

Aplicación de servicios eficaces y de alta calidad para instituciones del sector salud

Autores:

Solís, Verónica

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
solisv986@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0003-1078-4451>

Ballesteros, Mitzuri

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
mitzuri0518@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0007-1573-6191>

Hernández, Yakelin

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
yakihernandezm2001@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-3311-1828>

Ramos, Kimberly

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
kyramos1504@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0006-5877-6823>

Sáez, Dayanis

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
dayanisell17@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-9912-0138>

Vargas, Luis

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y Estadísticas de Salud
luisalbertovv2002@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0000-5610-3840>

Cueva, Aracellys

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
araceliscuevas27@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0008-8656-5294>

García, Elizabeth

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
elizagarciaacedeno@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-4058-9994>

Quintero, Cristy

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
cristyquintero9929@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0002-3215-7697>

Rodríguez, María

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
minesrodriguez03@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0009-3317-8749>

Trejos, Aritzi

Universidad UMECIT, Panamá
Licenciatura en Registros Médicos y
Estadísticas de Salud
amudarra112@gmail.com

**Docente Asesor:
Escobar, Francis**
Universidad UMECIT, Panamá
Asignatura: Bioestadística
francis_1551@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0007-4476-0764>

Sede: Chitré

DOI: 10.37594/sc.v1i6.1630

Resumen

Este artículo se elabora para proporcionar un análisis íntegro de cómo la implementación de una red de servicios eficaces y de alta calidad puede transformar a instituciones en salud. La metodología utilizada fue descriptiva, con un diseño no experimental transeccional y un enfoque cualitativo. La unidad de análisis fueron los criterios de Detallar el área a analizar. Los objetivos: Identificar las brechas existentes para el análisis de cómo introducir una red de aplicación de servicios eficaz y de alta calidad, establecer una red de aplicación para un servicio eficaz y de alta calidad y Describir la brecha y cuantificar la diferencia. Para la captación de datos fue utilizando una técnica de revisión bibliográfica, con su instrumento, la matriz de información. Para el análisis de datos se emplearon criterio de eficiencia y alta calidad de servicios para instituciones de salud, Utilizando el Software Microsoft Excel. Los resultados indicaron que el diagnóstico arrojó que estos aspectos fortalecen la capacidad de competir en el mercado global y mejoran la calidad del servicio continuó. Concluimos que la identificación y delimitación clara del área a analizar, es crucial para implementar una red de servicios eficaz, con una base sólida para la evaluación y mejora continua del servicio. La planificación detallada, un cronograma claro, los indicadores de rendimiento y la aplicación del ciclo PHVA, son garantes de una mejora y evaluación constante de la calidad. Las auditorías periódicas y la participación activa de la alta dirección refuerzan el compromiso con el sistema de gestión de calidad.

Palabras clave: Calidad continúa, estrategia, gestión, innovación.

Implementation of efficient and high quality services for health sector institutions

Abstract

This article is written to provide a comprehensive analysis of how the implementation of an effective and high-quality service network can transform health institutions. The methodology used was descriptive, with a non-experimental cross-sectional design and a qualitative approach. The unit of analysis was the criteria of Detailing the area to be analyzed. The objectives: Identify the

existing gaps for the analysis of how to introduce an effective and high-quality service application network, establish an application network for an effective and high-quality service and Describe the gap and quantify the difference. For data collection, a bibliographic review technique was used, with its instrument, the information matrix. For data analysis, the criteria of efficiency and high quality of services for health institutions were used, using Microsoft Excel software. The results indicated that the diagnosis showed that these aspects strengthen the ability to compete in the global market and improve the quality of continued service. We conclude that the clear identification and delimitation of the area to be analysed is crucial to implement an effective service network, with a solid basis for the evaluation and continuous improvement of the service. Detailed planning, a clear schedule, performance indicators and the application of the PDCA cycle guarantee constant improvement and evaluation of quality. Periodic audits and the active participation of senior management reinforce the commitment to the quality management system.

Keywords: Continuous quality, strategy, management, innovation.

1. INTRODUCCIÓN

Justificación

Este artículo se elabora para proporcionar un análisis integro de como la implementación de una red de servicios eficaces y de alta calidad puede transformar tanto a instituciones y empresas.

Es crucial para mejorar la competitividad y productividad organizacional. En el contexto actual, donde las organizaciones enfrentan una competencia global intensa y un entorno económico dinámico, es esencial que las instituciones y empresas optimicen sus procesos y servicios para mantener una ventaja competitiva. (Ramos C., La importancia de la calidad de la calidad de servicios, 2023).

Una red bien estructurada y eficiente permite a las organizaciones mejorar sus operaciones, reducir costos y aumentar la eficiencia. Esto se logra a través de la integración de procesos estandarizados, el uso de tecnologías avanzadas y la mejora continua de la calidad del servicio. La optimización de estos aspectos no solo mejora la productividad interna, sino que también fortalece la capacidad de la organización para competir en el mercado global.

Además, una red de servicios de alta calidad facilita la colaboración y la comunicación efectiva entre diferentes departamentos y entidades, lo cual es esencial para el desarrollo de soluciones innovadoras y la rápida respuesta a las demandas del mercado. Al mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio, las instituciones y empresas pueden ofrecer productos y servicios superiores

que satisfacen mejor las necesidades de los clientes. (Pérez Rodríguez & Coutín Domínguez, 2005).

Descripción de la temática o problema de investigación

La dirección del problema son las realidades actuales con respecto a la eficiencia y la alta calidad de los servicios en instituciones y empresas es una situación que ha ido en detrimento hasta el punto que existe una insatisfacción palpable en el ambiente en todos los ámbitos, sea educativo, jurisdiccional, salud o administrativo; y es evidente que la política ha jugado un rol muy dañino en todos los sentidos y quizás podamos asegurar que el hecho repercute cuando se originan los nombramientos sin las vías adecuadas como por concurso, con las capacidades al puesto, las habilidades duras y blandas necesarias de todo profesional; y las obligatorias evaluaciones correspondientes al personal para continuar en los puestos respectivos.

Por otra parte, la Organización Panamericana de la Salud considera que las Redes Integradas del Servicio de Salud son una de las principales expresiones operativas del enfoque de la Atención Primaria Salud a nivel de los servicios de salud, contribuyendo a hacer una realidad varios de sus elementos más esenciales tales como la cobertura y el acceso universal; el primer contacto; la atención integral, integrada y continua; el cuidado apropiado; la organización y gestión óptimas; la Orientación familiar y comunitaria; y la acción intersectorial, entre otros.

En este aspecto podemos encontrar diferentes elementos que son importantes a la hora de crear una red de aplicación, esta debe constar de cinco principios, los cuales son: Liderazgo, Planificación, Apoyo y operación, Evaluación del desempeño y Mejora continua. (Organización Panamericana de la Salud, 2024).

LIDERAZGO: Para liderar es importante tener claridad del camino que emprendemos y del lugar donde queremos ir. Ese propósito, ese para qué es tan relevante que, si se tiene claro y pensamos en él durante el montaje del Sistema de Gestión de Calidad, resolver los retos que se presenten será más sencillo, pues nos dará la energía necesaria para superar los obstáculos.

PLANIFICACIÓN: Tener clara la visión, comunicarla y trabajar en equipo es un gran paso, pero no es suficiente. Hay un elemento fundamental dentro de todo Sistema de Gestión. Esta claridad de objetivos nos permite elaborar un cronograma e identificar los posibles obstáculos o riesgos que pueden aparecer en el camino. En la medida en que logremos hacer un mejor ejercicio de planificación, estaremos abordando de manera proactiva las eventualidades que se presenten.

APOYO Y OPERACIÓN: Este elemento hace referencia a la manera de cómo la organización

decide enfrentar los retos diarios de producir los servicios o productos para sus clientes. el apoyo y la operación del Sistema de Gestión es fundamental dado que es la manera explícita como interpretamos lo que necesita nuestro cliente y con base en ese entendimiento, generamos las actividades necesarias para producir el producto o servicio y dar cumplimiento a la promesa de valor.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO: Cuando hacemos este tipo de procesos de evaluación de desempeño o de observación los realizamos desde diferentes lentes o perspectivas. Una de las perspectivas es la dimensión del cliente. Muy fundamental ya que es nuestra razón de ser, si él está feliz y a gusto con nuestro producto, entonces, sabremos qué es lo que hacemos bien. En caso contrario, es necesario continuar acercándonos para entenderlo, comprenderlo y lograr a través de nuestro producto y servicio satisfacer los dolores y necesidades de nuestro cliente.

MEJORA CONTINUA: Si ya hemos observado desde todos los puntos de vista o lentes nuestro desempeño y encontramos muchos elementos fuertes, pero también unos por fortalecer, es necesario diseñar los mecanismos adecuados para atender estos asuntos y darles un tratamiento en la empresa, tareas para las cuales un software de gestión de proyectos será de ayuda. (KAWAK, 2024).

Antecedentes investigativos

La subcontratación de servicios externos brinda un alivio aquellas empresas que desean quitar un poco de esa carga laboral, dejando en manos de expertos algunos temas como el manejo de planilla, procesos de reclutamiento, labores de mantenimiento y limpieza etc. (Solís, 2020).

Los clientes se han vuelto tan conscientes de los que les debe brindar un servicio, por eso sus expectativas sobre el servicio se han elevado, a tal punto que ya no agradecen un servicio superficial. Lo que indica pues cuan generalizados se han vuelto los programas de servicio al cliente; además de estas expectativas cada vez mayores, parece haber un escepticismo creciente en cuanto a ellos, los clientes son los verdaderos beneficiarios. (García, 2020).

Eficiencia corresponden a la capacidad de lograr el efecto o beneficio esperado con el mínimo de recursos posible, logrando su optimización. La eficiencia que puede ser alta o baja, mínima o máxima, es solo la relación beneficio/coste. El coste, el tiempo, el uso adecuado de factores materiales y humanos, así como el cumplir con la calidad propuesta, constituyen elementos inherentes a la eficiencia. (Sánchez et, 2019).

Formulación de la interrogante

¿Establecer la aplicación de servicios eficaces y de alta calidad para ser incluida en el plan de trabajo de mejoramiento para las instituciones del sector salud?

Objetivo(s) o propósito

Identificar las brechas existentes para el análisis de como introducir una red de aplicación de servicios eficaz y de alta calidad.

Breve desarrollo teórico y conceptual

Algunos conceptos sobre identificados con una red de aplicación de servicios de eficaces y de alta calidad para instituciones y empresas:

1. Innovación: es necesario que aprendamos a discernir sobre términos como la “innovación”, en vista que, no lo entendamos como el concepto enemigo, sino más bien como el concepto que coadyuvara a alcanzar el desarrollo conveniente de forma económica, social y cultural, dentro de un mercado, empresa o institución; sea esta privada o pública. Las personas que se encuentran dentro de este lugar con la necesidad de una nueva transformación, deberán percibir que no es individual esta tarea sino grupal, organizativa y hasta gerencial; y con ello se ganará un cambio de actitud. (Ramírez-Alujas, 2011)
2. Manual de Procedimientos de nueva calidad: el manual de procedimientos es una herramienta que debe mantener toda empresa, institución o negocio, a nivel general o departamental; sin embargo, un manual de procedimientos de nueva calidad consideramos que es el manual donde se refleja las adaptaciones que requieren por el proceso constante de evolución permanente. Por consiguiente, es necesario la modernización administrativa realzando los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios, constituyéndose en los criterios fundamentales de toda administración y con la garantía de las políticas de modernización. (Fernández-Valmayor, Dereito Monográfico: Estudios sobre la modernización administrativa, 2011)
3. Procesos de Modernización administrativa: estos procesos a plena vista parecen solo procesos de estructuras, sin embargo, estos procesos de modernización tienen dentro un papel preponderante como el Estado social que debe velar por las condiciones de libertad e igualdad como de la dignidad de toda persona, puesto que, cuando hablamos de implementar cambios se debe tener en cuenta el no afectar a las personas y esto solo es logrado con las adaptaciones necesarias para elevar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios; obteniendo la satisfacción de las demandas de los usuarios. (Fernández-Valmayor, Dereito Monográfico: Estudios sobre la modernización administrativa, 2011)
4. Innovación con disciplina: es un término nuevo que acuña no solo el deseo sino el optimismo de buscar nuevas oportunidades que llevan a la innovación dentro de la empresa o de la

institución, entre estas oportunidades para innovar están las siguientes: acontecimientos inesperados incongruencias, necesidad de proceso, cambios sectoriales y mercado, cambios demográficos, cambios de percepción, nuevo conocimiento; en resumen la innovación no solo se enfoca en un trabajo duro, enfocado y decidido; también va a requerir de la diligencia, la perseverancia y compromiso que éticamente se adquiere en personas con esas cualidades. (Ramírez-Aluja, 2011)

5. Tejido organizativo o performance

2. METODOLOGÍA

Método y/o Procedimiento metodológico

El tipo de estudio es descriptivo, con un diseño no experimental transeccional y un enfoque cualitativo. La población está constituida por instituciones y empresas en la República de Panamá, y la muestra se focaliza en el país Panamá, utilizando un muestreo no probabilístico intencional. Para la recolección de datos se utilizará la técnica de revisión bibliográfica, empleando como instrumento una matriz de información.

Aspectos éticos

Se cumplieron con todos los reglamentos éticos de la universidad; no hubo ni encuesta ni entrevista, solo revisión documental por lo cual no hay consentimiento informado.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados se explicarán tomando en cuenta los objetivos específicos.

Tabla 1. Identificar las brechas existentes para el análisis para introducir una red de aplicación de servicios eficaz y de alta calidad.

Estrategia	Explicación
Detallar el área a analizar y sus objetivos	Identificar y delimitar claramente el área específica que se someterá a análisis, así como los objetivos que se desean alcanzar con la implementación de la red de aplicación de servicios.
Fijar el estado futuro ideal	Definir cómo sería la situación ideal en términos de eficiencia y calidad del servicio, estableciendo metas y estándares deseados.
Analizar el estado actual	Evaluar y documentar la situación actual del área en términos de procesos, calidad de servicios y eficiencia operativa.
Comparar el estado actual con el estado ideal	Realizar un análisis comparativo entre la situación actual y el estado ideal para identificar discrepancias y áreas de mejora.

Describir la brecha y cuantificar la diferencia	Identificar las brechas existentes entre el estado actual y el ideal, cuantificando las diferencias en términos de rendimiento, calidad y otros indicadores relevantes.
--	---

Fuente: Elaboración propia, 2024.

Para implementar eficazmente una red de aplicación de servicios, es crucial detallar el área a analizar y sus objetivos, definir el estado futuro ideal en términos de eficiencia y calidad del servicio, y evaluar el estado actual del área en términos de procesos y eficiencia operativa. Luego, se debe comparar el estado actual con el ideal para identificar discrepancias y áreas de mejora, describiendo y cuantificando las brechas existentes en términos de rendimiento y calidad, enfoque sistemático el cual permite identificar áreas de mejora y proporciona una base sólida para la implementación de soluciones efectivas. (R. & R, 2018), (Gómez & Torres, 2019)

Tabla 2. Establecer una red de aplicación para un servicio eficaz y de alta calidad

Pasos	Explicación
Desarrollar una agenda de trabajo	Planificar las actividades y tareas necesarias para la implementación de la red de servicios, estableciendo un cronograma claro y detallado.
Definir indicadores para los procesos	Establecer métricas e indicadores de rendimiento que permitan evaluar la eficiencia y calidad de los procesos implementados.
Desarrollo del método PHVA	Implementar el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) para asegurar una mejora continua en los procesos y servicios.
Realizar auditorías periódicas	Programar y llevar a cabo auditorías regulares para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y eficiencia establecidos.
Mantener la Alta Dirección siempre conectada al Sistema de Gestión	Asegurar que la alta dirección esté constantemente informada y comprometida con el sistema de gestión de calidad, participando activamente en su desarrollo y mejora.

Fuente: Elaboración propia, 2024

Para implementar una red de servicios de manera efectiva, es esencial desarrollar una agenda de trabajo detallada, planificando las actividades y tareas necesarias con un cronograma claro; se deben definir indicadores de rendimiento que permitan evaluar la eficiencia y calidad de los procesos. La implementación del ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) asegura una mejora continua en los procesos y servicios, es crucial realizar auditorías periódicas para evaluar el cumplimiento de los estándares establecidos. Mantener a la alta dirección constantemente informada y comprometida con el sistema de gestión de calidad es vital para el éxito continuo del proyecto. (M. & K., 2017), (P. & L., 2020)

Tabla 3. Método para la red de aplicación de servicios eficaces y de alta calidad

Método	Explicación
Planificar	Podemos explicar que la planificación es una herramienta que auxilia en las decisiones y acciones dentro de las empresas o instituciones; como parte de un proceso de transformación que busca satisfacer las demandas de una sociedad que exige eficiencia y calidad de los servicios.
Hacer	El hacer implica voluntad por parte de los involucrados dentro del proceso de innovación o modernización que se quiera llevar a cabo en las proyecciones establecidas, y aún más cuando es necesario abordar los problemas.
Verificar	La verificación es parte del proceso de modernización donde se desea alcanzar la eficacia y calidad para obtener los estándares necesarios en las proyecciones establecidas.
Actuar	El actuar dentro de toda esta estructura debe ser de alcance comunicativo, por lo que, es una especie de anhelo de la sociedad moderna dentro de un contexto institucional donde lo que se quiere, es ese actuar por quienes le corresponde tomar las decisiones necesarias para mejorar.

Fuente: Adaptado de publicaciones de (Monti, De la planificación como técnica a la cultura de la planificación, 2020), (Radl Philipp, 1998)

El Método para la red de aplicación de servicios eficaces y de alta calidad es un mecanismo de estructura necesaria y practica para llevar a cabo la aplicación de una Red que busca mejorar los servicios de eficiencia y alta calidad, por consiguiente, utilizamos la palabra red, por que se busca la utilidad de un plan piloto dentro de una empresa o institución y se convierta en una aplicabilidad del mejoramiento e innovación para satisfacer las demandas de los usuarios en cualquier lugar donde se brinde los servicios, sean estos de salud, educación, administrativos o jurisdiccional. (Jiménez Panequel, 2004).

Tabla 4. Indicar el rendimiento en la utilidad de la red de aplicación

Beneficios	Explicación
Profesionalismo	Una parte importante de toda gestión de cambio es el profesionalismo con el que debe contar toda persona integrante de la empresa o institución que se encuentra en ese marco de gestión de modernización hacia la calidad y servicio de calidad.
Respeto	Un ingrediente y muy primordial es el respeto de la dignidad de todos los involucrados en ese cambio, además del cambio hacia quienes va dirigido y quienes son las encuestas de satisfacción.

Confiabilidad	La confianza es una base de todo proceso de cambio y gestión, puesto que, de eso depende la parte económica, social, política de la eficacia y calidad de los servicios; aunado de la modernización que se desea ejecutar buscando mejorar.
Dedicación	Una persona sea este del más alto rango o el más bajo, con dedicación alcanzara cambios sustanciales cuando la dedicación es parte de su forma de trabajo, lo que socialmente es observado y logra satisfacción donde se aplique la eficiencia y calidad de servicios.
Determinación	Cuando se desea alcanzar metas dentro de una empresa o institución es necesario tener y mantener determinación en el puesto que desempeña, sin importar el rango en el que se encuentre.
Rendición de Cuentas	La rendición de cuentas es una parte intrínseca de toda empresa o institución, lo que socialmente se convierte en parte de la ética profesional y personal de todo individuo que forma parte como colaborador o funcionario; y que para la sociedad es fundamental la rendición de cuentas cumplir los estándares de conducta moral.

Fuente: Adaptaciones de publicaciones de (Ipiales Aldáz & Grijalva fernández, 2015), (Bolaños González, 2010).

El rendimiento dentro de una red de aplicación de servicios de eficiencia y alta calidad de es una medular para poder optimizar las evaluaciones que red deben realizar a los principales demandantes de estos servicios y a su vez los garantes; una crisis continua dentro de un servicio es lo que demanda la necesidad de plantearse un mejoramiento e innovación dentro de las estructuras privadas o públicas. Por ello, las encuestas y luego las evaluaciones del servicio desde estos 7 aspectos conformaran la base inicial para llevar a cabo la implementación del proyecto, con miras a la posibilidad de mejoramiento continuo a los aspectos iniciales y las implementaciones que den como resultado. (Anaconda, Ibarra Rios, Burbano Acosta, & Rivera Daza).

4. CONCLUSIONES

1. A modo de conclusión, la identificación y delimitación clara del área a analizar, junto con la definición de objetivos específicos, es crucial para implementar una red de servicios eficaz. Este enfoque permite enfocar los esfuerzos en las áreas que requieren mejoras y asegura que los objetivos de calidad y eficiencia sean alcanzables y medibles. La claridad en esta etapa inicial establece una base sólida para la evaluación y mejora continua del servicio.
2. De acuerdo a los resultados demostrados la planificación detallada y el establecimiento de un cronograma claro son esenciales para implementar una red de servicios eficaz. Definir indicadores de rendimiento y aplicar el ciclo PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) garantiza una mejora continua y evaluación constante de la calidad. Las auditorías periódicas aseguran el cumplimiento de los estándares, mientras que la participación activa de la alta

- dirección refuerza el compromiso con el sistema de gestión de calidad.
3. Confiamos que la humildad en el liderazgo ha facilitado la empatía necesaria para gestionar el cambio de manera efectiva, promoviendo un entorno de colaboración y entendimiento. Además, la rendición de cuentas ha reforzado la ética profesional y la integridad dentro de la organización, asegurando que todos los niveles de la red operen bajo los más altos estándares de conducta.
 4. Teniendo en cuenta el rendimiento de la red de aplicación de servicios eficaz y de alta calidad ha sido notablemente influenciado por la integración de valores fundamentales como el respeto, la confiabilidad, y la humildad. El respeto hacia todos los involucrados ha permitido una transición suave y una alta aceptación del cambio, lo cual es vital para la satisfacción del cliente y la mejora continua.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (2009). Recuperado el 26 de Julio de 2024, de OPS: <https://www.paho.org/es/temas/redes-integradas-servicios-salud>
- (2022). Recuperado el 26 de Julio de 2024, de kawak.net: https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad
- Anaconda, L., Ibarra Rios, N. Y., Burbano Acosta, M., & Rivera Daza, C. C. (s.f.). La calidad de atención en salud que brindan las instituciones prestadoras de servicios. España: Universidad Católica de Manizales.
- Atico34. (2024). Recuperado el 10-4-24 de abril de 2024, de Grupo Atico34: <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/mejora-continua/>
- Bernal Zipa, M. M. (marzo de 2015). Gestión por procesos y mejora continua, puntos claves para la satisfacción del cliente. Obtenido de Universidad Militar Nueva Granada: <http://hdl.handle.net/10654/6332>
- Bolaños González, J. (2010). Bases conceptuales de la rendición de cuentas y el rol de las entidades de fiscalización superior. *Revista Nacional de Administración*, 1-30.
- D'Empaire, G. (noviembre de 2010). Calidad de atención médica y principios éticos. *Acta Bioethica SciELO*, 16(2).
- Del Carmen Sosa, J. C. (Abril-Junio de 2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública SciELO*, 36(2).
- Domínguez2, L. Y. (Noviembre de 2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. Scielo. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_artext&pid=S1024-94352005000600004

- Fernández-Valmayor, J. L. (20 de mayo de 2011). Dereito Monográfico: Estudios sobre la modernización administrativa. Obtenido de Dereito Monografico: Estudios sobre la modernización admministrativa: <https://core.ac.uk/download/pdf/61965422.pdf>
- Fernández-Valmayor, J. L. (20 de mayo de 2011). Dereito Monográfico: Estudios sobre la modernización administrativa. Obtenido de Dereito Monográfico: Estudios sobre la modernización administrativa: <https://core.ac.uk/download/pdf/61965422.pdf>
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Schmalbach, J. (2010). La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008 (Segunda julio de 2010 ed.). (P. e. 2005., Ed.)
- Fontalvo Herrera, T. J., & Vergara Shmalbach, J. C. (2010). La gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001: 2008 (Segunda edición 2010 ed.). Malaga: Malaga:Eumed.net.
- García, E. (2020). Elementos d ela calidad de servicio. Scielo.
- Gómez, M., & Torres, J. (2019). Estrataegias para la mejora de la calidad de los servicios: enfoque ptáctico. Editorial Académica, 89-101.
- González Ramos, R. M., Fernández Pratts, M., González Longorita, M., Castro Bernal, C., Vaillard Jiménez, E., Lezama Flores, G., & Carrasco Gutiérrez, R. (2008). La Calidad de la atención en salud. Oral Suplemento, medigraphic.com.
- Hernández Junco, V., Quintana Tápanes, L., Mederos Torres, R., Guedes Díaz, R., & García Gutierrez, B. N. (marzo de 2009). Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la claidad del servicio. Revista Cubana de Medicina Militar SciELO, 38(1).
- Ipiales Aldáz, M. C., & Grijalva fernández, P. (2015). Programa de estrategias de calidad en la atención al cliente externo del área de Centro Obstétrico del Hospital Pablo Arturo Suarez Quito. Quito.
- Jiménez Panequel, R. E. (2004). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. Revista Cubana Scielo, 1-30.
- KAWAK. (26 de julio de 2024). KAWAK. Obtenido de KAWAK: https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/los-cinco-elementos-importantes-de-un-sistema-de-gestion-de-calidad
- M., J., & K., C. (2017). Gestión de calidad en servicios: Principios y prácticas. . Journal Of Service Management, 201-215.
- Márquez Martín, R., & Peña Martínez, V. M. (2022). Calidad y seguridad en la atención a los pacientes. (Panamericana, Ed.) EDITORIAL PANAMERICANA S.A DE C.V.
- Monti, A. (2020). De la planificación como técnica a la cultura de la planificación. Scielo.
- Monti, A. (2020). De la planificación como técnica a la cultura de la planificación. Scielo.
- Moreno Monsiváis, M. G. (septiembre de 2013). Calidad y Seguridad de la atención. Ciencia y Enfermería versión on-lime SciELO, 19(1).
- Organización Panamericana de la Salud. (26 de Julio de 2024). OPS. Obtenido de OPS:

<https://www.paho.org/es/temas/redes-integradas-servicios-salud>

- Ortega Vargas , C., & Suárez Vasquez, M. G. (2009). Manual de Evaluación de Calidad del Servicio de Enfermería-Estrategías para su aplicación (2da. Edición ed.). México: Editorial Medica Panamericana S.A de CV.UNAM.
- Ortega Vargas, C., & Suárez Vasquez, M. G. (2009). Manuela de Evaluación de Calidad del Servicio de Enfermería-Estrategías para su aplicación (2da Edición ed.). México: Editorial Medica Panamericana de S.A de CV. UNAM.
- P., R., & L., F. (2020). Mejora continúa en la gestión de servicios: Aplicación del método PHVA. Publicaciones Académicas, 98-112.
- Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Dominguez, M. A. (2005). La gestión del conocimientos: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. Scielo, 1-30.
- Pérez, J. J. (2002). Gestión Clínica: conceptos y metodología de implantación. ScieneDirect Revista de Calidad Asistencial, 17(5).
- R. & R, K. (2018). Análisis y evaluación de la eficiencia de los servicios: Enfoque y metodologías. Revista de Gestión de Servicios, 123-135.
- Radl Philipp, R. (1998). La Teoría del actuar comunicativo de Jürgen Habermas: un marco para el análisis de las condiciones socializadoras en las sociedades modernas. Papers 56.
- Ramírez-Aluja, Á. V. (septiembre de 2011). Sobre la aplicación y desarrollo del concepto de innovación en el sector público: Estado del arte, alcances y perspectiva. Revista Circunstancias(26).
- Ramírez-Alujas, Á. V. (septiembre de 2011). Sobre la aplicación y desarrollo del concepto de innovación en el sector público: Estado del arte, alcances y perspectivas. Revista Circunstancias(26).
- Ramos, C. (2023). Recuperado el 25 de julio de 2024, de La importancia de la calidad de la calidad de servicios: <https://firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-empresas/>
- Ramos, C. (22 de febrero de 2023). La importancia de la calidad de la calidad de servicios. Obtenido de La importancia de la calidad de los servicios: <https://firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-empresas/>
- Ramos, C. (22 de Febrero de 2923). La importancia de la calidad de la calidad de servicios . Obtenido de La importancia de la calidad de la calidad de servicios : <https://firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-empresas/>
- Reñones Crego, M. C., Fernández Pérez, D., Vena Fernández, C., & Zamudio Sánchez, A. (septiembre-octubre de 2016). Los eventos adversos y la calidad de atención estrategias para mejorar la seguridad de los pacientes pediátricos. ScienceDirect, 26(5).
- Sánchez et, A. (2019). Indicadores de gestión como herramienta para la prosperidad empresarial. FGU publishing.

- Saturno-Hernández, P., Hernández Ávila, M., Magaña Valladeres, L., García Saiso, S., & Vértiz Ramirez, J. J. (mayo-junio de 2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Enfermería Clínica*, 57(3).
- Solís, L. (2020). La Eficiencia del outsourcing. *Summa*.
- Vásquez-Díaz, M. (Agosto de 2022). Mejorar la calidad de vida de los pacientes: un nuevo reto en la práctica clínica. *SciELO*, 46(2).