laboratorio, imagen y rehabilitación.
- Artículos duplicados
- Artículo con resultados poco claros o sin resultados
- Artículos sin relación con el tema a tratar.

Fuentes de información:

Las fuentes de información a utilizar serán buscadores científicos disponibles en la web, con la finalidad de describir la bibliografía asociada a la importancia de la gestión de calidad en el servicio de salud del Ecuador, mediante los siguientes buscadores: Scielo, ProQuest y LILACS.

Estrategia de búsqueda:

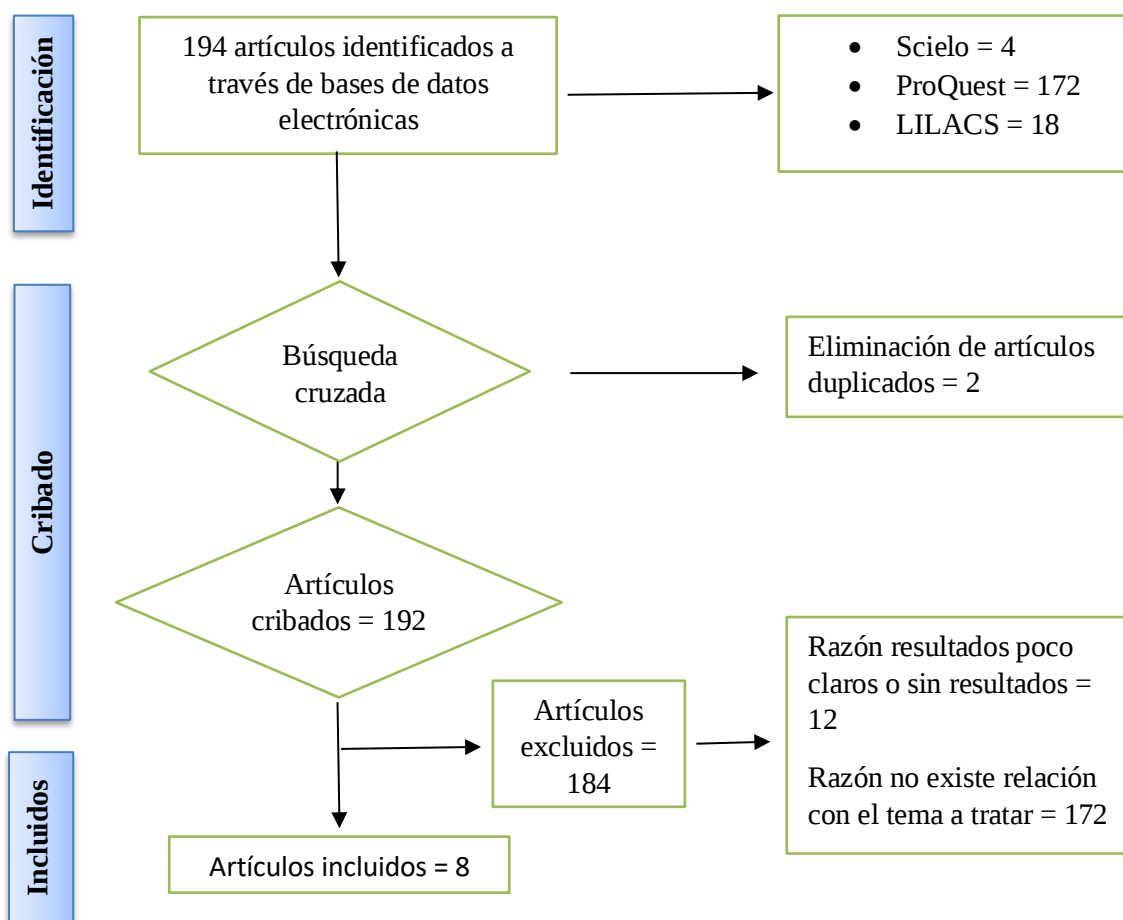
Con la utilización de los buscadores previamente descritos se realizó la búsqueda científica, la cual tomó en cuenta los siguientes Descriptores en Ciencias de la Salud (DeCs): Atención a la Salud, Ecuador y Gestión de la calidad, se realizó la combinación con el operador booleano "AND". Los resultados finales de la búsqueda si filtraron mediante criterios anteriormente mencionado.

Proceso de recopilación y extracción de datos:

Se procedió a revisar detenidamente la metodología y resultados de los estudios y de esta manera verificar su veracidad, de igual forma se realizó una revisión exhaustiva del mismo, con la finalidad de extraer los puntos necesarios para esta investigación. (Flujograma 1)

Flujograma 1

Criterios PRISMA



RESULTADOS

En los resultados sobre la Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador, se recopilieron 194 artículos de los cuáles se incluyeron 4 de Scielo, 172 de ProQuest y 18 de LILACS, mediante un proceso de cribado resultó en 192 artículos siendo 184 artículos excluidos por criterios de exclusión dando un resultado final de 8 artículos incluidos en esta revisión que fueron revisados, en base a variables como: autor, año de publicación, tipo de artículo, instrumentos usados para medir la calidad, población de estudio, ciudad o provincia, nivel de atención y resultados (Tabla 1).

Tabla 1

Importancia y Factores de Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador

	Autor/año	Tipo de Artículo	Instrumentos usados para medir la calidad	Población de estudio	Ciudad o Provincia	Nivel de Atención	Factores que impiden una buena Calidad del Servicio de Salud	
1	M. Bustamante, et al./2020 (Bustamante et al., 2020).	Estudio cuantitativo, no experimental y transeccional con alcance descriptivo	Se usó el modelo SERVQUAL	533 pacientes (412 mujeres 77.3%)	Guayas	APS*	Elementos Tangibles	✓
							Confiabilidad	✓
							Capacidad de respuesta	✓
							Seguridad	✓
							Empatía	✓
2	H. Vite I. Palomeque W. Romero/2018 (Vite et al., 2018).	Estudio no experimental de tipo transeccional	Se usó el modelo SERVQUAL	457 pacientes (237 hombres 52%) (260 mujeres 57%)	Pasaje y Santa Rosa	APS*	Elementos Tangibles	✓
							Confiabilidad	✗
							Capacidad de respuesta	✗
							Seguridad	✓
							Empatía	✗
3	J. Pilco M. Fernández/2019 (Paredes & Ronquillo, s. f.).	Estudio cuantitativo, descriptivo no experimental	Se usó el modelo SERVQUAL	317 pacientes (185 mujeres 58.6%)	Milagro	Tercer Nivel	Elementos Tangibles	✗
							Confiabilidad	✓
							Capacidad de respuesta	✗
							Seguridad	✓
							Empatía	✗
4	F. Parreño S. Ocaña M. Bonilla/2022 (Urquiza et al., 2022).	Artículo original	Se usó el modelo SERVQUAL	427 pacientes. (288 mujeres 67.4%)	Riobamba	APS*	Elementos Tangibles	✓
							Confiabilidad	✗
							Capacidad de respuesta	✗
							Seguridad	✓
							Empatía	✗
5	F. Parreño S. Ocaña A. Iglesias/2021 (Parreño Urquiza et al., 2021).	Artículo de investigación	Se usó el modelo SERVQUAL	383 pacientes.	Riobamba	APS*	Elementos Tangibles	✓
							Confiabilidad	✗
							Capacidad de respuesta	✗
							Seguridad	✓
							Empatía	✗
6	M. Bustamante, M. Lapo, M. Tello/2022 (Bustamante et al., 2022)	Estudio transversal y correlacional	Se usó el modelo SERVQUAL	533 pacientes (412 mujeres 77.3%)	Guayaquil	APS*	Elementos Tangibles	✗
							Confiabilidad	✗
							Capacidad de respuesta	✓
							Seguridad	✗
							Empatía	✓
7	W. Castelo A. Castelo	Artículo original		382 pacientes	Santo Domingo	APS*	Elementos Tangibles	✓

	J. Díaz/2016 (Rivas et al., 2016).		Se usó el modelo SERVQUAL	(251 mujeres 66%)			Confiabilidad	✓
							Capacidad de respuesta	✓
							Seguridad	✓
							Empatía	✓
8	J. Fariño, et al./2018 (Fariño Cortez et al., 2018).	Artículo Original	Se usó el modelo SERVQUAL	384 pacientes (265 mujeres 69%)	Milagro	APS*	Elementos Tangibles	✓
							Confiabilidad	✗
							Capacidad de respuesta	✗
							Seguridad	✓
							Empatía	✗

*APS: Atención Primaria de Salud

DISCUSIÓN

El objetivo principal de esta revisión fue determinar la calidad y satisfacción del paciente en los servicios de salud en Ecuador, donde se observó que la mayoría de estudios se han realizado en la región Costa y en atención primaria (Bustamante et al., 2020, 2022; Fariño Cortez et al., 2018; Paredes & Ronquillo, s. f.; Rivas et al., 2016; Vite et al., 2018), y solo 2 estudios fueron realizados en la región sierra (Parreño Urquiza et al., 2021; Urquiza et al., 2022), de forma similar solo se encontró 1 estudio en un hospital de tercer nivel (Paredes & Ronquillo, s. f.). A su vez varios estudios concuerdan que el género que más acude a los servicios de salud es el femenino, según datos de la población ecuatoriana el 50.1% conforma el género masculino y el 49.9% conforma el género femenino. De acuerdo al INEC en las provincias de los estudios revisados la población más grande representa el género femenino, razón por la cual explicaría porque el género femenino es el que más acude a los servicios hospitalarios. Cabe destacar que todos los estudios revisados se realizaron en mayores de 18 años por lo cual no se está sujeto a un grupo vulnerable (Bustamante et al., 2020, 2022; Fariño Cortez et al., 2018; INEC, s. f.; Paredes & Ronquillo, s. f.; Parreño Urquiza et al., 2021; Rivas et al., 2016; Urquiza et al., 2022; Vite et al., 2018).

Concerniente al método empleado resultó ser el modelo SERVQUAL en todas las investigaciones, mismo que analiza 5 dimensiones: elementos tangibles o tangibilidad, confiabilidad o fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía permitiendo conocer las brechas que existen entre las variables principales "calidad del servicio y satisfacción del usuario" (Bustamante et al., 2020, 2022; Fariño Cortez et al., 2018; Paredes & Ronquillo, s. f.; Parreño Urquiza et al., 2021; Rivas et al., 2016; Urquiza et al., 2022; Vite et al., 2018). Este modelo es medido en una escala de Likert de 1 a 7 puntos: 1= Totalmente insatisfecho, 2= Moderadamente insatisfecho, 3= Ligeramente insatisfecho, 4= Ni insatisfecho ni satisfecho, 5= Ligeramente satisfecho, 6= Modernamente satisfecho, 7= Totalmente satisfecho.

Este modelo permite conocer la satisfacción del paciente a través de sus expectativas sobre lo que probablemente suceda, representando los deseos del paciente sobre el servicio ofrecido. Por consecuente la comparación de expectativas y percepciones de las dimensiones valoradas mediante la escala de Likert permitió determinar la congruencia o discrepancia entre las expectativas iniciales, con las percepciones finales de la satisfacción del paciente (Bustamante et al., 2020, 2022; Fariño Cortez et al., 2018; Paredes & Ronquillo, s. f.; Parreño Urquiza et al., 2021; Rivas et al., 2016; Urquiza et al., 2022; Vite et al., 2018).

Se encontró que las principales barreras que impiden una buena calidad del servicio de salud son en primer lugar se evidenció a la fiabilidad o confiabilidad y la empatía, seguido de la capacidad de respuesta, en tercer lugar, los elementos tangibles y por último a la seguridad.

La confiabilidad es uno de los factores con mayores brechas ya que evalúa el tiempo de espera para el servicio, el cumplimiento de los horarios, interés de los empleados por solucionar los problemas y la confianza transmitida, de las cuales el tiempo de espera y el cumplimiento de los horarios son las que generan mayor insatisfacción. Se debe agregar que la empatía igual se ve afectada ya que evalúa el trato del equipo de salud (auxiliar, enfermería, médicos, entre otros), y la comprensión frente a necesidades y sentimientos del usuario, resultando que los médicos tienen percepciones más bajas que el personal de enfermería, esto puede estar influenciado porque no se implementa un plan de educación continua y capacitación que no solo van a incluir la preparación del personal médico en temas inherentes a la salud sino temas relacionados con la atención a los pacientes. (Bustamante et al., 2022; Fariño Cortez et al., 2018; Parreño Urquiza et al., 2021; Urquiza et al., 2022; Vite et al., 2018).

La capacidad de respuesta es otro de los factores que mayor insatisfacción indican los pacientes, este evalúa la disposición de los empleados por resolver preguntas, la sencillez de los trámites, la solución de quejas y reclamos, siendo la última con niveles altos de insatisfacción ya que las quejas por lo general son escuchadas, pero no se emplean soluciones (Fariño Cortez et al., 2018; Paredes & Ronquillo, s. f.; Parreño Urquiza et al., 2021; Urquiza et al., 2022; Vite et al., 2018).

Los elementos tangibles no generan grandes brechas, ya que evalúa las instalaciones físicas (equipamiento e infraestructura), la presentación del personal, la limpieza, la señalización, la cantidad y comodidad de camillas, camas y sillas, sin embargo, lo que se ha evidenciado que genera incomodidad para los pacientes es la ubicación y el número de baños (Bustamante et al., 2022; Paredes & Ronquillo, s. f.). Finalmente, la seguridad, que evalúa si los medicamentos son apropiados, la capacidad de los profesionales, las explicaciones del personal de salud y las barreras de protección del personal, que en general no representa un impedimento para una buena calidad del servicio de salud, excepto en el ítem de medicamentos (Bustamante et al., 2022; Vite et al., 2018).

Bustamante, et al, es el único que manifiesta insatisfacciones contundentes en la dimensión de seguridad; de igual manera 2 autores muestran que la insatisfacción solo es en el ítem de medicamentos, manifestando los pacientes que se recetan los mismos fármacos para todas las patologías, siendo ineficaces para sus dolencias (Bustamante et al., 2022; Fariño Cortez et al., 2018; Urquiza et al., 2022). Cabe destacar que en el estudio realizado en el hospital de tercer nivel, igual existe insatisfacción en la dimensión de empatía, exceptuando a la dimensión de confiabilidad pero se suma otras dimensiones como capacidad de respuesta y elementos tangibles, a pesar de ser un hospital de tercer nivel no garantiza su servicio asociado al concepto de calidad (Paredes & Ronquillo, s. f.).

La satisfacción de los pacientes es uno de los elementos primordiales que monitorea la gestión de calidad en Ecuador, ya que se han realizado grandes inversiones en este sector, con base a esto, las autoridades de salud usan los informes de la gestión de calidad con la finalidad de precisar las falencias que deben obtener una solución, es por ello que se concuerda que usar métodos para evaluar la calidad y satisfacción del paciente son en verdad un indicador de gran ayuda tanto para los pacientes como para la institución prestadora de salud, ya que la evaluación por parte del paciente se ha convertido en uno de los protagonistas en estas épocas (Bustamante et al., 2020, 2022; Fariño Cortez et al., 2018; Paredes & Ronquillo, s. f.; Parreño Urquiza et al., 2021; Rivas et al., 2016; Urquiza et al., 2022; Vite et al., 2018).

CONCLUSIONES

Dentro de los principales problemas que se presentan en el servicio de salud, tanto de la red pública como privada del Ecuador se encuentran las dimensiones de fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta donde se observa las mayores percepciones negativas de los pacientes, cabe destacar que la dimensión de aspectos tangibles y seguridad cumplen con casi la completa satisfacción por parte de los pacientes, reflejando que las instalaciones son las adecuadas y el personal médico cuenta con el conocimiento e inspiran confianza. Exceptuando el ítem de seguridad, que señala sobre el área de medicamentos el cual indica percepciones de satisfacción bajas.

Se encontró que el modelo más empleado es el método SERVQUAL, el cual cuenta con 5 dimensiones: tangibilidad, confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad, este modelo tiene características viables para la medición de calidad en los servicios de salud, ya que permite conocer las debilidades de la calidad del servicio, pues otorga herramientas para poder mejorar el servicio. Por lo tanto, el método SERVQUAL si ha contribuido a medir la satisfacción del paciente reportándose como un indicador que evalúa la gestión, con lo cual se determinó de manera general que la calidad de la atención es media-baja traduciéndose como insatisfactoria, es necesario recordar que un paciente satisfecho resulta ser un paciente fiel, de esta forma es importante satisfacer las necesidades de los pacientes viéndose relacionado con las expectativas es decir, si las percepciones son más altas que las expectativas se generará dicha satisfacción.

Una dimensión como elemento clave sería la empatía, puesto que emplea al paciente como el foco del cuidado. Por ende, en nuestro país se debe trabajar arduamente para mejorar dicha dimensión ya que se encuentra en primer lugar como una de las dimensiones que más insatisfacción genera. Por consiguiente, en una institución de salud es fundamental mantener el equilibrio entre un buen servicio de salud y la fidelización de los pacientes ya que los pacientes son los encargados de apoyar a otros para recomendar un servicio.

REFERENCIAS

- Bustamante, M. A., Lapo, M. del C., Tello, M. G., Bustamante, M. A., Lapo, M. del C., & Tello, M. G. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 33(4), 171-180. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., Tello, M., Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información tecnológica*, 31(1), 161-170. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161>
- Fariño Cortez, J. E., Vera Lorenti, F. E., Cercado Mancero, A. G., Velasco Donoso, A. P., Millaico Noriega, M. de J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPILIP*, 2-25.
- Gardenia, S. R. (s. f.). REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA - Literature Review. 9.
- González Andrade, F. (2021). Essentials public health functions and public health genomics in Ecuador. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/23306>
- Guzmán, A. M. (2019). Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador. *Íconos - Revista de Ciencias Sociales*, 63, Art. 63. <https://doi.org/10.17141/iconos.63.2019.3070>
- INEC. (s. f.). Recuperado 5 de diciembre de 2022, de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Ortiz-Prado, E., Fors, M., Henriquez-Trujillo, A. R., Cevallos-Sierra, G. H., Barreto-Grimaldos, A., Simbaña-Rivera, K., Gomez-Barreno, L., Vasconez, E., & Lister, A. (2019). Attitudes and perceptions of medical doctors towards the local health system: A questionnaire survey in Ecuador. *BMC Health Services Research*, 19(1), 363. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4211-1>
- Paredes, J. D. P., & Ronquillo, M. A. F. (s. f.). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias educativas*, 1(5). Recuperado 5 de diciembre de 2022, de <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/382/3821581007/html/>
- Parreño Urquiza, A. F., Ocaña Coello, S. P., Iglesias Morell, A., Parreño Urquiza, A. F., Ocaña Coello, S. P., & Iglesias Morell, 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?script=sci_abstract&pid=S0138-65572021000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Pazmiño, A. M. A., Solórzano, M. M. M., Pazmiño, V. J. A., & García, E. M. C. (2020). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE MEDICINA INTERNA EN EL HOSPITAL BÁSICO DE GUARANDA DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), Art. 2. <https://doi.org/10.33789/enlace.19.2.77>
- Ribadeneira, G. P. M., Fuentes, R. C., & Abi-hanna, G. B. (2015). Análisis del Sistema de Salud del Ecuador. *Medicina*, 19(4), Art. 4. <https://doi.org/10.23878/medicina.v19i4.1080>
- Rivas, W. P. C., Rivas, A. F. C., & Diaz, J. L. R. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3), Art. 3. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942>

Urquizo, A. F. P., Coello, S. P. O., & Caicedo, M. C. B. (2022). Evaluación de la satisfacción de servicios de salud prestados en unidades del primer nivel de atención. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 38(2), Art. 2. <http://www.revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1771>

Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). ANÁLISIS DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL AFILIADO EN CENTROS DE SALUD DEL IESS: CASO SANTA ROSA Y PASAJE. *Revista de Investigación Talentos*, 5(2), Art. 2. <https://doi.org/10.33789/talentos.5.86>