

Factores institucionales que influyen en la prestación sostenible de servicios de salud en un centro sanitario en Ecuador

Institutional factors influencing the sustainable delivery of health services in a health center in Ecuador

Ulvio Steven Aquino Malavé

ulvioaquinomalave@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3050-5643>

Centro de salud del Distrito 24D01 Santa Elena-Salud, Ecuador

Leticia Melissa García Borbor

garciaborborleticia@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-4223-1697>

Departamento Médico De La Unidad Educativa Fiscomisional Americano

Andy Damián Laínez Tomalá

tomalaandyd@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6413-146X>

Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de identificar los factores institucionales que inciden en la prestación de los servicios de salud de un centro sanitario de la provincia de Santa Elena-Ecuador 2022. Se utilizó un diseño metodológico de enfoque cuantitativo, básico, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo constituida por 56 miembros del equipo multidisciplinario de salud; donde se aplicó el muestreo censal, utilizándose todas las unidades de análisis como muestra. La técnica empleada para recolectar los datos fue la encuesta y como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios elaborados por el autor, uno para cada variable identificada, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos y sometidos a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach. La información recolectada fue analizada a través del análisis estadístico inferencial, empleando la prueba de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,937** entre ambas variables, pudiendo determinar que existe una incidencia significativa muy fuerte entre ellas, a su vez permitió identificar 4 factores que van a limitar o incidir en las prestaciones de los servicios de salud: los recursos humanos, logísticos-materiales, financieros y la infraestructura de la institución.

Palabras clave: Factores institucionales, sostenibilidad, servicios de salud, recursos humanos, infraestructura.;

ABSTRACT

The present research was carried out with the objective of identifying the institutional factors that affect the provision of health services in a health center in the province of Santa Elena - Ecuador 2022. A methodological design with a quantitative, basic, descriptive, approach was used. non-experimental, transversal and correlational. The population consisted of 56 members of the multidisciplinary health team; where census sampling was applied, using all units of analysis as a sample. The technique used to collect the data was the survey and two questionnaires developed by the author were used as instruments, one for each identified variable, which were validated through expert judgment and subjected to the Cronbach's Alpha reliability test. The information collected was analyzed through inferential statistical analysis, using the Spearman test, obtaining a proportion coefficient of 0.937** between both variables, being able to determine that there is a very strong significant incidence between them, in turn allowing the identification of 4 factors. . that will limit or affect the benefits of health services: human, logistical-material, financial resources and the infrastructure of the institution.

Keywords: Institutional factors, sustainability, health services, human resources, infrastructure.

INTRODUCCIÓN¹

Alcanzar la equidad y el acceso integral a los servicios de salud continúa siendo un desafío significativo para los sistemas de salud a nivel global. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019), estas metas dependen crucialmente de la disponibilidad, organización y gestión eficaz de los sistemas de salud. La Declaración política sobre la cobertura sanitaria universal de las Naciones Unidas (ONU, 2019) subraya la necesidad urgente de fortalecer los sistemas de salud a nivel mundial, asegurando que sean robustos, resilientes y capaces de proporcionar servicios de salud de alta calidad, profesionalismo integral y competencia, además de contar con una infraestructura adecuada para responder a las necesidades de salud de la población.

Además, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021) enfatiza la importancia de una atención integral centrada en los usuarios, sus familias y comunidades, que asegure estándares óptimos de seguridad, prácticas éticas,

¹ Este artículo ha sido revisado y ajustado tras el proceso de evaluación por pares, y se puede consultar su primera versión en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94427/Aquino_MUS-SD.pdf

conocimientos científicos, oportunidad, eficacia, eficiencia y acceso equitativo a servicios de salud integrados e integrales.

Sin embargo, como señala Benjamín (2020), la pandemia de COVID-19 ha puesto al descubierto las deficiencias globales de los sistemas de salud para abordar crisis sanitarias, especialmente en las poblaciones desatendidas y vulnerables de los países en desarrollo. A nivel regional, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, 2020) destaca la necesidad urgente de transformar y fortalecer los sistemas de salud en América Latina y el Caribe para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios de salud, garantizando la protección institucional y financiera como elementos clave para promover el bienestar y las condiciones de vida saludables en la región.

En el contexto específico de Ecuador, Jiménez et al. (2017) identifican la fragmentación y segmentación de los sistemas de salud, lo cual se refleja en una baja satisfacción de los usuarios con los servicios y atención recibidos, caracterizados por su baja calidad técnica y resolutive, dificultades en el acceso a diferentes establecimientos de salud según su nivel, uso ineficiente de recursos y discontinuidad en los tratamientos.

Espinoza et al. (2021) también destacan los problemas estructurales en los establecimientos de salud ecuatorianos, como la escasez de recursos humanos, falta de insumos y medicamentos, deterioro de la infraestructura y déficit presupuestario, problemas corroborados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020) en su evaluación del sistema de salud ecuatoriano durante la pandemia de COVID-19.

En el periodo de 2001 a 2020, se llevó a cabo un estudio para evaluar el impacto de la calidad institucional en los resultados del sistema de salud, utilizando indicadores de gobernanza mundial y analizando datos de 158 países. Se empleó un Análisis de Componentes Principales (PCA) para crear un índice compuesto de calidad institucional y realizamos varias pruebas para seleccionar el índice econométrico apropiado. El estudio revela que una mejor calidad institucional mejora la expectativa de vida y reduce la mortalidad infantil, observándose menor variabilidad en la expectativa de vida y mayor variabilidad en la mortalidad infantil entre los indicadores de calidad institucional. El control de la corrupción tiene un impacto significativo y positivo en la reducción de la mortalidad infantil y el aumento de la expectativa de vida, siendo más efectivo en países de altos ingresos. Además, el desarrollo de la voz y la rendición de cuentas, así como una mayor estabilidad política, se asocian con una disminución en la mortalidad infantil y una mejora en la expectativa de vida. La mejora en la calidad regulatoria y el cumplimiento de la ley en el sistema de salud también contribuyen a estos resultados, con un impacto más significativo en la expectativa de vida. La mayor eficacia gubernamental está vinculada con mejores resultados de salud, destacando la importancia de la efectividad en la prestación de servicios de salud. Finalmente, el aumento en las emisiones de CO₂ se asocia con una mayor mortalidad infantil y una menor expectativa de vida, subrayando la necesidad de reducir estas emisiones para mejorar los resultados de salud pública (Hadipour et al., 2023).

En Colombia, un estudio descriptivo transversal buscó analizar los factores por los que los jóvenes utiliza los servicios de salud, a través de una encuesta metódica a 2700 estudiantes de 18 a 27 años. Los resultados mostraron que el 59.6% de los encuestados eran mujeres y el 97.2% solteros, el 99.6% de los estudiantes estaba afiliado al Sistema de Salud. Las principales razones para utilizar estos servicios fueron su gratuidad y la accesibilidad sin necesidad de autorizaciones previas, mientras que las inasistencias se debieron a la falta de tiempo y largas esperas. El análisis indicó que variables como el estado civil, el tipo de vivienda y la situación laboral influyen significativamente en el uso de los servicios. También se observó que el estilo de vida, incluyendo la actividad física y el consumo de alcohol, afecta la utilización de los servicios, aunque de manera variable según el tipo de servicio. La investigación sugiere que los factores institucionales y el conocimiento sobre campañas de salud son determinantes en el uso de los servicios, y destaca la necesidad de políticas universitarias que promuevan el autocuidado y el acceso a estos servicios asistenciales (Quiroga-Otálora & González-Támara, 2019).

Un estudio analizó el impacto de la calidad institucional en la adecuación de la prestación de servicios de salud en los hospitales italianos, de esta manera examinaron cómo la calidad institucional afecta la adecuación de los servicios de salud, particularmente en relación con el uso excesivo de cesáreas durante los partos. Los resultados mostraron que una mayor calidad institucional mejora significativamente la adecuación de estos servicios en Italia, con un impacto tanto estadístico como económico notable. Según las estimaciones, un aumento de una desviación estándar en la calidad institucional puede reducir las tasas de cesáreas en alrededor de 10 puntos porcentuales, y este hallazgo se mantiene constante bajo diferentes condiciones. Dado que los servicios de salud suelen estar marcados por una asimetría de información entre pacientes y médicos, los hallazgos sugieren que la calidad institucional tiene un papel clave en la creación de incentivos para los proveedores y en la mejora de la eficiencia del sistema de salud. En particular, el nivel de corrupción y la eficacia del gobierno son los aspectos más relevantes para la adecuación de los servicios de salud. El estudio destaca la necesidad de mejorar la calidad del entorno institucional para los proveedores de salud y aboga por políticas a largo plazo que refuercen la rendición de cuentas, como la ampliación de la evaluación del rendimiento de hospitales y administraciones locales y la publicación pública de las tasas de cesáreas de manera accesible. Además, sugiere que, en sistemas descentralizados, el gobierno central podría desempeñar un papel coordinador o establecer estándares mínimos para reducir la inadecuación en la prestación de servicios de salud. Aunque el estudio se centra en el sector de la salud, los mecanismos analizados podrían aplicarse también

a otros servicios públicos con alta discrecionalidad de los proveedores y dificultades en la medición del rendimiento (De Luca et al., 2021).

Existen una variedad de estudios que abordan la calidad de los servicios de salud desde diferentes perspectivas metodológicas, aunque con escasa investigación específica sobre cómo los factores institucionales inciden directamente en la prestación de servicios de salud en entornos específicos como el estudiado. Por lo tanto, el objetivo general de este estudio es identificar y analizar los factores institucionales que afectan la prestación de servicios de salud a los usuarios que acuden a un centro sanitario en la provincia de Santa Elena, Ecuador.

MATERIALES Y MÉTODOS

Estudio no experimental, descriptivo y correlacional, evitando manipular las variables, pero buscando la relación existente entre ellas, de igual manera fue observacional y de corte transversal ya que se contó con un tiempo estimado para el desarrollo y porque se realizó una sola medición de las variables en los sujetos participantes del estudio.

Población y muestra

Para esta investigación se optó por elegir un centro sanitario público perteneciente a la Red Integral de salud del Ecuador, el mismo que se encuentra ubicado en la provincia de Santa Elena, oferta sus servicios a los habitantes del cantón, dicho establecimiento brinda múltiples especialidades y servicios de salud, ya que su cartelera de servicios es bastante amplia y según datos proporcionados por los directivos de la institución cuenta con un talento humano de 56 profesionales sanitarios conformados por 21 hombres (37,5%) y 35 mujeres (62,5%) que laboran dentro de las instalaciones del centro sanitario, siendo esta la población y muestra.

De los cuales el 32,1% estuvo representado por personal médico, el 16,1% por personal auxiliar en enfermería, mientras que el 14,3% corresponde a los profesionales de enfermería, y el 10,7% por laboratoristas clínicos siendo estas profesiones las más representativas del universo de estudio. Se tomó en consideración los siguientes criterios o parámetros:

Criterios de inclusión

- Profesionales sanitarios del talento humano de la institución.
- Personal sanitario con una antigüedad mínima de 2 años dentro de la institución.
- Personal que aceptó y firmó el consentimiento informado y la autorización para colaborar en este estudio.

Criterios de exclusión

- Profesionales sanitarios que no firmaron el consentimiento informado ni la autorización para participar.
- Personal sanitario nuevo.
- Personal no sanitario que labora en esta casa de salud.

Se aplicaron dos cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Para medir la variable "factores institucionales" se diseñó un instrumento constituido por 21 ítems, los mismos que adaptaron respuestas cortas modelo Likert divididas en 5 categorías: 5 sobresaliente, 4 óptimo, 3 regular, 2 suficiente y 1 insuficiente, esta herramienta estuvo dividida en las siguientes dimensiones: recursos humanos (1 al 7), recursos logísticos y materiales (8 al 14), recursos financieros (15 al 17), infraestructura (18 al 21). En cambio, para la variable "prestaciones de los servicios de salud" se creó un instrumento compuesto por 10 preguntas adaptado a un modelo tipo Likert dividido en cinco categorías: 5 siempre, 4 casi siempre, 3 a veces, 2 casi nunca y 1 nunca, este cuestionario estuvo conformado por las dimensiones: actividades preventivas y promocionales de la salud (1, 2, 3, 4, 5, 6) y actividades diagnósticas y terapéuticas (4 ítems: 7, 8, 9, 10).

Análisis de datos

Para el procesamiento, almacenamiento y evaluación de la información, se utilizó una base de datos registrada en hojas de cálculo de Microsoft Excel y el análisis estadístico inferencial se realizó bajo el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, los mismos que fueron analizados con un 5% de error y 95% de confiabilidad, de igual manera para el análisis descriptivo los resultados obtenidos se representaron en tablas y figuras de frecuencia y porcentajes, además para la afirmación de las hipótesis y correlacionar las variables se usó la prueba de correlación no paramétrica de Rho Spearman.

RESULTADOS

Tabla 1. Valoración del nivel de los factores institucionales en un centro sanitario de Santa Elena- Ecuador.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Óptimo	0	0,0
Regular	5	8,9
Deficiente	51	91,1
Total	56	100,0

Gráfico 1. Nivel de los factores institucionales en un centro sanitario de Santa Elena- Ecuador.

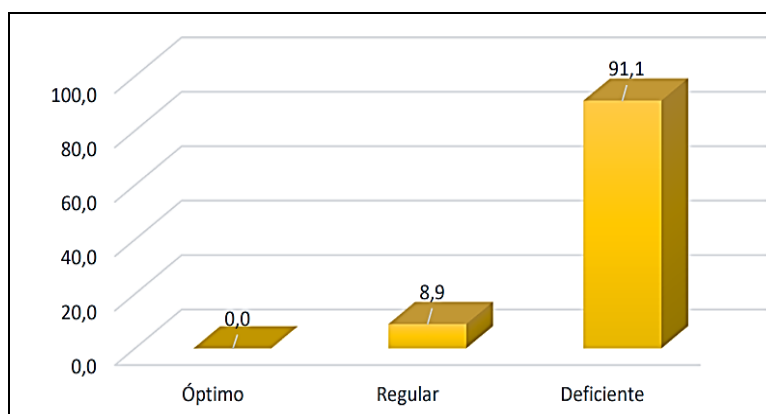


Tabla 2. Valoración de las dimensiones de los factores institucionales en un centro sanitario de Santa Elena- Ecuador.

Dimensiones	Niveles					
	Óptimo		Regular		Deficiente	
	F	%	F	%	F	%
Recursos humanos	0	0,0	0	0,0	56	100,0
Recursos logísticos y materiales	0	0,0	2	3,6	54	96,4
Recursos financieros	0	0,0	0	0,0	56	100,0
Infraestructura	0	0,0	0	0,0	56	100,0

Gráfico 2. Dimensiones de los factores institucionales en un centro sanitario de Santa Elena- Ecuador.

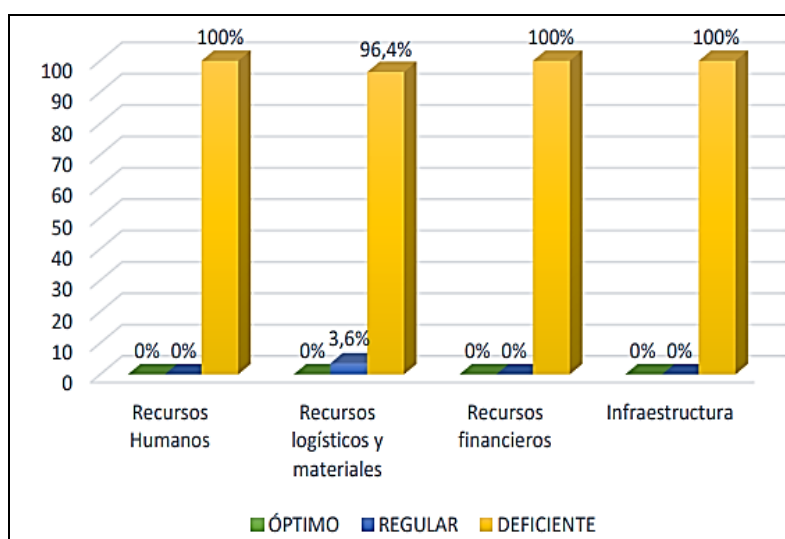


Tabla 3. Valoración del nivel de prestación de los servicios de salud en un centro sanitario de Santa Elena- Ecuador

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Alto	27	48,2
Regular	29	51,8
Bajo	0	0,0
Total	56	100,0

Gráfico 3. Nivel de prestaciones de los servicios de salud en un centro sanitario de Santa Elena- Ecuador.

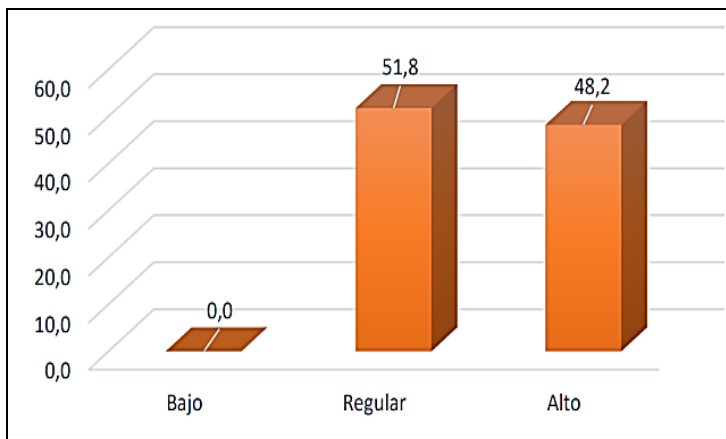


Tabla 4. Valoración de las dimensiones de la variable prestación de los servicios de salud en un centro sanitario de Santa Elena- Ecuador

Dimensiones	Niveles						
	Alto		Regular		Bajo		
	F	%	F	%	F	%	
Actividades preventivas y promocionales de salud	y	43	76,8	13	23,2	0	0,0
Actividades diagnósticas y terapéuticas	y	18	31,2	38	67,9	0	0,0

Gráfico 4. Dimensiones de prestación de servicios de salud en un centro sanitario de Santa Elena- Ecuador.

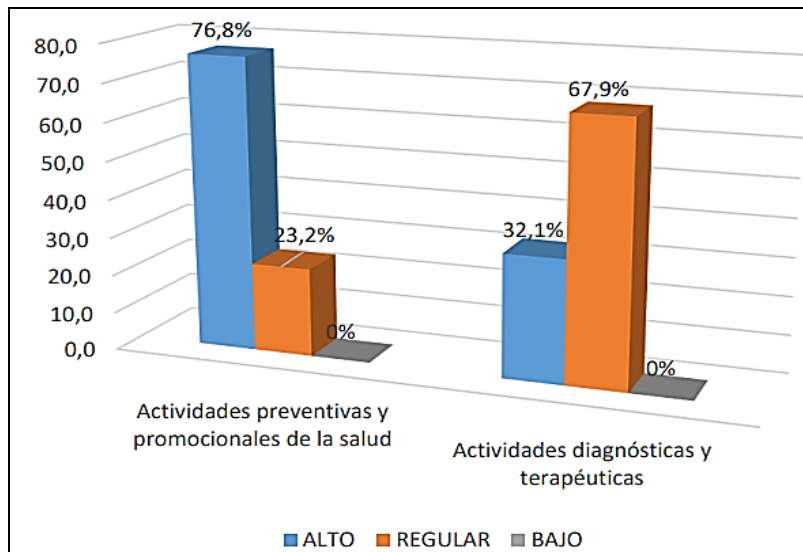


Tabla 5. Coeficiente de correlación de Spearman entre los factores institucionales y la prestación de los servicios de salud

		Prestación de servicios de salud
Factores institucionales	Coeficiente de Spearman	0,937
	Sig. (bilateral)	0,000
	D (tamaño del efecto)	Grande
	N (muestra)	56

Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman entre los recursos humanos y la prestación de los servicios de salud

		Prestación de servicios de salud
Recursos humanos	Coeficiente de Spearman	0,502
	Sig. (bilateral)	<0,01
	D (tamaño del efecto)	Media
	N (muestra)	56

Tabla 7. Coeficiente de correlación de Spearman entre los recursos logísticos y materiales y la prestación de los servicios de salud

		Prestación de servicios de salud
Recursos logísticos y materiales	Coeficiente de Spearman	0,411
	Sig. (bilateral)	<0,01
	D (tamaño del efecto)	Media
	N (muestra)	56

Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman entre los recursos financieros y la prestación de los servicios de salud

		Prestación de servicios de salud
Recursos financieros	Coeficiente de Spearman	0,591
	Sig. (bilateral)	<0,01
	D (tamaño del efecto)	Media
	N (muestra)	56

Tabla 9. Coeficiente de correlación de Spearman entre la infraestructura y la prestación de los servicios de salud

		Prestación de servicios de salud
Infraestructura	Coeficiente de Spearman	0,607
	Sig. (bilateral)	<0,01
	D (tamaño del efecto)	Media
	N (muestra)	56

Dentro de los resultados obtenidos, se destaca que según la tabla y gráfico #1, la mayoría de los profesionales de salud encuestados (91.1%) consideran que los factores institucionales del centro sanitario evaluado están en condiciones deficientes, mientras que un pequeño porcentaje (8.9%) opina que se encuentran en un nivel regular.

En relación con el nivel de las dimensiones de los factores institucionales, como se muestra en la tabla y gráfico #2, se confirma una predominancia significativa del nivel deficiente en todas las dimensiones estudiadas: recursos humanos (100%), recursos financieros (100%), infraestructura (100%), y recursos logísticos y materiales (96.4%). Solo un mínimo porcentaje (3.6%) de la muestra califica estas dimensiones en un nivel regular.

En cuanto a la prestación de servicios de salud, la tabla y gráfico #3 revelan que un 51.8% de los encuestados la perciben como regular, mientras que un 48.2% la considera alta.

En la tabla y gráfico #4, que aborda las dimensiones específicas de la prestación de servicios de salud, se observa que en la dimensión de actividades preventivas y promocionales, predomina un nivel alto (76.8%), seguido de un nivel regular (23.2%). En contraste, en la dimensión de actividades diagnósticas y terapéuticas, prevalece el nivel regular (67.9%), con un nivel alto representado por el 32.1%.

El análisis de correlación entre la variable independiente (factores institucionales) y la dependiente (prestación de servicios de salud), presentado en la tabla #5, indica un p-valor inferior a 0.01, evidenciando una correlación estadísticamente significativa ($Rho=0.937$, $p=0.000$) con un tamaño de efecto grande. Esto sugiere que mejorar los factores institucionales del centro sanitario tiene un impacto directo en la mejora de la prestación de los servicios de salud.

En las tablas #6, #7, #8 y #9, se examinaron correlaciones específicas entre las dimensiones de los factores institucionales (recursos humanos, logísticos y materiales, financieros e infraestructura) y la prestación de servicios de salud. En todos los casos, se encontró una significancia estadística ($p < 0.01$) y correlaciones positivas directas con tamaños de efecto moderados (recursos humanos: $Rho=0.502$, $p=0.000$; recursos logísticos y materiales: $Rho=0.411$, $p=0.002$; recursos financieros: $Rho=0.591$, $p=0.000$; infraestructura: $Rho=0.607$, $p=0.000$). Estos resultados indican que mejorar cada una de estas dimensiones institucionales puede potenciar significativamente la prestación de servicios de salud en el centro evaluado.

DISCUSIÓN

Los hallazgos revelados permitieron constatar una correlación significativamente positiva entre las variables analizadas, destacando que todas las dimensiones de los factores institucionales influyen directamente en la prestación de servicios de salud, la calidad de atención, la productividad y la satisfacción de los profesionales sanitarios. Mejorar aspectos como el talento humano, los recursos materiales y logísticos, el capital institucional, así como los bienes muebles e inmuebles

del centro sanitario, se traduce en mejoras palpables en estos aspectos fundamentales del sistema de salud. Estos resultados coinciden con investigaciones previas realizadas por González (2016) en Lima, donde se demostró una relación positiva entre la prestación de servicios, la infraestructura y la satisfacción del usuario externo en el sistema de salud. Además, Montúfar (2018) identificó en Ecuador cinco elementos clave que directamente afectan la satisfacción de los pacientes, la calidad de la atención y los servicios de salud, incluyendo la empatía de los profesionales, la capacidad de respuesta institucional, la seguridad, la fiabilidad y los aspectos físicos o tangibles.

Estos hallazgos cumplen con el objetivo general del estudio y responden a la pregunta científica principal, confirmando que los factores institucionales tienen un impacto directo en la prestación de servicios de salud. Esto subraya la realidad persistente en las instituciones sanitarias de la red pública, caracterizada por limitaciones presupuestarias, escasez de personal cualificado, déficit de recursos materiales y deterioro de las instalaciones físicas, tal como fue señalado por la mayoría de los encuestados que calificaron estos factores como deficientes o insuficientes en el centro sanitario estudiado.

Es crucial que la institución implemente nuevas políticas destinadas a optimizar la dotación de personal de salud, proporcionar oportunidades continuas de capacitación y desarrollo profesional, garantizar estabilidad laboral y reconocer el mérito individual. Estas medidas no solo mejorarán el rendimiento y la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios, sino que también fortalecerán el sistema sanitario en general. Es esencial transformar y fortalecer los sistemas de salud en países subdesarrollados como Ecuador para asegurar una atención de calidad que cumpla con estándares óptimos de seguridad, ética, eficacia, eficiencia y acceso equitativo a servicios de salud completos e integrados.

CONSIDERACIONES FINALES

Se determinó que existe una relación significativa muy fuerte entre los factores institucionales y la prestación de los servicios de salud de un centro de salud, situado en Santa Elena-Ecuador, a su vez se identificaron 4 factores institucionales que limitan o inciden en las prestaciones de los servicios de salud: los recursos humanos, los recursos logísticos-materiales, el financiamiento y la infraestructura de la institución de salud.

Se obtuvo que existe una correlación significativa, positiva y de intensidad media entre el recurso humano y la prestación de los servicios de la salud, una correlación significativa, positiva y de intensidad media entre los recursos logísticos y materiales y la prestación de los servicios, una correlación significativa, positiva y media entre el recurso financiero y la prestación de los servicios de la salud, y una correlación significativa, positiva y de intensidad media entre la infraestructura sanitaria y la prestación de los servicios de la salud del establecimiento sanitario de la provincia de Santa Elena.

Las posibles limitaciones teóricas y metodológicas del estudio realizado en el centro de salud de Santa Elena (Ecuador) incluyen varias consideraciones. En primer lugar, la investigación se basa en un enfoque transversal, lo que limita la capacidad de establecer relaciones causales entre los factores institucionales y la prestación de servicios de salud. Además, la muestra de 56 encuestados puede no ser representativa de toda la población de profesionales sanitarios de la región, lo que podría afectar a la generalizabilidad de las conclusiones. Otra limitación importante es la dependencia de métodos de autoinforme para la recopilación de datos, que pueden introducir un sesgo de respuesta debido a la subjetividad y a posibles influencias del entorno laboral. La falta de un grupo de control o de comparaciones con otros entornos sanitarios también limita la capacidad de contextualizar los resultados en un marco más amplio de evaluación de la calidad de la asistencia sanitaria. En cuanto a la agenda propuesta para futuros estudios, se sugiere un estudio longitudinal para evaluar el impacto a largo plazo de las intervenciones institucionales dirigidas a mejorar los factores identificados. Este tipo de estudio permitiría medir no sólo las mejoras inmediatas en la prestación de asistencia sanitaria, sino también cómo estas mejoras se mantienen y evolucionan con el tiempo, afectando a la calidad percibida por los pacientes y a la satisfacción del personal.

Además, un análisis comparativo entre diferentes establecimientos de salud de Ecuador proporcionaría una visión más amplia de las variaciones regionales en los factores institucionales y su impacto en la prestación de servicios de salud. Este enfoque podría identificar las mejores prácticas implementadas en otras regiones que podrían adaptarse al contexto de Santa Elena, e identificar los factores contextuales críticos que facilitan o dificultan la implementación efectiva de mejoras institucionales. También, se recomienda estudiar los modelos de gestión y financiación de los centros sanitarios de los países subdesarrollados. Esto incluiría estudiar cómo los modelos de financiación innovadores pueden optimizar la asignación de recursos y mejorar la sostenibilidad financiera de los centros sanitarios para garantizar un acceso equitativo y sostenible a servicios sanitarios integrales.

Por último, sería crucial investigar la eficacia de las estrategias de formación y desarrollo profesional continuo del personal sanitario en entornos con recursos limitados. Estos estudios podrían examinar cómo la formación especializada, la formación continua y el desarrollo de capacidades no sólo mejoran la competencia técnica del personal, sino también su

satisfacción laboral y su compromiso con la prestación de servicios de calidad. En conjunto, estas líneas de investigación proporcionarían una base sólida para la formulación de políticas y la aplicación de intervenciones eficaces destinadas a mejorar significativamente la atención sanitaria en Santa Elena y más allá.

REFERENCIAS

- Benjamin, G. (2020). Ensuring health equity during the COVID-19 pandemic: the role of public health infrastructure. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 44(70). doi:<https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.70>
- Cadena, P., Rendón, R., Salinas, E., y Cruz, F. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 8(7), 1603-1617. <https://www.scielo.org.mx/pdf/remexca/v8n7/2007-0934-remexca-8-07-1603.pdf>
- De Luca, G., Lisi, D., Martorana, M., & Siciliani, L. (2021). Does higher Institutional Quality improve the Appropriateness of Healthcare Provision? *Journal of Public Economics*, 194. <https://doi.org/10.1016/j.jpubeco.2020.104356>
- Espinoza, E., Gil, W., y Agurto, E. (2021). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000400012&lng=es
- González, E. (2016). *Satisfacción de usuarios, prestación de servicios e infraestructura del servicio, en redes salud- Región Lima*. Repositorio UCV: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4443/Gonzales_LEE.pdf?sequence=1
- Hadipour, A., Delavari, S., & Bayati, M. (2023). What is the role of institutional quality in health outcomes? A panel data analysis on 158 countries from 2001-2020. *Heliyon*, 9(9). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20251>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill Education. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Jiménez, W., Granda, M., y Ávila, D. (2017). Transformaciones del Sistema de Salud Ecuatoriano. *Revista Universidad y Salud*, 19(1). doi:<https://doi.org/10.22267/rus.171901.76>
- Montúfar, M. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción de la calidad de atención en servicios de salud en usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital Móvil No.1 de la ciudad de Guayaquil*. Repositorio UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10783/1/T-UCSG-POS-MGSS-125.pdf>
- Naciones Unidas. (2019). *Líderes mundiales aprueban la declaración de salud para alcanzar la cobertura sanitaria universal*. News.un.org: <https://news.un.org/es/story/2019/09/1462542>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *El sistema de salud ecuatoriano y la COVID-19*. ILO.org: https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@americas/@ro-lima/@sro-lima/documents/publication/wcms_799790.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud Universal*. Paho.org: <https://www.paho.org/es/temas/salud-universal>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. Paho.org: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2020). *Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe*. OECD: https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/panorama-de-la-salud-latinoamerica-y-el-caribe-2020_740f9640-es
- Pedraza, N., Lavín, J., y González, A. (2015). Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. *Entramado*, 10(2). http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1900-38032014000200006
- Pérez, M., Orlandoni, G., y Ramoni, J. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2018.v44n2/325-343/es>
- Quiroga-Otálora, Y., & González-Támara, L. (2019). Factores que influyen en el uso de servicios de salud por parte de los jóvenes. Caso Universidad Jorge Tadeo Lozano, sede Bogotá. *Universidad y Salud*, 21(2). <https://doi.org/10.22267/rus.192102.148>