

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3544>

## Gestión pública y su incidencia en la atención del Hospital General de Quevedo 2020-2022

Public management and its impact on the care of the General Hospital of Quevedo 2020-2022

**Adriana Lorena Victorero Veas**

adriana.victorero2015@uteq.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0008-9043-9768>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

**Sandra Jhonyla Monserrate Espinoza**

sandra.monserrate2016@uteq.edu.ec  
<https://orcid.org/0009-0009-6933-3341>  
Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 19 de febrero de 2025. Aceptado para publicación: 5 de marzo de 2025.  
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

### Resumen

En Ecuador, la gestión pública de hospitales enfrenta una crisis. Aunque se debía priorizar la atención primaria, el Gobierno ha invertido más en hospitales complejos. La atención de salud está organizada por la Red Pública Integral de Salud, que incluye varias instituciones, y cada una tiene diferentes porcentajes de cobertura. La demanda en los hospitales sigue alta a pesar de la inversión en infraestructura, lo que ha generado sobrecarga en estos centros. La situación es insostenible debido a altos costos y una crisis económica que limita la capacidad de respuesta del sistema, aunque los hospitales del Ministerio brindan servicios gratuitos. Esta investigación analiza la gestión pública y su calidad en el Hospital General Quevedo en 2020, enfocándose en la transferencia de recursos del gobierno central a instituciones locales para mejorar la eficiencia y la calidad de servicios. Se aplicaron métodos descriptivo y exploratorio de campo para recopilar información sobre procesos y tiempos de atención. El hospital atiende a afiliados del IESS y tiene impactos significativos en la atención y administración. La selección del diseño de investigación es crucial para obtener datos precisos. Se utilizó una encuesta con preguntas cualitativas para medir la satisfacción del servicio, distribuyendo un cuestionario en Google Forms a 382 personas. Los resultados indican insatisfacción con la atención y el proceso de citas, a pesar de que se han gestionado adecuadamente los recursos presupuestarios en el hospital.

*Palabras clave:* gestión pública, servicio de calidad, satisfacción, atención en la salud, presupuesto

### Abstract

In Ecuador, public hospital management is facing a crisis. Although primary care was to be prioritized, the government has invested more in complex hospitals. Health care is organized by the Integral Public Health Network, which includes several institutions, each with different percentages of coverage. Demand in hospitals remains high despite investment in infrastructure, which has generated overload in these centers. The situation is unsustainable due to high costs and an economic crisis that limits

the system's response capacity, although the Ministry's hospitals provide free services. This research analyzes public management and its quality at the General Quevedo Hospital in 2020, focusing on the transfer of resources from the central government to local institutions to improve efficiency and quality of services. Descriptive and exploratory field methods were applied to collect information on processes and attention times. The hospital serves IESS affiliates and has significant impacts on care and administration. The selection of the research design is crucial to obtain accurate data. A survey with qualitative questions was used to measure service satisfaction by distributing a Google Forms questionnaire to 382 people. The results indicate dissatisfaction with the care and the appointment process, despite the fact that budgetary resources have been adequately managed in the hospital.

*Keywords:* public management, quality service, satisfaction, health care, budget

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



Cómo citar: Victorero Veas, A. L., & Espinoza, S. J. M. (2025). Gestión pública y su incidencia en la atención del Hospital General de Quevedo 2020-2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (1), 2953 – 2961. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i1.3544>

## INTRODUCCIÓN

En Ecuador, la gestión hospitalaria pública enfrenta una crisis. Aunque el modelo de gestión debía fortalecer la atención primaria, las inversiones del Gobierno se han concentrado en hospitales más complejos. La atención de salud se organiza a través de la Red Pública Integral de Salud, que incluye el Ministerio de Salud Pública, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional (Cepeda et al., 2024). El Ministerio de Salud se encarga de garantizar la calidad de la salud con una cobertura del 31%, mientras que el IESS tiene un 50%. Otros servicios, como los de las Fuerzas Armadas y clínicas privadas, cubren el 19% (Briones et al., 2021).

Cabe destacar que en el modelo actual no ha logrado reducir la demanda en el segundo y tercer nivel de atención, lo que ha llevado a una sobrecarga en hospitales, esto a pesar de inversiones en infraestructura y la construcción de nuevos hospitales, la población sigue buscando atención en esos niveles (Álvarez, 2024). El modelo es insostenible debido a altos costos, gratuidad total y crisis económica, lo que afecta la capacidad de respuesta a pesar que los hospitales del Ministerio ofrecen servicios gratuitos mientras reciben presupuesto del estado, contrario al IESS y las Fuerzas Armadas dependen las cuales son instituciones que reciben aportes de sus afiliados.

La presente investigación está orientada a realizar un examen de la gestión pública y su incidencia en la calidad de la atención del hospital general Quevedo en el periodo 2020. Se considera una variable relevante la transferencia del gobierno central, el cual es un proceso mediante el cual se delega la responsabilidad de ciertas funciones y recursos a nivel nacional hacia instituciones y entidades locales. Con esto se busca mejorar la eficiencia, la participación ciudadana y la calidad de los servicios públicos (Canaza et al., 2021). Uno de los sectores donde la gestión pública que usa esta transferencia como estrategia tiene un impacto significativo es en el ámbito de la salud, especialmente en la atención al público en hospitales generales. Implica otorgarle cierto grado de autonomía para gestionar sus recursos, tomar decisiones y adaptarse a las necesidades locales (Torres et al., 2018).

En ello permite una mayor eficiencia en la asignación de recursos y una toma de decisiones más rápida y efectiva para satisfacer las demandas de atención al público, también implica una mayor responsabilidad por parte de la administración del Hospital General de Quevedo en la prestación de servicios de calidad. Al tener mayor control sobre los recursos y la gestión, el hospital se convierte en el responsable directo de garantizar una atención al público eficiente, oportuna y accesible (Huaman Lozano et al., 2018).

Si bien es cierto las transferencias del estado conlleva a retos y desafíos, los cuales pueden traer beneficios, o desaciertos. Es decir, la falta de experiencia en la gestión de recursos, la burocracia administrativa y la falta de capacitación del personal pueden dificultar la transición y afectar la calidad de la atención al público. Es fundamental contar con un proceso de transición bien planificado y brindar apoyo técnico y financiero adecuado para garantizar una implementación exitosa.

La atención al cliente desempeña un papel fundamental en la articulación entre los beneficiarios y la entidad pública, ya que permite resolver dudas, atender requerimientos y ofrecer las mejores condiciones para garantizar una atención oportuna y eficiente (Cuenca & Oliván, 2018). En el caso del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), la atención al cliente en sus dependencias administrativas es crucial para socializar las prestaciones sociales existentes. Cada afiliado tiene la posibilidad de realizar consultas sobre los diferentes servicios, por lo que es esencial mantener un servicio eficiente, ágil y oportuno. En este artículo, explicaremos la importancia de la atención al cliente en el IESS y su impacto en la satisfacción de los afiliados (Vite Cevallos et al., 2018).

Las transferencias que realiza el estado, pueden proporcionar recursos financieros adicionales al hospital, lo que puede ayudar a mejorar la infraestructura, adquirir equipos médicos actualizados y

contratar personal adicional. Esto puede resultar en una atención al público de mayor calidad, con instalaciones y servicios mejorados (Lugmaña & Julio, 2018).

Con más fondos disponibles, un hospital puede expandir y mejorar los servicios que ofrece a los pacientes. Por ejemplo, pueden implementarse programas de atención especializada, aumentar el personal médico y de enfermería, y ofrecer tratamientos más avanzados. Esto puede conducir a una atención más eficiente y efectiva para el público (Sampedro-Palacios et al., 2019).

Sin embargo, también hay posibles desafíos y efectos negativos que podrían surgir como:

**Gestión inadecuada:** Si los fondos no se gestionan correctamente, las transferencias de dinero pueden llevar a una mala administración financiera en el hospital. Esto podría resultar en una falta de recursos para la atención al público y una disminución en la calidad de los servicios.

**Dependencia de fuentes externas:** Si el hospital se vuelve dependiente de las transferencias de dinero externas, existe el riesgo de que, si esas fuentes se agotan o se reducen, el hospital pueda enfrentar dificultades financieras y dificultades para brindar una atención adecuada.

**Prioridades y enfoques:** En algunos casos, pueden llevar a una desviación de las prioridades y objetivos del hospital. Si los fondos están destinados a proyectos específicos o áreas de atención, es posible que otras áreas necesitadas sean descuidadas. Esto podría afectar negativamente la atención general al público (Huaman Lozano et al., 2018).

La razón principal para ofrecer calidad en la salud, radica en asegurar el máximo beneficio tanto para el usuario como para la optimización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención médica es costosa. En términos de calidad, la satisfacción del paciente se convierte en un factor crucial para evaluar los servicios de salud, siendo un resultado valioso que no puede ser cuestionado, ya que se relaciona directamente con el bienestar de la salud (Gaona Valle et al., 2018).

Además, contribuye a una atención óptima, ya que aumenta la probabilidad de que el paciente participe de manera más efectiva, considerando tanto la satisfacción como la insatisfacción como parte de las valoraciones individuales sobre la calidad de la atención recibida y sus resultados. La calidad de atención también implica la capacidad de los servicios de salud para proporcionar respuestas oportunas, adecuadas y acordes a las necesidades y demandas de la salud.

## METODOLOGÍA

En el desarrollo de esta investigación se aplicaron dos métodos distintos para obtener información y analizar la problemática de estudio. En primer lugar, se utilizó el método descriptivo, el cual permitió describir detalladamente los procesos investigados y llevar a cabo una revisión bibliográfica para respaldar el análisis. Por otro lado, se empleó el método exploratorio de campo con el objetivo de recopilar datos sobre los tiempos y actividades realizadas por cada operador. Para este fin, se utilizaron fichas de observación y formatos específicos diseñados para estudiar los métodos y los tiempos utilizados.

Con base en los métodos mencionados, se puede establecer que el Hospital General Quevedo (IESS) atiende los procesos relacionados con afiliados y el personal administrativo.

Al realizar este proyecto de exploración, la selección del diseño de investigación se vuelve crucial. Es fundamental para obtener información precisa y relevante sobre un problema de la calidad de la atención al que el equipo de investigación busca responder de manera objetiva y válida. No se trata simplemente de recopilar datos, sino de establecer un enfoque que se derive de los objetivos

planteados y de la estrategia y habilidades necesarias para alcanzarlos (Arias González & Valdivia Zegarra, 2021).

El rango de opciones de diseño es amplio y se determina principalmente por dos parámetros: la validez y la viabilidad del estudio (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2018). En primer lugar, es importante evitar que el trabajo o la investigación carezcan de un diseño correcto que pueda invalidarlos, sin posibilidad de ser salvados por ningún estadístico o interpretación sesgada. En segundo lugar, se busca que el diseño sea factible de llevar a cabo en las condiciones habituales de trabajo. El equilibrio entre estos dos elementos influirá en el proceso de planificación del proyecto de investigación.

La estrategia metodológica empleada en esta investigación comprende: la elección del tipo de estudio, la lista de variables a evaluar junto con su nivel de medición, el tipo de sujetos de observación, la fuente de los sujetos a incluir, el tamaño de muestra apropiado y el procedimiento de intervención o de observación para la recopilación de los datos (Goldstein, 2018).

Se empleó la encuesta como método de investigación, utilizando un cuestionario compuesto por preguntas de satisfacción de tipo cualitativo. Esto permitió agilizar la obtención de la información. La encuesta se desarrolló utilizando un formulario de Google Forms y se distribuyó a los participantes por medio de un enlace.

El cálculo del tamaño de la muestra se lo realizó utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

En dónde.

n = Elementos de la muestra.

N = Elementos del universo.

P/Q= Probabilidad.

Z<sup>2</sup> = Nivel de confianza (90% = 1,65; 95%= 1,96; 99%= 2,58).

E = margen de error.

#### Datos

n=?

N= 45368

P/Q=0,5

Z<sup>2</sup>= 1,96 (95%)

E=0,05

#### Resolución

$$n = \frac{Z^2 x P x Q x N}{E^2 (N - 1) + Z^2 x P x Q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 x 0,25 x 45368}{(0,05)^2 (45368 - 1) + (1,96)^2 x 0,25}$$

$$n = 381,992438$$

$$n = 382$$

Una vez finalizada la aplicación de la fórmula utilizada para determinar el tamaño de la muestra representativa de la población, se obtuvo un resultado de 382 individuos que serán sujetos de estudio en esta investigación

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La gestión pública en la actualidad tiene un impacto directo en la atención a la ciudadanía al mejorar la infraestructura, ampliar la capacidad de atención, contratar personal capacitado, facilitar el acceso a tratamientos y medicamentos, y promover la investigación y el desarrollo en el campo de la salud. Estas inversiones contribuyen a brindar una atención médica de calidad, mejorar los resultados de salud y satisfacer las necesidades de la comunidad en general.

A continuación, indicaremos a través de tablas, como el estado incide en la calidad del servicio del Hospital General Quevedo, así el mismo:

**Tabla 1**

*Presupuesto año 2020*

| Grupo de gasto | Descripción                   | Codificado    | Devengado     | % de ejecución |
|----------------|-------------------------------|---------------|---------------|----------------|
| 510000         | Gastos en personal            | 12,912,818.25 | 12,645,434.63 | 97.93%         |
| 530000         | Bienes y servicios de consumo | 10,042,232.38 | 6,572,987.88  | 65.45%         |
| 570000         | Otros gastos corrientes       | 8,552.00      | 7,574.67      | 88.57%         |
| 840000         | Bienes de larga duración      | 27,107.83     | 0,00          | 0.00%          |
| 990000         | Otros pasivos                 | 38,545.98     | 36,876.97     | 95.67%         |
|                | <b>Total</b>                  | 23,029,256.44 | 19,262,874.15 | 83.65%         |

El presupuesto codificado es de 23.029.256,44. Esto significa que es la cantidad de dinero que se ha asignado o programado para ser utilizado en un proyecto, programa o actividad específica.

El devengado es de 19.262.874,15. Este valor representa la cantidad de dinero que realmente se ha gastado o utilizado hasta el momento. Indica los costos reales incurridos hasta la fecha, que representa el 97.93 de ejecución

Esto significa que se ha ejecutado aproximadamente el 83,65% del presupuesto total asignado hasta el momento. El porcentaje de ejecución es una medida importante para evaluar el progreso y la eficiencia en el uso de los recursos asignados.

**Tabla 2**

### Presupuesto año 2021

| Grupo de gasto | Descripción                   | Codificado           | Devengado            | % de ejecución |
|----------------|-------------------------------|----------------------|----------------------|----------------|
| 510000         | Gastos en personal            | 12,608,484.28        | 12,273,773.41        | 97.35%         |
| 530000         | Bienes y servicios de consumo | 11,888,987.16        | 9,555,626.82         | 80.37%         |
| 570000         | Otros gastos corrientes       | 13,468.00            | 1,503.52             | 7.82%          |
| 840000         | Bienes de larga duración      | 27,107.83            | 18,635.00            | 68.74%         |
| 990000         | Otros pasivos                 | 37,261.36            | 28,675.96            | 76.96%         |
|                | <b>Total</b>                  | <b>24,575,308.63</b> | <b>21,877,764.71</b> | <b>89.02%</b>  |

El porcentaje de cumplimiento observado anteriormente es positivo para los administradores y usuarios del hospital, ya que indica que la institución ha gastado una parte significativa de los recursos destinados a brindarles atención médica y servicios. Un alto porcentaje de ejecución sugiere que el hospital ha estado trabajando activamente para proporcionar los cuidados y tratamientos necesarios a sus beneficiarios.

Podemos determinar que el impacto refleja una gestión efectiva y responsable del presupuesto, lo que implica que los recursos se están utilizando adecuadamente para satisfacer las necesidades de los pacientes y mejorar la calidad de los servicios de salud.

No obstante, es importante tener en cuenta que el análisis completo del rendimiento financiero y la calidad de los servicios de un hospital requiere una evaluación más profunda, considerando otros factores, como la eficiencia en la utilización de los recursos, la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención médica brindada.

**Tabla 3**

### Presupuesto año 2022

| Grupo de gasto | Descripción                   | Codificado           | Devengado            | % de ejecución |
|----------------|-------------------------------|----------------------|----------------------|----------------|
| 510000         | Gastos en personal            | 12,000,680.11        | 10,718,197.68        | 89.31%         |
| 530000         | Bienes y servicios de consumo | 9,810,180.46         | 8,790,858.52         | 89.61%         |
| 570000         | Otros gastos corrientes       | 8,751.18             | 732.76               | 8.37%          |
| 840000         | Bienes de larga duración      | 0.00                 | 0.00                 | 0.00%          |
| 990000         | Otros pasivos                 | 125,192.94           | 125,192.94           | 100.00%        |
|                | <b>Total</b>                  | <b>21,944,804.69</b> | <b>19,634,981.90</b> | <b>89.47%</b>  |

Si el presupuesto total asignado para el Hospital General Quevedo es del 100%, y el porcentaje de ejecución es del 89,47%, significa que se ha utilizado hasta ahora una gran parte del presupuesto asignado

La mejora de servicios en la atención pública genera un beneficio positivo el cual se manifiesta en una mayor calidad, tiempos de espera reducidos, disponibilidad de equipos médicos y una experiencia general mejorada para los beneficiarios.

Si una parte significativa del porcentaje ejecutado se ha destinado a en infraestructura hospitalaria, y tecnología de vanguardia, el impacto podría reflejarse en una mayor capacidad y calidad de los servicios ofrecidos, así como en diagnósticos y tratamientos más precisos y efectivos. Luego del análisis de la información estadística de fuente secundaria, se llevó a cabo la recopilación de diversas

fuentes de información, y procesamiento de datos obtenidos mediante la encuesta para finalmente analizar los resultados.

Como aspectos relevantes a destacar se evidencia que el 10% de las personas está muy satisfecho con el servicio del IESS, y el 17% se siente bastante satisfecho con la atención en el Hospital General Quevedo. Por otro lado, el 30% de las personas están poco satisfechas y un 42% manifiesta gran insatisfacción con la atención recibida. La mayoría, por lo tanto, está descontenta con la calidad de atención, lo que resalta la necesidad de que la institución mejore su servicio mediante mejores recursos e infraestructura.

Por otra parte, en cuanto a la consulta externa, un 41% de los encuestados está muy satisfecho, y un 31% un poco satisfecho con esta atención. Solo un 13% está muy insatisfecho. Esto indica que la mayoría se siente bastante bien atendida en este aspecto, lo cual es importante para que la institución mejore los tiempos de espera y la calidad de atención. Asimismo, en lo que respecta a la atención al cliente, el 48% de los encuestados se sintieron satisfechos, mientras que un 26% se mostraron moderadamente satisfechos. Un 25% mostró poco o ninguna satisfacción con la atención, lo que indica un nivel general de satisfacción, pero también se debe atender a los insatisfechos para asegurar una mejora continua.

Otro aspecto evaluado fue la confianza en el servicio, de acuerdo con un 37% de los encuestados mostró poca confianza, mientras que un 24% se sintió moderadamente satisfecho. Este resultado indica que la confianza general es baja, resaltando la necesidad de que la institución implemente estrategias que generen mayor confianza en sus afiliados. En relación a las instalaciones, el 42% están bien satisfechos con el espacio físico, aunque un porcentaje menor manifestaron insatisfacción. Esto es importante ya que un buen entorno puede influir en la percepción del servicio brindado.

Finalmente, en cuanto a la organización interna del personal, un 33% se siente satisfecho, pero también hay un porcentaje que no lo está. En el sistema de agendamiento de citas médicas, la mayoría se muestra insatisfecha. Todos estos resultados sugieren que el Hospital General Quevedo debe implementar mejoras significativas en todos estos aspectos para elevar la satisfacción de sus afiliados.

## **CONCLUSIÓN**

La gestión pública para la mejora de la calidad de la atención en el hospital general de Quevedo tiene un impacto significativo en la infraestructura, el personal, las prácticas médicas y el acceso a medicamentos. Este manejo contribuye a aumentar la calidad de la atención médica proporcionada a los pacientes y mejorar la eficiencia en el hospital.

La encuesta realizada de la población estudiada en la actualidad se encuentra insatisfecha con la calidad del servicio brindado en el área de atención. Esto implica que el servicio previsto por el personal médico no cumple con los requisitos, el agendamiento de citas es un pésimo proceso el cual carece de información por parte del personal y expectativas de los usuarios.

Por demás, los recursos presupuestarios se han orientado acertadamente a todos los ítems que conforman el presupuesto, lo que certifica que han existido una buena gestión y gerencia de parte de los administradores de esta entidad pública.

## REFERENCIAS

Álvarez Cedeño, J. (2024). Análisis a la calidad y eficiencia de los servicios de salud: revisión sistemática: Analysis of the quality and efficiency of health services: systematic review. RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA, 14(2), 141–161. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v14i2.936>

Briones-Bermeo, N. P., Barreto-Rosado, M. E., Zambrano-Loor, L. Y., & Mastarreno-Cedeño, M. P. (2021). Sistema de salud del Ecuador. Comparativo de las políticas públicas a nivel organizacional y su efecto en los servicios de salud. Dominio De Las Ciencias, 7(1), 32–49. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i1.1624>

Canaza, H., Flores, Y., & Verónica, T. (2021). Administración de recursos humanos y la calidad del servicio al público en la municipalidad de Usicayos. Gestionar: Revista de Empresa y Gobierno, 1(3). <https://doi.org/10.35622/j.rg.2021.03.001>

Cepeda-Cepeda, J. L., Pinta-Cacoango, A. E., Muñoz, C. I., Albán-Sabando, E. A., Vinuesa-Domo, K., & Carbajal-Llauce, C. T. de J. (2024). La calidad del servicio en centros de salud públicos ecuatorianos. Revista Médica Electrónica, 46, e5979

Cuenca, G. M., & Oliván, J. A. S. (2018). Del CMDB al Big Data en salud: un sistema de información hospitalaria para el siglo XXI. Scire: Representación y Organización Del Conocimiento. <https://doi.org/10.54886/scire.v24i1.4506>

Gaona Valle, L., Consuelo Estrada, J., Tomp Osnaya, E., & Rizo Amezcua, J. (2018). La importancia de la salud en los médicos residentes y su relación con la calidad y seguridad del paciente. Conamed, 3(18).

Goldstein, E. (2018). El Sistema de salud en Chile y la Atención Primaria de Salud Municipal: Marco para un debate sobre desmunicipalización. In Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Huaman Lozano, A. G., Miño Cascante, G. E., Moyano Alulema, J. C., & García Flores, A. N. (2018). Mejoramiento del Suministro de medicamentos para el instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Revista Caribeña de Ciencias Sociales.

Lugmaña, G., & Julio, Y. (2018). Anuario de Estadísticas Hospitalarias Camas y Egresos 2017. DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS. Responsable de La Información Estadística y Contenidos.

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (2018). ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR NIVELES DE ATENCIÓN Y SERVICIOS DE APOYO DEL SISTEMA NACIONAL DE SALUD. Evolucion Jurídica, 2018(428).

Sampedro-Palacios, C. B., Pérez-Villar, J., Sampedro-Palacios, C. B., & Pérez-Villar, J. (2019). INNOVACIÓN SOCIAL. Prospectiva, 28. <https://doi.org/10.25100/PRTS.V0I28.7929>

Torres Santiago, M., Zárate Grajales, R. A., & Matus Miranda, R. (2018). Calidad de los registros clínicos de enfermería: Elaboración de un instrumento para su evaluación. Enfermería Universitaria, 8(1). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2011.1.269>

Vite Cevallos, H. A., Romero Black, W. E., & Vargas Collaguazo, J. D. R. (2018). Análisis de procesos en unidades de atención al usuario en instituciones públicas caso de estudio: dirección provincial IESS el Oro. SATHIRI, 13(1), 170. <https://doi.org/10.32645/13906925.510>

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/) 