

**LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y
Humanidades, Asunción, Paraguay.**

ISSN en línea: 2789-3855, 2025, Volumen VI

Implementación del Sistema de Triage Manchester y percepción del usuario en el servicio de emergencias del Centro de Salud Mocache

Implementation of the Manchester Triage System and user
perception in the emergency department of the Mocache Health
Center

Joselyn Estefanía Espinoza Betancourt

Joselynespinoza29@yahoo.com

<https://orcid.org/0009-0006-2837-433X>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

German Javier Calderón López

germancal050121@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-3029-7452>

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Quevedo – Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4557>

Artículo recibido: 06 de junio de 2025

Aceptado para publicación: 20 de
septiembre de 2025.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.


Redilat
Red de Investigadores
Latinoamericanos

NÚMERO

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4557>

Implementación del Sistema de Triage Manchester y percepción del usuario en el servicio de emergencias del Centro de Salud Mocache

Implementation of the Manchester Triage System and user perception in the emergency department of the Mocache Health Center

Joselyn Estefanía Espinoza Betancourt

Joselynespinoza29@yahoo.com
<https://orcid.org/0009-0006-2837-433X>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

German Javier Calderón López

germancal050121@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-3029-7452>
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Quevedo – Ecuador

Artículo recibido: 06 de junio de 2025. Aceptado para publicación: 22 de septiembre de 2025.
Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

Este estudio analiza la implementación del sistema de triaje Manchester en el área de emergencias del Centro de Salud Mocache, con el propósito de evaluar su impacto en la atención, la percepción de los usuarios y la capacitación requerida para optimizar su comprensión. Mediante observación participativa, se evidenció que la conducta del personal de salud mejoró significativamente en organización y empatía hacia los pacientes. El triaje Manchester clasifica a los pacientes en cinco niveles de urgencia, identificados por colores, lo que facilita la priorización en la atención médica. Las encuestas aplicadas revelaron que el 93% de los usuarios percibe una mejora en la calidad del servicio, destacando la efectividad del sistema en la reducción de tiempos de espera y la correcta priorización de emergencias. La metodología empleada fue cuantitativa, basada en encuestas a los usuarios del servicio. Con los resultados obtenidos, se diseñó una propuesta de capacitación dirigida a la comunidad, utilizando materiales informativos claros y accesibles para explicar el funcionamiento del triaje Manchester. Esta iniciativa permitió aumentar el conocimiento sobre la clasificación de condiciones de salud y promover una participación más activa del usuario en el proceso de atención. Se concluye que la implementación del sistema contribuye a optimizar recursos, mejorar la experiencia del paciente y reforzar la calidad de los servicios de emergencia. Se recomienda estandarizar los procesos de comunicación y fortalecer actividades de sensibilización, con el fin de consolidar un modelo de atención más inclusivo, eficaz y alineado con las necesidades de la comunidad.

Palabras clave: triaje manchester, atención de emergencia, satisfacción del usuario, gestión de servicios de salud

Abstract

This study analyzes the implementation of the Manchester triage system in the emergency department of the Mocache Health Center, with the aim of evaluating its impact on care, user perceptions, and the

training required to optimize its understanding. Through participatory observation, it was evident that the behavior of healthcare personnel significantly improved in terms of organization and empathy toward patients. Manchester triage classifies patients into five levels of urgency, identified by colors, which facilitates prioritization in medical care. The surveys conducted revealed that 93% of users perceived an improvement in service quality, highlighting the system's effectiveness in reducing wait times and correctly prioritizing emergencies. The methodology employed was quantitative, based on surveys of service users. Based on the results obtained, a training proposal was designed for the community, using clear and accessible informational materials to explain how Manchester triage works. This initiative increased knowledge about the classification of health conditions and promoted more active user participation in the care process. It is concluded that the implementation of the system contributes to optimizing resources, improving the patient experience, and strengthening the quality of emergency services. It is recommended that communication processes be standardized and awareness-raising activities be strengthened, in order to consolidate a more inclusive and effective care model aligned with the needs of the community.

Keywords: Manchester triage, emergency care, user satisfaction, health services management

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



Cómo citar: Espinoza Betancourt, J. E., & Calderón López, G. J. (2025). Implementación del Sistema de Triage Manchester y percepción del usuario en el servicio de emergencias del Centro de Salud Mocache. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 6 (4), 3947 – 3961. <https://doi.org/10.56712/latam.v6i4.4557>

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el sistema de Triage Manchester ha sido ampliamente adoptado por su eficacia en la gestión de la demanda de servicios de emergencia optimizando la priorización de pacientes en función de la gravedad de su condición. Este sistema de triaje surgió a partir de los primeros modelos de clasificación de los años 60 en Estados Unidos, donde se dividía a los heridos en tres niveles de prioridad, el primero según su estado de salud es leve, el segundo son los heridos graves y, en tercer lugar, se encuentran heridos que se suponían muertos porque no se podía hacer nada por ellos. Con el tiempo el triaje avanzado y se estableció en la Guerra de Corea un sistema de movilización de los heridos en función de su condición. En 1965, el triaje hospitalario se definió por primera vez como un método para identificar y priorizar a los pacientes que requerían atención urgente (Rolando Vásquez, 2019).

En Ecuador, el Sistema de Triage Manchester también ha sido implementado en varios centros de salud y hospitales ganando aceptación en los últimos años, a lo largo del país. Su adopción se ha visto favorecida por su capacidad para mejorar la calidad de la atención, la reducción de la mortalidad y el aumento de la satisfacción del paciente al recibir atención oportuna y adecuada. No obstante, es fundamental que los usuarios comprendan la lógica detrás de las prioridades establecidas por los servicios de emergencia para poder evaluar de manera adecuada la gravedad de su condición y lograr reducir el estrés generado por las situaciones críticas (Triviño Ibarra et al., 2019).

Un estudio previo realizado en entidades de salud del Ecuador, especialmente en el ámbito del triaje, (Chérrez-Anguizaca & León-Micheli, 2021) destacan que la prioridad de la asistencia a través del triaje como mecanismo para gestionar las emergencias médicas de manera más efectiva mientras que (Guaita Pintado, 2023) se centra en la gestión integral de la calidad como una estrategia integral para mejorar el sistema de salud general, que incluye la atención de emergencia, pero que también se extiende a otros servicios de salud.

En el Cantón Mocache, la reciente implementación del Sistema de Triage Manchester en el centro de salud ha sido un avance significativo en la gestión de la atención de emergencia permitiendo una evaluación rápida y sistemática de los pacientes que llegan al servicio, asegurando que aquellos con condiciones más graves sean atendidos prioritariamente.

El presente estudio tiene como objetivo

- Evaluar la percepción de los usuarios del servicio de emergencias mediante la implementación del sistema de triaje manchester, monitoreando los tiempos de espera para garantizar que los pacientes con enfermedades más graves sean priorizados y atendidos de manera oportuna.

METODOLOGÍA

Tipos de Investigación

Los tipos de investigación empleados son de carácter descriptivo, exploratorio y correlacional.

Investigación Descriptiva

Este enfoque investigativo se seleccionó con el propósito de describir detalladamente el nivel de comprensión adquirido por los usuarios tras la implementación de materiales informativos diseñados para explicar cómo se clasifica la gravedad de las condiciones de salud. A través de la recolección de datos mediante encuestas y cuestionarios, se ha buscado capturar una imagen precisa del grado de conocimiento y entendimiento que los usuarios desarrollan respecto al sistema de triaje,

proporcionando así un panorama claro sobre la efectividad de la capacitación y los aspectos que podrían requerir una mayor atención en futuros programas educativos.

Investigación Exploratorio

El enfoque exploratorio permitió analizar, describir y comprender cómo se produce la interacción entre el personal médico y los pacientes en el contexto del sistema de clasificación de Manchester. Sin limitarse a una hipótesis previa, el objetivo es generar conocimiento que pueda servir de base para estudios más específicos y en profundidad en el futuro, ya sea en términos de comportamiento, satisfacción del paciente o efectividad de los sistemas de emergencia.

Investigación Correlacional

Se realizó una investigación correlacional, utilizando como principal herramienta de recolección de datos las encuestas a pacientes. El objetivo fue determinar si la aplicación del sistema en cuestión influye positivamente en la calidad percibida de la atención. Utilizando un enfoque correlativo, buscamos identificar la relación entre la percepción del usuario y las mejoras en la eficiencia y satisfacción del servicio, proporcionando así una base empírica para evaluar el impacto del sistema en la gestión de emergencia.

Método de Investigación

Los métodos de investigación utilizados fueron los siguientes:

Método Inductivo

El método inductivo se basó en la observación de casos específicos. A través de materiales informativos, se analizaron las respuestas de los usuarios, lo que permitió identificar patrones de aprendizaje y extraer conclusiones generales sobre la efectividad de la capacitación y el impacto del material educativo en la comprensión del sistema.

Método Analítico

Este método analítico desglosó un fenómeno complejo en sus elementos constitutivos para comprenderlo mejor. Para ello, se recogieron las opiniones de los usuarios a través de encuestas y luego se analizaron por separado, dividiendo las respuestas en categorías como satisfacción, inteligencia, calidad percibida, etc., para determinar si el uso del sistema de triaje Manchester mejoró la atención. Este análisis detallado de las respuestas permitió comprender mejor cómo los usuarios percibieron el sistema.

Construcción metodológica del objetivo de investigación

A continuación, se detalló lo que es la población y la muestra:

Población y muestra

Para llevar a cabo esta investigación, se utilizó información de la rendición de cuentas 2019 del distrito 12D03 Quevedo-Mocache – Salud (MSP, 2019). En primera instancia, la población objetivo estuvo conformada por 346 pacientes mensuales que acudieron al área de emergencia del Centro de Salud de Mocache.

(N)PQZ2

$$n = (N - 1)(e)2 + PQZ2$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95% por lo que Z será el 1.96.

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error muestral, que será del 5%

N = Tamaño de la población o universo

Se procede a calcular la muestra de la encuesta:

$(N)PQZ^2$

$n = (N - 1)(e)^2 + PQZ^2$

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

$$n = \frac{346 * 0,5 * 0,5 * 1,96^2}{(346 - 1)(0,05)^2 + 0,5 * 0,5 * 1,96^2}$$

$$n = 182 \text{ Pacientes (Usuarios).}$$

Técnica de Investigación

Las técnicas utilizadas en este proyecto fueron las siguientes:

Observación

A través de la observación directa, se analizó la interacción del personal de salud con los pacientes durante el proceso de atención en el área de emergencias del centro de salud Mocache.

Visita

La visita se realizó en el centro de salud Mocache donde se utilizó un cuestionario de preguntas dirigido a los usuarios del servicio de emergencia con el objetivo de evaluar su satisfacción y percepción sobre la calidad de la atención recibida. La visita fue gestionada tras obtener la autorización de la directora del centro de salud quien me permitió el ingreso al centro de salud para poder ejecutar dicha encuesta a los usuarios del centro de salud Mocache.

Instrumentos de Investigación

Encuesta

La encuesta fue una herramienta que se utilizó para recopilar información a través de preguntas específicas. Su composición consistió principalmente en preguntas cerradas, lo que permitió recolectar datos cualitativos y cuantitativos durante el proceso de investigación.

Las encuestas fueron confeccionadas sobre la base de los principios de calidad en la atención médica, los cuales se centran en la eficacia, oportunidad, accesibilidad y satisfacción del usuario. Se diseñaron preguntas cerradas que contemplan opciones de respuesta del tipo Likert, con el fin de facilitar la interpretación y el análisis estadístico de los resultados obtenidos.

La encuesta estuvo dirigida a los usuarios del servicio de emergencias del centro de salud Mocache, quienes fueron los principales receptores del servicio y, por lo tanto, pudieron proporcionar información directa sobre la percepción del sistema de triaje Manchester y la calidad de atención recibida.

Los datos recolectados a través de esta encuesta fueron fundamentales para evaluar de manera efectiva los procesos, identificar áreas de mejora y asegurar que el servicio cumpliera con las expectativas y necesidades de los pacientes, lo que contribuyó a una mejora continua en la calidad de la atención brindada.

Recolección de la Información

Para recolectar la información de esta investigación se siguieron procedimientos estructurados encaminados a la obtención de datos primarios de los usuarios del servicio de urgencias del centro de salud Mocache. Para desarrollar los objetivos planteados, como fuente de información, se analizó un modelo de cuestionario estructurado que incluye preguntas cerradas sobre la efectividad del sistema, la claridad en la clasificación de los casos y la percepción de la rapidez en la atención de los casos de emergencia. También se diseñaron materiales interactivos y folletos informativos para explicar la clasificación de las emergencias por sistema, y luego se recogieron datos sobre el conocimiento de los pacientes a través de encuestas, evaluando si los materiales han contribuido a su comprensión del sistema. Una vez recopilada la información a través de encuestas y observaciones, se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo de los datos para identificar patrones de percepciones y comprensión de los usuarios.

Procesamiento y análisis

Una vez recibida la información, el procesamiento del análisis y la interpretación de los resultados obtenidos se realizó a través de la tabulación de los resultados de la encuesta, la creación de gráficas y tablas en Excel y las cifras en Word de los resultados según cada meta.

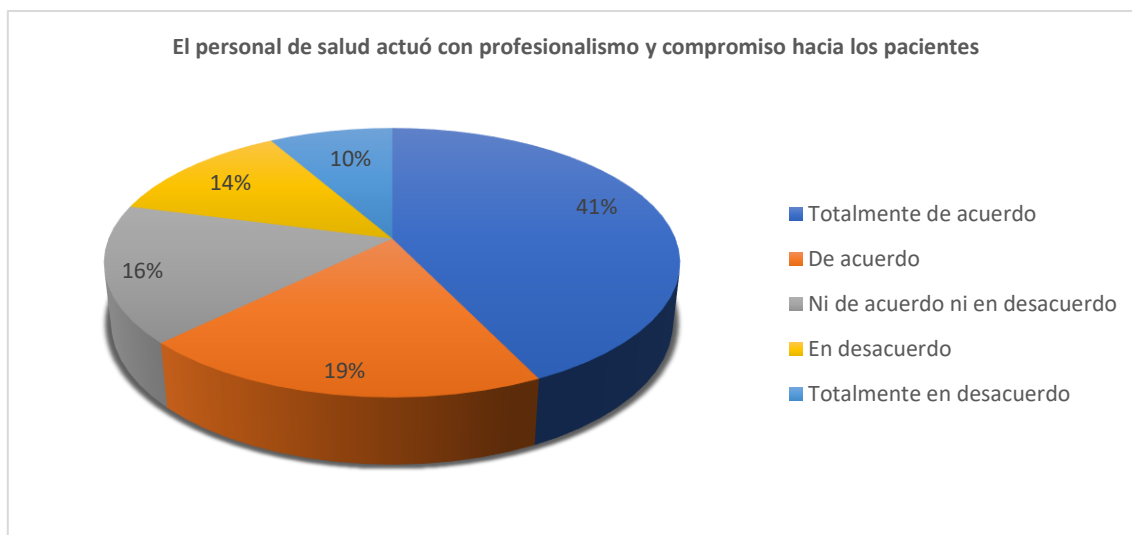
RESULTADOS

Los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del Centro de Salud Mocache, dirigidas a conocer la interacción del personal de salud con los pacientes en el área de emergencias, ofrecen una visión completa del funcionamiento del sistema de triaje Manchester. La información recogida permitió identificar tanto fortalezas como aspectos susceptibles de mejora en la gestión de la atención, así como comprender los desafíos y oportunidades presentes en este entorno. Entre los hallazgos más relevantes se destacan: el profesionalismo y compromiso del personal de salud, el cumplimiento del protocolo del sistema de triaje, la empatía y el trato adecuado hacia los pacientes, la rapidez en la atención a las necesidades de los usuarios, la percepción positiva sobre la mejora en la calidad del servicio, la alta aceptación y recomendación del sistema, la adecuación de la clasificación por colores para priorizar la atención y la correcta priorización de casos críticos mediante la categoría de alta prioridad (rojo). En conjunto, estos resultados ponen de manifiesto que la implementación del triaje Manchester ha contribuido de forma significativa a optimizar la organización, la eficiencia y la calidad del servicio en el área de emergencias, a la vez que señalan áreas de intervención que podrían potenciar aún más la atención y la satisfacción de los pacientes.

La encuesta evidenció que el 60% de los usuarios (41% totalmente de acuerdo y 19% de acuerdo) percibe que el personal de triaje actúa con profesionalismo y compromiso, lo que refleja una valoración mayormente positiva de su desempeño. No obstante, un sector de los encuestados mantuvo una postura neutral o en desacuerdo, lo que indica la existencia de posibles deficiencias en la atención y en la comunicación. Esta diversidad de opiniones sugiere la necesidad de fortalecer las prácticas de interacción con los pacientes para incrementar su satisfacción y confianza en el servicio.

Gráfico 1

El personal de salud actuó con profesionalismo y compromiso hacia los pacientes

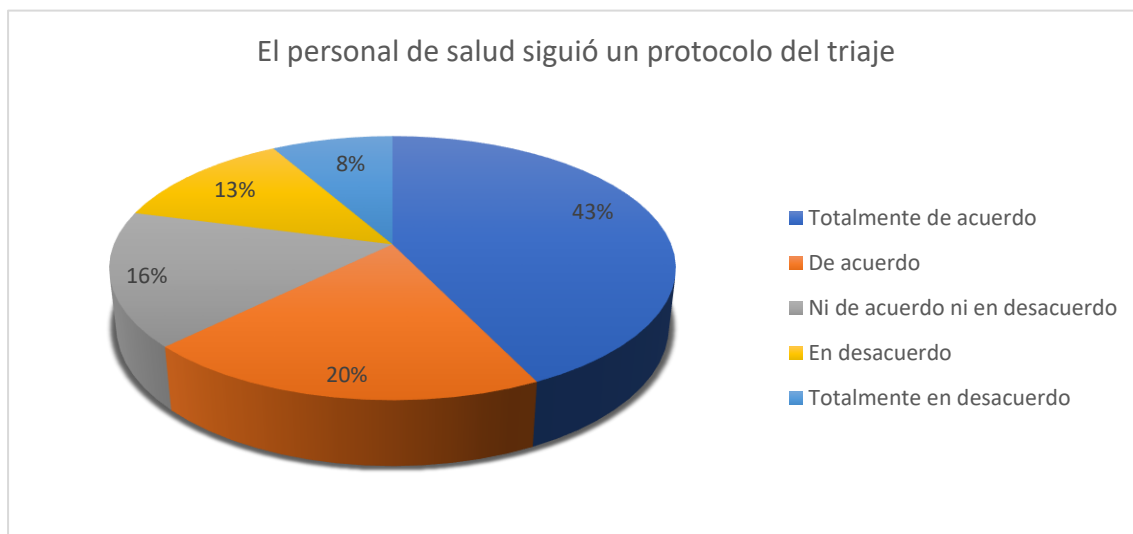


Fuente: elaboración propia.

El sondeo a usuarios mostró que el 43% considera que el personal sanitario aplica constantemente el protocolo de triaje, mientras un 20% indicó que lo hace con frecuencia, aunque no de manera uniforme. Un 16% se mantuvo neutral, y el 21% restante expresó desacuerdo respecto a la comunicación del protocolo. Estos resultados evidencian la necesidad de estandarizar la información a los pacientes, mediante capacitaciones específicas y herramientas de apoyo, como guías visuales o recordatorios automatizados, para mejorar la aplicación del sistema de triaje y reducir las discrepancias observadas.

Gráfico 2

El personal de salud siguió un protocolo del triaje

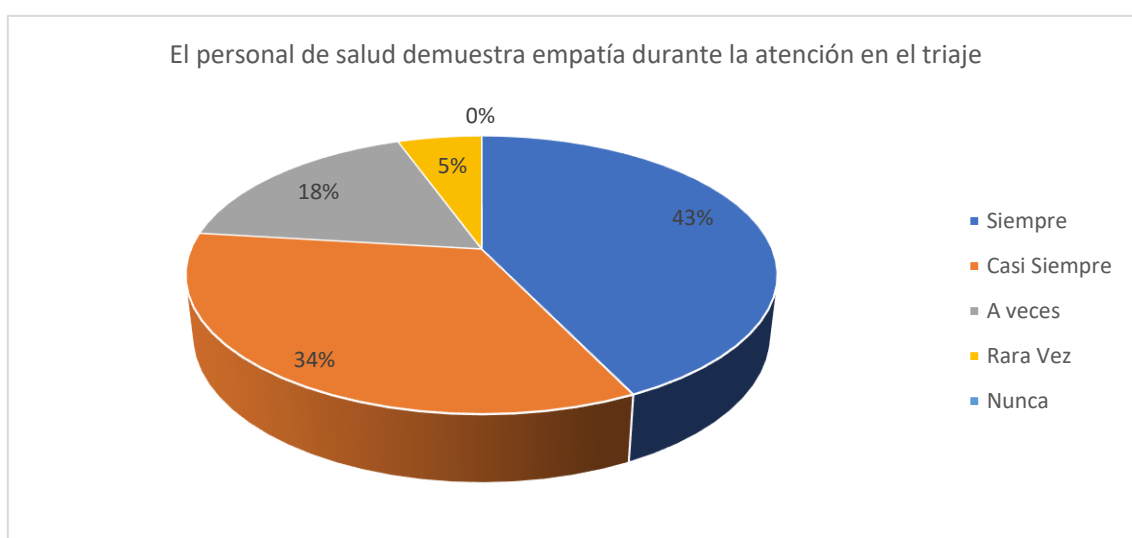


Fuente: elaboración propia.

El 43% de los usuarios indicó que el personal de salud demuestra siempre empatía y comprensión durante el triaje, mientras un 34% afirmó que lo hace casi siempre. Un 18% consideró que la empatía se muestra solo a veces, y un 5% señaló que rara vez se evidencia. Estos resultados reflejan un desempeño mayormente positivo del personal sanitario en cuanto a atención humanizada, fundamental para generar confianza en los pacientes. Sin embargo, el porcentaje de respuestas negativas señala áreas de mejora que requieren atención para garantizar una atención empática de manera consistente.

Gráfico 3

El personal de salud demuestra empatía durante la atención en el triaje



Fuente: elaboración propia.

Se evidencio en las encuestas realizadas a los usuarios en el centro de salud Mocache para evaluar la percepción de los usuarios en cuánto a la prontitud del personal de salud al tomar decisiones tras completar la evaluación de triaje. Los resultados mostraron que el 42% de los encuestados considera que el personal es rápido al momento de cubrir las necesidades de los pacientes en el área de emergencia. El 27% de los usuarios califica la rapidez como regular, mientras que un 23% opinó que es muy rápida. Por otra parte, un 8% de los encuestados indico que la atención del personal es lenta.

Estos datos reflejan que la mayoría de los usuarios considera que la atención brindada por el personal de salud es rápida y efectiva, la existencia de opiniones regulares y negativas indica la necesidad de optimizar ciertos procesos para asegurar una respuesta más uniforme y eficiente en todos los casos.

Gráfico 4

Rapidez del personal de salud ante las necesidades de los pacientes en el área de emergencia



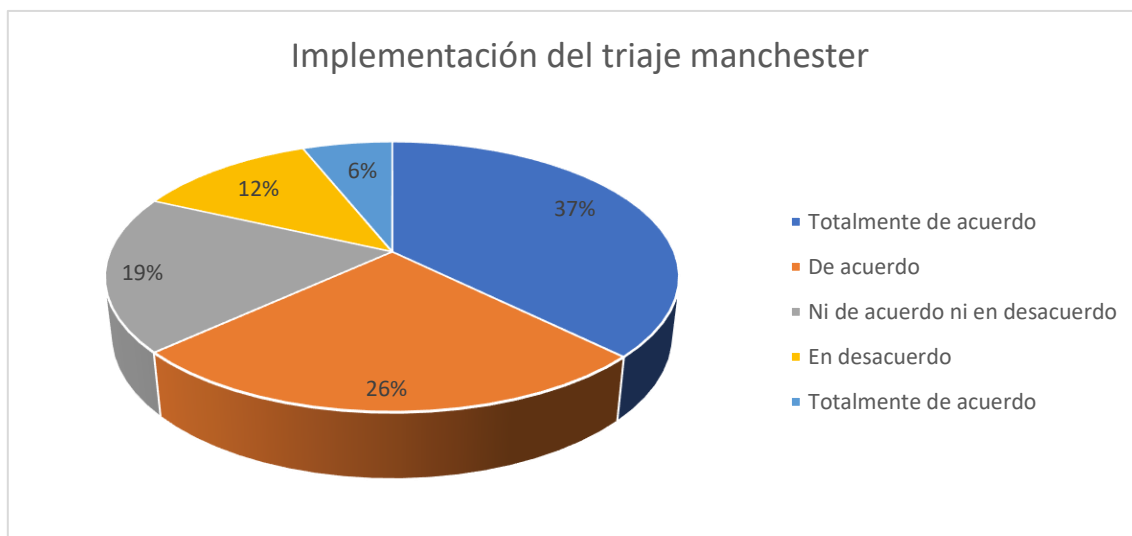
Fuente: elaboración propia.

Los resultados evidenciaron que, en la encuesta realizada a los usuarios, el 37% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo en que la implementación del triaje Manchester contribuyó a la mejora de la calidad del servicio en el área de emergencias, lo que sugirió una aceptación muy favorable del sistema. Un 26% expresó su acuerdo, lo cual también reflejó una percepción positiva, aunque con una leve diferencia respecto a aquellos que se mostraron completamente de acuerdo. Por otro lado, un 19% adoptó una postura neutral, lo que indicó que no emitió un juicio claro sobre si el triaje Manchester tuvo un efecto positivo en la calidad del servicio. Asimismo, un 12% se mostró en desacuerdo, lo que señaló que una pequeña parte de los encuestados no percibió mejoras en la calidad del servicio tras la implementación del sistema de triaje. Finalmente, un 6% estuvo totalmente en desacuerdo, lo que representó una fracción aún más reducida de personas que no consideraron que el sistema hubiera contribuido a mejorar la calidad del servicio de emergencias.

Se analizó que los resultados de la encuesta son un fuerte respaldo para considerar la implementación del sistema de triaje en el centro de salud Mocache. Al mismo tiempo, enfatizan la importancia de abordar las inquietudes de los usuarios más escépticos a través de acciones que refuercen la confianza en el sistema de salud y demuestren su compromiso con la mejora continua.

Gráfico 5

Implementación del sistema de triaje



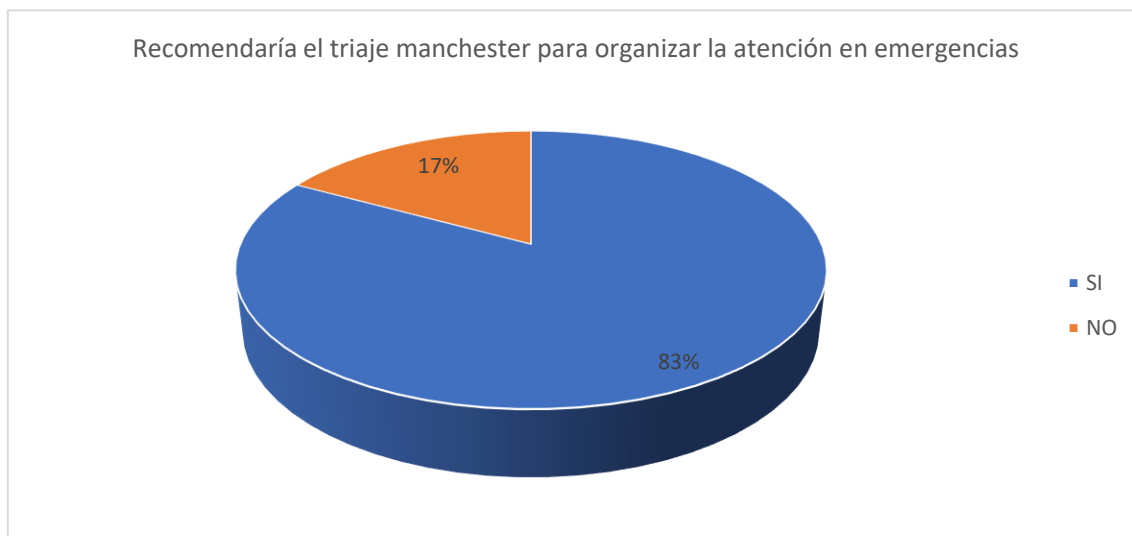
Fuente: elaboración propia.

Los resultados de la encuesta revelaron una notable aceptación del sistema de triaje Manchester como un método eficaz para la organización de la atención en situaciones de emergencia, con un 83% de los encuestados expresando una opinión favorable al respecto. Esto indicó que la mayoría de los usuarios percibieron el triaje Manchester como una herramienta útil y adecuada para priorizar la atención en escenarios de emergencia. Por otro lado, un 17% de los participantes manifestó no recomendar el sistema, lo que sugirió que una pequeña proporción de la población presentó dudas o no consideró su eficacia para dicho propósito.

Se analizó que la gran mayoría de los usuarios evaluaron de manera positiva el sistema de triaje Manchester, reconociendo su efectividad en la organización de la atención en situaciones de emergencia. No obstante, un pequeño porcentaje expresó ciertas reservas, lo que destacó la imperante necesidad de intensificar los esfuerzos en capacitación y difusión del mencionado sistema.

Gráfico 6

Recomendaría el triaje manchester para organizar la atención en emergencias

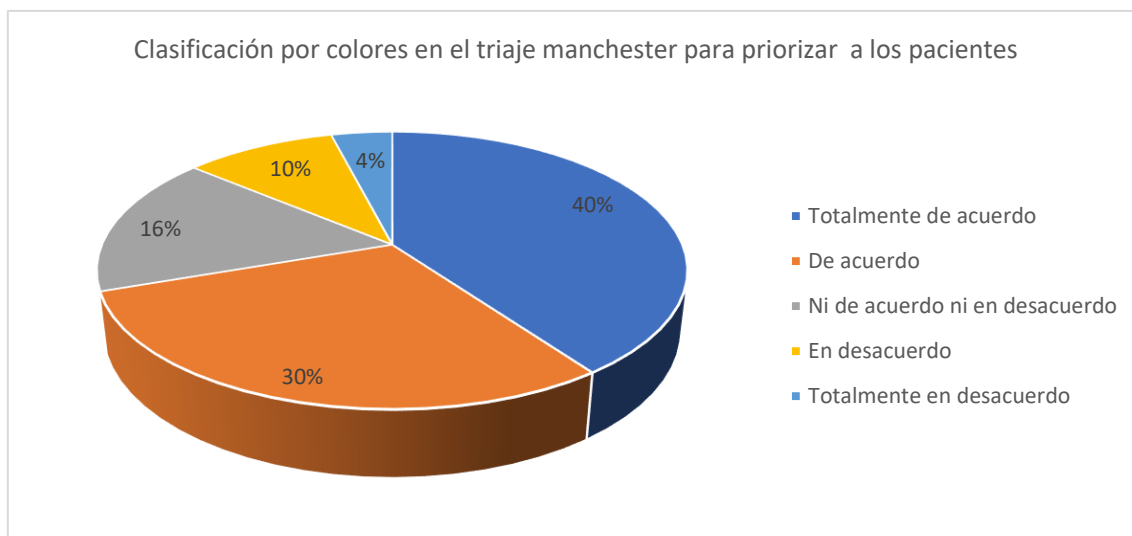


Fuente: elaboración propia.

Los datos reflejaron que la mayoría de los encuestados aceptó el triaje Manchester como un método eficaz para priorizar a los pacientes según la gravedad de su condición. Un 40% de los participantes identificó la clasificación por colores como una estrategia efectiva, mientras que un 30% estuvo de acuerdo, destacando que este sistema facilitó la atención oportuna en emergencias, optimizó la distribución de los recursos médicos y redujo los tiempos de espera para los casos más críticos. Por otro lado, un 16% adoptó una postura neutral, lo que sugirió que, aunque reconocieron la utilidad del sistema, pudieron haber tenido dudas sobre su efectividad en la práctica o su correcta aplicación en el contexto analizado. Finalmente, un 10% manifestó su desacuerdo y un 4% estuvo totalmente en desacuerdo, ya que no percibieron que la clasificación por colores hubiera garantizado una priorización adecuada. Esta percepción pudo haber sido influenciada por experiencias personales, el desconocimiento del sistema o las dificultades que surgieron en su implementación.

Gráfico 7

Clasificación por colores en el triaje manchester para priorizar a los pacientes



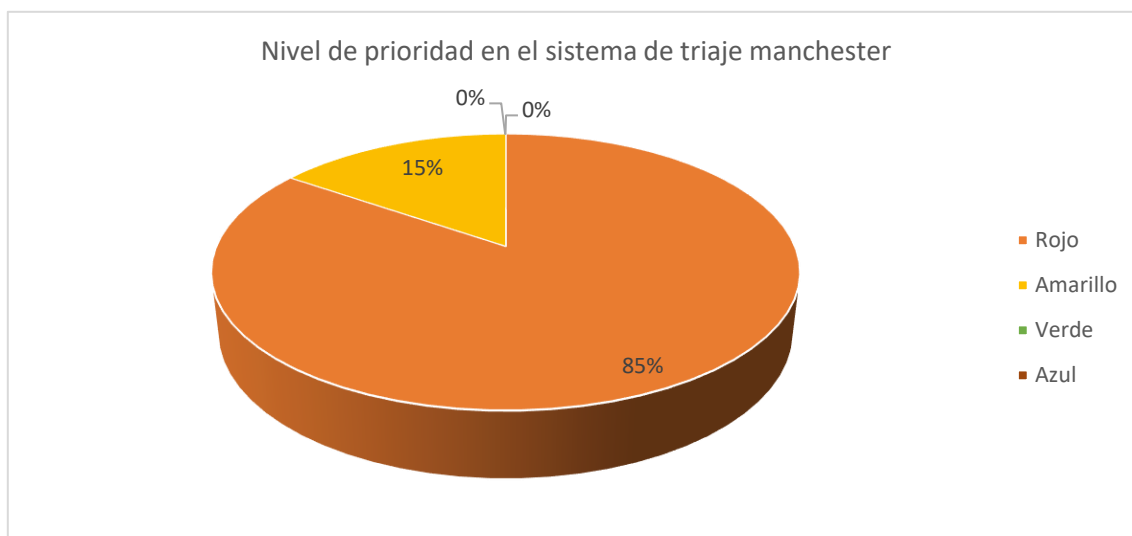
Fuente: elaboración propia.

Los resultados obtenidos en el estudio indicaron que una amplia mayoría de los encuestados, el 85%, identificó de manera acertada que el color rojo representa el nivel de prioridad más alto en el sistema de triaje Manchester. Esto denota un nivel adecuado de comprensión por parte de los pacientes sobre el funcionamiento primordial del sistema, lo cual resultó esencial para fomentar la confianza y la colaboración durante el proceso de atención en situaciones de emergencia. Por otro lado, un 15% de los usuarios identificó erróneamente el nivel de prioridad como color amarillo, lo que evidenció la existencia de un reducido porcentaje de pacientes que no comprendieron completamente el sistema de triaje.

Esos resultados fueron alentadores, ya que exhibieron que la mayoría de los usuarios comprendió el propósito del triaje Manchester y su enfoque en preservar vidas mediante la atención prioritaria de los casos más urgentes. Simultáneamente, dichas actividades constituyeron una ocasión propicia para mejorar la ejecución del sistema, garantizando que la totalidad de los usuarios recibiera información adecuada y pudiera aprovechar íntegramente su implementación en el servicio de emergencias.

Gráfico 8

Nivel de prioridad en el sistema de triaje manchester



Fuente: elaboración propia.

DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos en el centro de salud Mocache evidenciaron que tanto hombres como mujeres, en su mayoría con un rango de edad de 25 a 34 años, estuvieron totalmente de acuerdo en que el personal de salud actuó con profesionalismo y compromiso hacia los pacientes. Además, indicaron que el personal seguía correctamente los protocolos del sistema de triaje Manchester y mostraba empatía durante la atención. Sin embargo, reconocieron que la atención en ocasiones era rápida y, en otras, lenta. En la misma línea (Morais et al., 2021), menciona que los protocolos puede mejorar la calidad de la atención. En esta última coincide con lo expresado por (Moura & Nogueira, 2020), que encontró que los sistemas de clasificación rápida eran superiores en términos de eficiencia.

Los hallazgos obtenidos en el Centro de Salud Mocache evidencian que la implementación del sistema de triaje Manchester ha contribuido significativamente a la mejora de la calidad del servicio en el área de emergencias. La mayoría de los usuarios manifestó su total conformidad con la eficacia de este sistema. Asimismo, un elevado porcentaje recomendó dicho sistema como un método efectivo para organizar la atención, subrayando que la clasificación por colores ha permitido priorizar de manera adecuada a los pacientes, siendo el color rojo el que representa la mayor urgencia. Estos resultados son consistentes con la investigación realizada por (Ocampo-Torres et al., 2022), quienes demostraron que el triaje permite priorizar a los pacientes, lo que mejora la percepción de la calidad del servicio en los hospitales latinoamericanos. Su análisis destaca como las estructuras y prioridades estandarizadas brindan a los usuarios una mayor confianza en la atención que reciben. En la misma línea (Chérrez-Anguizaca & León-Micheli, 2021), quienes destacaron que el sistema de triaje manchester garantiza que los pacientes sean priorizados de forma sistemática y segura. Este enfoque unificado respalda tanto la eficiencia en la asignación de recursos como la percepción positiva del sistema por parte de los usuarios.

CONCLUSIÓN

La interacción del personal de salud con los pacientes sugirió que el triaje de Manchester ha tenido un efecto positivo en la atención directa, mejorando la empatía y la organización en los servicios de emergencias, resultando en una gestión más eficaz y humana.

Los usuarios del centro de salud Mocache destacaron que la clasificación por colores es un método adecuado para priorizar la atención, siendo el color rojo el que representa la mayor urgencia.

Se evidenció un impacto positivo en la relación entre usuarios y personal de salud, ya que la formación redujo los malentendidos, mejoró la comunicación y favoreció un clima de confianza mutua durante la atención.

REFERENCIAS

- Chérrez-Anguizaca, J. E., & León-Micheli, E. X. (2021). La aplicación del Triage, en la prestación del servicio de salud en el Ecuador. *Cienciamatria*, 7(3), 98–123. <https://doi.org/10.35381/cm.v7i3.572>
- Guaita Pintado, T. P., Tapia Pinguil, Á. 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>
- Morais, L. D. F., Arruda, C. B., Xavier, A. T., & Cabral, J. V. B. (2021). El Protocolo de Manchester como herramienta para mejora de los servicios de emergencia. *Revista de Enfermería y Atención Sanitaria*, 10(1), 1–13. <https://doi.org/10.18554/reas.v10i1.4210>
- Moura, B. R. S., & Nogueira, L. de S. (2020). Desempeño del triaje rápido realizado por enfermeros en la puerta de emergencias. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28, e3378. <https://doi.org/10.1590/1518-8345.3467.3378>
- MSP, 2019. (2019). Rendición de cuentas 2019 distrito 09d17 milagro. Ministerio de Salud Pública. https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/09/09D17_PRESENTACIÓN-RENDICIÓN-2019.pdf
- Ocampo-Torres, M., Meléndez-Mier, G., Hernández-Palacios, F., Fernández-Vargas, P. X., & Ramírez-Arellanos, D. (2022). Evaluación de la calidad en la atención al usuario en el servicio de urgencias del Hospital General de la Huasteca, a través del Modelo SERVPERF. *Revista de Educación e Investigación En Emergencias*, 4(4). <https://doi.org/10.24875/reie.21000129>
- Rolando Vásquez, C. L. (2019). El Triage Hospitalario En Los Servicios De Emergencia. *Facultad de Medicina Humana URP*, 19(1), 1–5. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v19.n1.1797>
- Triviño Ibarra, P. C., Villamar García, W. S., & Reyes Alay, T. T. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. *Polo Del Conocimiento*, 4(12), 135–148. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i12.1197>

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .