

Reducción de tiempos de espera y calidad de atención en pacientes de un hospital público

Patricia Licet Urbina Idarraga

patri6776@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0003-3477-9828>

Universidad César Vallejo - Escuela de Posgrado

Lima – Perú

RESUMEN

El presente estudio buscó comprender el desarrollo del tiempo de espera y la calidad de atención en los pacientes de un hospital. Para ello se empleó el enfoque de investigación cualitativa, con diseño fenomenológico y de nivel descriptivo, contando con la participación de ocho individuos, correspondientes al personal del nosocomio y pacientes del mismo, a quienes se les solicitó su consentimiento para coadyuvar a la recolección de datos, que fue posible mediante la aplicación de una guía de entrevista utilizada como instrumento de investigación. Los resultados fueron analizados por medio del software ATLAS.ti9, considerando las subcategorías de tiempo de espera: patrón de llegada, patrón de servicio, disciplina de cola, capacidad del sistema, número de canales; y de calidad de atención, las subcategorías: calidad objetiva y calidad subjetiva respectivamente. Se determinó que, el tiempo de espera es un problema persistente, dadas la génesis de molestias e insatisfacción en los usuarios, debido a la carencia de equipos materiales y personal de salud; sin embargo, la calidad de atención subjetiva es calificada como apropiada, lo cual conduce a que los usuarios se encuentren medianamente satisfechos.

Palabras clave: tiempo de espera; calidad; hospital; paciente; salud pública

Correspondencia: patri6776@hotmail.com

Artículo recibido 10 agosto 2022 Aceptado para publicación: 10 septiembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)



Cómo citar: Urbina Idarraga, P. L. (2022). Reducción de tiempos de espera y calidad de atención en pacientes de un hospital público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3213-3230.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3314

Reduction of waiting times and quality of care for patients in a public hospital

ABSTRACT

The present study sought to understand the development of waiting time and quality of care in patients in a hospital. For this purpose, a qualitative research approach was used, with a phenomenological and descriptive design, with the participation of eight individuals, corresponding to the hospital staff and patients, who were asked for their consent to contribute to the data collection, which was made possible through the application of an interview guide used as a research instrument. The results were analyzed using ATLAS.ti9 software, considering the subcategories of waiting time: arrival pattern, service pattern, queue discipline, system capacity, number of channels; and of quality of care, the subcategories: objective quality and subjective quality, respectively. It was determined that, waiting time is a persistent problem, given the genesis of discomfort and dissatisfaction in users, due to the lack of material equipment and health personnel; however, the subjective quality of care is rated as appropriate, which leads to users being moderately satisfied.

Key words: *waiting time; quality; hospital; patient; public health.*

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) señala que el Banco Mundial en trabajo conjunto con la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico vienen implementando una mejor calidad de atención, además de la ejecución de estrategias como las capacitaciones, motivación y apoyo a los colaboradores del ámbito de la salud, de igual forma con el financiamiento e instauración de ambientes adecuados para la contribución de una mejor calidad del servicio prestado a los pacientes. No obstante, ello no es suficiente, puesto que la atención brindada en los establecimientos de salud recibe, constantemente, una valoración sumamente precaria por sus usuarios o pacientes.

En esa misma línea de ideas, Salas (2021) señala que la pandemia por Covid-19 pudo contrastar que diversos hospitales cuentan con un sistema de salud totalmente precario, caracterizado por la intolerancia y poca empatía por parte del personal hacia los pacientes. Asimismo, la OMS (2020) señaló que la tasa de mortalidad aumenta cada año debido a la mala calidad de atención; es así que, a nivel mundial, muchos hospitales no cuentan con agua, saneamiento o una adecuada higiene, mismos que generalmente se encuentran en aquellos países en vías de desarrollo. En México se registró un significativo número de falencias respecto a la calidad de atención, puesto que dentro del hospital de Zacatecas, una de las características de insatisfacción entre los pacientes fue la capacidad de respuesta de los trabajadores de salud, así como el extenso tiempo de espera percibida por los mismos (Beltrán et al., 2022), asimismo, se encontró que tras el trabajo arduo que realiza el personal dentro de los hospitales constantemente se evidencia en el prolongado tiempo que demoran en atender a los usuarios (Arellano et al., 2021). En tanto, en Ecuador, la forma en que los establecimientos de salud brindan atención no es la adecuada, puesto que existen diversas circunstancias y aspectos que aumentan el tiempo de espera (Panchana & Guillén, 2021). Por su parte, Mero et al. (2021) indicaron que en el entorno cubano existe una precaria calidad de atención, dado que los pacientes no son asistidos a tiempo, lo cual se aúna a las deficientes instalaciones del centro de salud.

Por otro lado, en el ámbito nacional, Soto (2019) determinó que en diversos hospitales no existe el suficiente personal técnico con los conocimientos especializados necesarios para asistir a los pacientes con alguna necesidad básica, lo cual genera tensión y descoordinación, dado que se transfiere a otro personal de salud para llevar a cabo la

atención. Mientras que, en la región Huancayo, más del 50% de los pacientes muestra insatisfacción con las instalaciones deterioradas del establecimiento de salud, además de que las atenciones brindadas fueron totalmente ineficientes (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020). En la ciudad de Lima, Mendez et al. (2021) identificaron que, en los establecimientos de salud, el tiempo de espera se caracterizó por ser prolongado, lo que provocó que los pacientes perciban que la atención que se les brindó no fue la adecuada y, con ello, experimenten insatisfacción.

En ese sentido, el Ministerio de Salud (MINSA, 2021) tiene como finalidad impartir una atención de calidad, velando por las necesidades de todo el Perú, no obstante, en la mayoría de los centros de salud no se percibe tal situación puesto que en diferentes estudios, noticias e incluso es corroborada por todos los usuarios que requieren de los servicios públicos de salud; entonces, según las evaluaciones y resultados se refleja que dentro de este tipo de hospitales existe una gran cantidad de problemas en cuanto a la infraestructura, la falta de los recursos o herramientas necesarias con las que se debe tratar a los pacientes, equipos tecnológicos, falta de vocación, de las capacitaciones, aunado ineficiente gestión de los directivos.

En colación con lo descrito, a nivel local, se ha identificado que diversos aspectos vinculado a la calidad de atención brindada en el Hospital María Auxiliadora son precarios, lo cual se ve reflejado en el tiempo prolongado que sus usuarios deben esperar para ser atendidos, debiéndose a la carencia de recursos estratégicos, como infraestructura, adopción de disciplina en la formación de colas o en la atención de cada paciente, que contribuyan favorablemente a la prestación del servicio, lo que traería consigo la insatisfacción de los involucrados que se hacen notan por medio del incremento de quejas referentes a la ineficiencia en la atención del personal de salud que, a su vez, se aunaría a una falta de adherencia al proceso de tratamiento que se le suministre. Por ello, es necesaria la implementación de un plan de mejora para la reducción del tiempo de espera y la optimización de la calidad de atención brindada.

El presente artículo contiene justificación teórica ya que permite un acercamiento hacia el conocimiento científico, profundizando los diversos conceptos obtenidos de la doctrina y teorías preexistentes, de manera que dio lugar a un fortalecimiento de la información acerca de los fenómenos de estudio. También cuenta con justificación metodológica, porque se desarrolló de manera estructurada, organizada y meticulosa mediante el

método científico, la que permitió la construcción de instrumentos que condujeron a la recopilación de información relevante sobre los constructos de interés.

Por su parte el problema general fue cómo se comprende el tiempo de espera y la calidad de atención en los pacientes, por lo que se plantea el objetivo principal del artículo, el cual fue comprender el desarrollo del tiempo de espera y la calidad de atención en los pacientes

METODOLOGÍA

El estudio se trabajó a través de un enfoque cualitativo, que permite la recolección y análisis de datos, consecuentemente se describen las categorías y subcategorías debido al acercamiento de interpretación y de carácter natural, por lo que uno de sus propósitos se trata de la reconstrucción de la realidad a fin del logro y transformación interpretativa. En ese sentido, se enmarcó en una tipología básica, que tiene como propósito incrementar los conocimientos científicos, de igual manera, ahondar en la diversidad teórica, ya que no tiene la necesidad de contrastarlos dentro de algún aspecto práctico (Ñaupas et al., 2018; Haven & Van, 2019). Asimismo, el diseño según la naturaleza, fue el fenomenológico, de modo que permite el estudio de las experiencias vividas en circunstancias particulares, a través del punto de vista del sujeto, en ese sentido está sujeto a la exploración, descripción y a comprender los fenómenos de estudio (Ataro, 2020), en esa línea, este estudio se desarrolló de acuerdo al nivel descriptivo, ya que permitió la descripción detallada del proceso que conlleva lo estudiado (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Para la recopilación de datos y su análisis respectivo se solicitó a la muestra de 8 individuos, conformados por pacientes, médicos, administrativos y personal médico del Hospital María Auxiliadora, ubicado en Lima – Perú, su participación mediante un consentimiento informado firmado, siendo libre y voluntario, por lo que la entrevista se desarrolló de manera virtual y/o presencial, quienes cumplieron con una serie de criterios de selección.

Además, el estudio fue comprendido a través de criterios de calidad, credibilidad evidenciadas por los sujetos (Johnson et al., 2020); la transferibilidad (Díaz-Bazo, 2019) y la confinación asociada a la credibilidad y demostración investigativa con respecto a los vacíos científicos (O'Connor & Joffe, 2020). Por otro lado, el análisis de datos de

información se efectuó a través de la matriz de categorización, con el fin de ser interpretadas y codificadas gracias al programa Atlas. Ti.

Los principios éticos que se vieron envueltos en el proceso investigativo fueron la autonomía, la beneficencia, el principio de no maleficencia y la justicia (Vicerrectorado de Investigación, 2020).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tras la aplicación de los instrumentos se recopilaron datos sumamente relevantes para el desarrollo de la investigación, en la cual los ocho participantes lograron exponer sus puntos de vista frente al tiempo de espera y la calidad de atención brindada en dicho hospital, cabe mencionar, que se han procesado los datos de acuerdo al carácter analítico, puesto que se basa en la naturaleza del estudio.

Comprensión del tiempo de espera

De acuerdo con los resultados, conlleva a reconocer las subcategorías del tiempo de espera, como el patrón de llegada de los pacientes, puesto que está sujeto a la forma de control que existe en cuanto a la atención que se le debe brindar a los usuarios, de acuerdo a ello, la disciplina de colas, el número de canales, capacidad de sistema y el patrón de servicio. En ese sentido, es necesario conocer que, para el tiempo de espera, el primero es el servicio de atención preferencial, ya que existen casos como los de atender a los adultos mayores o aquellas personas que tienen alguna discapacidad, no obstante, se muestra una cuestión de influencia, debido a que los encargados de las áreas médicas deciden efectuar la atención a aquellos que llegan por recomendación de sus colegas.

De este modo, hay una coincidencia con Aburayya et al. (2020) quien comenta que los datos indicaron las principales causas del tiempo de espera de los pacientes eran el alto nivel de carga de trabajo, siendo deficiente la capacidad del sistema, así como también, la insuficiencia de los procedimientos de trabajo, aunado los problemas de interacción entre las áreas y la disponibilidad de instalaciones adecuadas. En ese sentido, los médicos quienes no son el problema como tal, al contrario, el tiempo de espera, las extensas colas por el número de pacientes que acuden al establecimiento de salud, de igual forma es lento, y el direccionarse a distintas áreas, juega un rol importante, tal como lo plantea Ayesha (2022) indica que los individuos se encuentran insatisfechos con el tiempo de espera, no obstante, parecen complacidos con la profesionalidad del cuerpo médico, la

consulta y las explicaciones de los doctores, por otro lado, los factores más comunes que contribuyen a retrasar el tiempo y aumentar la espera son el número de pacientes y la reducción de los contadores de citas. Es así, que se posterga la atención, entrando en circunstancias densas puesto que conflictúa el salvaguardar la salud del paciente y extender esa acción a su vez. Por otro lado, las situaciones que se viven cercanamente en los hospitales de forma particular es perceptible, en ese sentido según Alodan et al. (2020) quien también encuentra un problema del tiempo de espera, donde todos los tipos de pacientes son atendidos en la misma ventanilla, es decir, los pacientes con necesidades especiales necesitan más tiempo al momento de explicar las prescripciones, todo lo mencionado sucede dentro del área de farmacia, que es sin duda una de las últimas secciones a las que se dirige un paciente después de pasar la revisión médica, entonces, el tiempo de espera se extiende a gran magnitud produciendo el desconcierto y la molestia por parte de los sujetos. Por su parte Jimenez & Nuñez (2021) también señaló que muchos usuarios que han sido asistidos durante la pandemia por Covid-19 en ciertos centros de salud, donde no se cumplen los horarios determinados, el tiempo de espera constantemente es deficiente por lo que tampoco existe un servicio para realizar sus llamadas de atención o recomendaciones, aunado el pésimo abastecimiento competente de los médicos. En ese orden de ideas, con respecto al tiempo de espera, según Lunanda et al. (2021) para los registros médicos ambulatorios, con el fin de que los pacientes se registren manualmente pero esto incide en el proceso y tiempo que los sujetos se mantienen a la espera, siendo el caso de haberse implementado, sin embargo no se ejecuta efectivamente por parte de los recursos humanos, en ese sentido, las instalaciones no están disponibles para el servicio, así como, la tecnología no ha estado funcionando bien porque el sistema de puente no están alineadas a los requisitos administrativos.

De acuerdo a la disciplina de cola y número de canales, para Dorosti et al. (2020) el principal fallo en la gestión del tiempo de espera, los pacientes no realizan el seguimiento debido a las fechas de cita, en las que esta puede generar un caos, por no llevar un orden, debido a las derivaciones por teléfono o persona, asimismo, la imposibilidad de gestionar la cancelación o aplazamiento de una cita, por último, la visita en el centro de salud no se realiza en el tiempo estimado. De igual forma para Nguyen, et al. (2020) señala que los tiempos de espera de los pacientes, desde su llegada al centro de salud hasta la recepción

de la atención fueron significativamente entre los centros de salud, específicamente, en los hospitales de distrito las colas y tiempo de espera eran más largas, son escasos los modelos para que se pueda contribuir a una simplificación de los procesos, tales es el caso del proceso de exámenes y tratamientos médicos, a comparación de los centros de salud de las comunas que son todo lo contrario a lo mencionado, siendo más accesibles, y con una población más pequeña.

Categoría calidad de atención

Según los resultados se puede percibir que la calidad de atención por parte de los pacientes se desarrolla a través de la objetividad y subjetividad, en esa línea, cuando se habla de la calidad objetiva, se refiere a que los hospitales no cuentan con los materiales de primera mano, que deberían ser adecuados para el servicio que constantemente se brinda, asimismo, los reportes del estado de salud en el que se encuentra el usuario, la organización como tal, es así que, los participantes sugirieron que se mejore los ambientes e inmobiliarios para contribuir a la calidad de atención brindada. Por su parte, en la calidad subjetiva se refiere a la forma en la que el personal de salud atiende con cordialidad, apoyo y la vía de programación, sin embargo, cuando deben lograr la programación, pero es el tiempo de espera quien extiende el proceso.

De esta manera, De Regge et al. (2020) señala que si se tiene una percepción alta de la calidad lo más probable es que esto guarde relación con la calidad administrativa inhibiendo en el comportamiento de los pacientes, es decir, si se exige a los gestores mantener la ayuda de los proveedores de servicios sanitarios, como proporcionar suficientes instalaciones tangibles, entonces no se verá afectada las intenciones de comportamiento de los pacientes, de esta manera se logrará que los pacientes quieran volver al hospital. Igualmente, Jiménez y Nuñez (2021) en las instancias de la calidad de atención, resalta relevantemente que la programación de los horarios es fundamental para cumplir con las sesiones de atención y revisión indicadas, justamente acopladas al cuerpo médico, por otro lado, que se instauren espacios donde se cuente con los recursos en buen estado y salubres para su adecuado uso, así mismo la extensión de permitir a los pacientes el libro donde puedan dejar sus reclamos o quejas, donde se sientan atendidos. En esa línea, cabe resaltar que los proveedores de servicio o prestación de atención, en este caso, los establecimientos sanitarios, permiten identificar que los usuarios tienen una percepción acerca de la gestión realizada en los mencionados, teniendo como base

los aspectos tangibles, que en su mayoría se trata de la infraestructura, evidenciando elementos seguros para la intervención de los pacientes, incidiendo en la seguridad y fiabilidad en la que se encuentran los usuarios (Mrabet et al., 2022). En ese orden de ideas, Liu et al. (2022) quienes refirieron que los servicios médicos fueron calificados como buenos, a pesar las circunstancias obtenidas por la pandemia por las que se atraviesa, se ha visto que constantemente se dio la mejora de herramientas tecnológicas y en la gestión favorable de los establecimientos de salud.

En ese sentido se guarda coincidencia con Akdere et al. (2020) quien señaló que los pacientes perciben que dentro de los hospitales existen cuestiones como la empatía por parte del personal de salud a partir de su trato hacia ellos, es pésima, dando esto un giro en torno a la calidad de atención, sin embargo, la garantía suele ser mejor. De igual forma, Karimi et al. (2021) menciona que la inteligencia emocional es uno de los factores con los que se puede desenvolver en grandes rasgos el personal de salud, puesto que los cuidados prestados por los colaboradores emocionalmente inteligentes tienen más probabilidades de producir resultados deseados para los residentes por ende se crea una mejor satisfacción en cuanto a la calidad de atención de los pacientes, por lo que se busca un mayor empoderamiento y bienestar psicológico con el fin de obtener resultados satisfactorios. Por su parte Alshurideh (2022) comenta que efectivamente el trabajo en la calidad de servicio prestado a los pacientes se trata de la predisposición para atender efectivamente a los pacientes, asistiendo a sus deseos y necesidades, utilizando la comprensión.

Asimismo, Suleiman & Abdulkadir (2022) investigaron que existen cualidades del servicio que influirán en la satisfacción, puesto que si no se logra brindar una respuesta, garantía y sumándole la empatía de los servicios hospitalarios, aunado a su vez, la tangibilidad y fiabilidad, consecuentemente, el paciente expresará una construcción de múltiples ideas negativas con respecto al centro de salud en general, reflejando la deficiencia de este. Finalmente, la calidad clínica que se brinda, que continúa a la par con el profesionalismo y experiencia del personal médico, así como también la viabilidad financiera de los hospitales, entonces se tiene que centrar en estas dimensiones que conforman la calidad de atención, incluso repercute de forma beneficiosa y adicional en los pacientes (Onder et al., 2022).

ILUSTRACIONES, TABLAS, FIGURAS.

Figura 1. Diagnóstico de tiempo de espera en los pacientes del Hospital María Auxiliadora

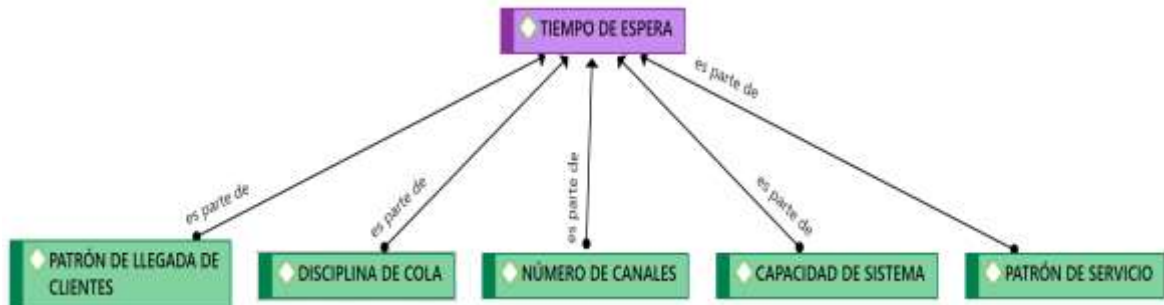
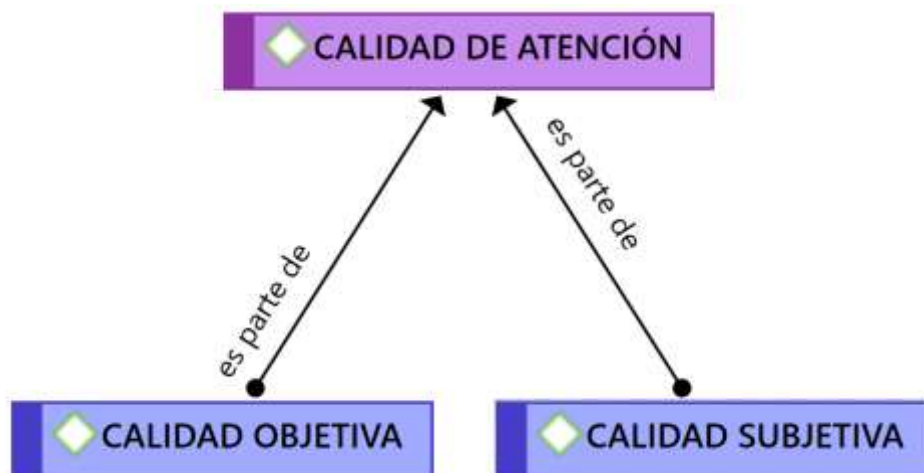


Figura 2. Diagnóstico de la calidad de atención en los pacientes del Hospital María Auxiliadora



CONCLUSIONES

Se comprende que el tiempo de espera se extiende constantemente a consecuencia de los servicios, factores extras y procedimientos, como la consulta externa, las emergencias, la desorganización con respecto a la información personal del paciente, además las consultas acompañadas de tardanza, la carencia de ambientes y un sistema que colapsa seguidamente, son parte de las falencias, básicamente es aceptable por parte de los usuarios.

Debido a lo mencionado, recae en gran medida las consecuencias en la satisfacción de la población que normalmente acude a los establecimientos de salud con el fin de recibir un trato justo y necesario a sus condiciones, por otro lado, la calidad de atención es

favorable, ya que el personal de salud contribuye a ello, evidenciando su vocación de servicio, su confianza y apertura, con el propósito de responder a la labor que efectúan, incitando a los pacientes a continuar sus procesos. En ese orden de ideas, a pesar de la carencia de elementos e instrumentos que sirven y conforman los objetos necesarios para realizar los procedimientos en cada paciente, se evidenció que se ha implementado una comunicación frecuente para que las personas logren entender de forma general cuál es su estado de salud y de qué manera contribuir a ella.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aburayya, A., Alshurideh, M., Albqaeen, A., Alawadhi, D., & Ayadeh, I. (2020). An investigation of factors affecting patients waiting time in primary health care centers: An assessment study in Dubai. *Management Science Letters*, 10(6), 1265-1276. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.11.031>
- Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total quality management & business excellence*, 31(3-4), 342-352. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Alodan, A., Alalshaikh, G., Alqasabi, H., Alomran, S., Abdelhadi, A., & Alkhayyal, B. (2020). Studying the efficiency of waiting time in outpatient pharmacy. *MethodsX*, 7(1), 1-7. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.mex.2020.100913>
- Alshurideh, M. (2022). Does electronic customer relationship management (E-CRM) affect service quality at private hospitals in Jordan? *Uncertain Supply Chain Management*, 10(2), 325-332. <https://philpapers.org/rec/TRIPVO-2>
- Arellano, G., Bañuelos, J., & Martínez, J. (2021). Percepción en la calidad de la atención en pacientes de traumatología del hospital general Zacatecas. *Ibn Sina—Revista electrónica semestral en Ciencias de la Salud*, 12(2), 1-10. <https://revistas.uaz.edu.mx/index.php/ibnsina/article/view/1083>
- Ataro, G. (2020). Methods, methodological challenges and lesson learned from phenomenological study about OSCE experience: Overview of paradigm-driven qualitative approach in medical education. *Annals of Medicine and Surgery*, 49, 19-23. <https://doi.org/10.1016/j.amsu.2019.11.013>
- Ayesha, S. (2022). The Effects of waiting time and satisfaction among patients visiting medical outpatient department of a tertiary care hospital. *Journal of Pakistan*

- Psychiatric Society*, 18(3), 25-29.
<https://jpps.pk/index.php/journal/article/view/99>
- Beltrán, G., Castañeda, J., Castañeda, & Herrera, J. (2022). Percepción en la calidad de atención en pacientes de traumatología del Hospital General Zacatecas. *Revista electrónica semestral en Ciencias de la Salud*, 12(2), 1-11.
<https://doi.org/10.48777/ibnsina.v12i2.1083>
- Borrayo Rodríguez, C., Valdez Zepeda, A., & Delgado Melgarejo, B. (2019). Cultura emprendedora en jóvenes universitarios de Guadalajara, México. *Revista de Ciencias Sociales*. <https://www.redalyc.org/journal/280/28060161005/html/>
- Camacho, D. (2003). La importancia de formar jóvenes emprendedores. *Apuntes del CENES*, 15. https://www.redib.org/Record/oai_articulo1686608-la-importancia-de-formar-j%C3%B3venes-emprendedores
- Ceja Oseguera, S., De la Torre Hidalgo, T., & Ramírez Murillo, L. (2018). Análisis de las competencias para el emprendedurismo que se desarrollan en los cursos presenciales de las licenciaturas del área de negocios. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 18.
- Chávez Moreno, E. (2020). Análisis comparativo de competencias emprendedoras entre estudiantes de la UABC. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 20.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100131&lang=es
- Correa Correa, Z., Delgado Hurtado, C., & Conde Cardona, Y. (2011). Formación en emprendimiento en estudiantes de la carrera de administración de empresas en la Universidad Pública de Popayán. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 51.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/550/538>
- De Regge, M., Van Caelenberg, E., Meijboom, B., Gemmel, P., & Eeckloo, K. (2020). Impact of waiting time on the relationship between service quality and patient satisfaction at the ambulatory surgery center. *In EurOMA Conference 2020*, 1(1), 1-10. <https://biblio.ugent.be/publication/8677963/file/8677964>
- Díaz-Bazo, C. (2019). Las estrategias para asegurar la calidad de la investigación cualitativa. El caso de los artículos publicados en revistas de educación. *Revista*

-
- Lusófona de Educação*, 44, 29-45. <https://doi.org/10.24140/issn.1645-7250.rle44.02>
- Dorosti, S., Fathi, M., Ghouschi, S., Khakifirooz, M., & Khazaeili, M. (2020). Patient waiting time management through fuzzy based failure mode and effect analysis. *Journal of Intelligent & Fuzzy Systems*, 38(2), 2069-2080. <https://content.iospress.com/doi/10.3233/JIFS-190777>
- Duarte Masi, S., & Sung Park, S. (2019). El perfil del emprendedor y los estudios relacionados a los emprendedores Iberoamericanos. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 24. https://www.redib.org/Record/oai_articulo797820-el-perfil-del-emprendedor-y-los-estudios-relacionados-a-los-emprendedores-iberoamericanos
- Encina Ayala, L., & López Méndez, G. (2021). Emprendedurismo Femenino: Un estudio multi-caso de factores que influyen en la Intención Emprendedora. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 18. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.374
- Febres-Ramos, R., & Mercado-Rey, M. (2020). Patient satisfaction an quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
- Giraldo, J. (2018). Orientación Universitaria. *Universia Perú*. <https://orientacion.universia.edu.pe/infodetail/consejos/orientacion/mas-mujeres-optan-por-las-carreras-de-administracion--2774.html>
- Gómez, L., & Jacobsohn, G. (2007). *Desarrollo de competencias emprendedoras - La formación básica de la Universidad del Norte*. Barranquilla: Ediciones Uninorte. <https://books.google.com.py/books?id=efPQK2Utk9YC&pg=PR6&dq=La+Formaci%C3%B3n+B%C3%A1sica+en+la+Universidad+del+Norte&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjlm-qipvwAhWBJ7kGHe7TDZoQ6AEwAHoECAIQAg#v=onepage&q=La%20Formaci%C3%B3n%20B%C3%A1sica%20en%20la%20Universidad%20del%20Norte>
- Gutiérrez Huby, A., & Amador Murguía, M. (2011). El potencial emprendedor en los estudiantes de la carrea de contabilidad de las universidades San Marcos de Perú y Guadalajara de México – Centro Universitario de los Altos – Un análisis comparativo. *QUIPUKAMAYOC- Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 20.

- Haven, T., & Van, L. (2019). Preregistering qualitative research. *Accountability in Research*, 26(3), 229-244. <https://doi.org/10.1080/08989621.2019.1580147>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Jiménez Sáez, F., & Arroyo Vázquez, M. (2006). El fomento del emprendedurismo universitario a través de un modelo integrador. *Instituto ingenio*, 17. <https://core.ac.uk/download/pdf/36031597.pdf>
- Jiménez, A., & Nuñez, E. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19 en el centro de salud Martínez*. Repositorio digital de la Universidad de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32585>
- Jimenez, A., & Nuñez, E. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19 en el centro de salud Martínez.[Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32585>
- Johnson, J., Adkins, D., & Chauvin, S. (2020). Qualitative research in pharmacy education. A review of the quality indicators of rigor in qualitative research. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 84(1), 138-146. <https://www.ajpe.org/content/ajpe/84/1/7120.full.pdf>
- Karimi, L., Leggat, S., Bartram, T., Afshari, L., Sarkeshik, S., & Verulava, T. (2021). Emotional intelligence: predictor of employees' wellbeing, quality of patient care, and psychological empowerment. *BMC psychology*, 9(1), 1-7. <https://doi.org/https://doi.org/10.1186/s40359-021-00593-8>
- Krauss, C. (2011). Actitudes emprendedoras de los estudiantes universitarios: El caso de la Universidad Católica del Uruguay. *Dimensión Empresarial*. https://www.researchgate.net/publication/277259963_Actitudes_emprendedoras_de_los_estudiantes_universitarios_El_caso_de_la_Universidad_Catolica_del_Uruguay
- Liu, S., Wu, C., Chou, I., Wang, P., Hsu, C., & Chen, C. (2022). The Impacts of COVID-19 on Healthcare Quality in Tertiary Medical Centers—A Retrospective Study on Data from Taiwan Clinical Performance Indicators System. *Internacional Journal of*

-
- Environmental Research and Public Health*, 19(4), 1-10.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19042278>
- Lunanda, L., Nyorong, M., & Rifai, A. (2021). Analysis of Affecting Factors of the Medical Record Service Waiting Time of Outpatient Ambulatory in Sundari Medan Hospital. *Journal La Medihealtico*, 2(2), 78-85.
<http://newinera.com/index.php/JournalLaMedihealtico/article/view/326>
- Martínez, F., & Carmona, G. (2009). Aproximación al concepto de "Competencias Emprendedoras": Valor social e implicaciones educativas. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*.
https://www.researchgate.net/publication/40496765_Aproximacion_al_Concepto_de_Competencias_Emprendedoras_Valor_Social_e_Implicaciones_Educativas
- Marulanda, F., Montoya, I., & Vélez, J. (2014). Aportes teóricos y empíricos al estudio del emprendedor. *Cuadernos de Administración*.
https://www.researchgate.net/publication/265961531_Aportes_teoricos_y_empiricos_al_estudio_del_emprendedor
- Mendez, L., Flóres, J., Ancaya, M., Ochoa, F., & Gonzales, R. (2021). Tiempo de espera en la atención del usuario Covid 2020. *Revista Científica de Enfermería*, 10(2), 3-18.
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/70>
- Mero, L., Zambrano, M., & Bravo, M. (2021). User satisfaction and the quality of care provided at the Cuba Libre 24-hour Health Unit. *Revista Espacios*, 42(02), 117-124. <https://bit.ly/3I4Z7j3>
- Ministerio de salud. (MINSA, 2021). *Plan Operativo Anual de Gestión de la Calidad en Salud del Hospital de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*.
<https://www.hejcu.gob.pe/media/attachments/2021/03/29/rd-n081-2021-dg-hejcu-plan-operativo-anual-de-gestin-de-la-calidad-en-salud.pdf>
- Mrabet, S., Benachenhou, S., & Khalil, A. (2022). Measuring the Effect of Healthcare Service Quality Dimensions on Patient's Satisfaction in The Algerian Private Sector. *SocioEconomic Challenges*, 6(1), 100-112.
[https://doi.org/https://doi.org/10.21272/sec.6\(1\).100-112](https://doi.org/https://doi.org/10.21272/sec.6(1).100-112)
- Nguyen, D., Tran, D., Vo, H., Nguyen Si Anh, Doan, T., & Nguyen, T. (2020). Outpatient Waiting Time at Vietnam Health Facilities: Policy Implications for Medical

- Examination Procedure. *In Healthcare*, 8(1), 1-13.
<https://www.mdpi.com/669584>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- O'Connor, C., & Joffe, H. (2020). Intercoder Reliability in Qualitative Research: Debates and Practical Guidelines. *International Journal of Qualitative Methods*, 19, 1-13.
<https://doi.org/10.1177/1609406919899220>
- Onder, O., Cook, W., & Kristal, M. (2022). Does quality help the financial viability of hospitals? A data envelopment analysis approach. *Socio-Economic Planning Sciences*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101105>
- Organisation Mondiale de la Santé. (10 de août de 2020). *Services de santé de qualité*.
<https://bit.ly/33tMvTH>
- Organización Mundial de la Salud. (19 de enero de OMS, 2021). *La OMS publica la nueva Lista de pruebas diagnósticas esenciales e insta a los países a priorizar las inversiones en pruebas diagnósticas*. <https://bit.ly/3twgTHY>
- Panchana, G., & Guillén, M. (2021). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 5(39), 42–54.
<https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss39.2021pp42-54>
- Rivas, J. (2015). *Guía para las personas que quieren emprender pero no saben como empezar*. México: Ediciones de Ideas Business.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional (J. Brito, Trad.)*. México: Pearson Educación.
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROB BINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROB%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Ruiz Jiménez, J., Cabeza Pulles, D., & Briano Turrent, G. (2012). Universidad y Emprendimiento: Un caso de estudio en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la UGR. *ReiDoCrea*, 14.
<https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/21988/ReiDo-Crea-Vol.1-Art.20-Ruiz-Cabeza-Briano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Salas, J. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
- Sobrado Fernández, L., & Fernández Rey, E. (2010). Competencias Emprendedoras y Desarrollo del Espíritu Empresarial en los Centros Educativos. *UNED Revistas Científicas*, 24.
<http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/view/275/231>
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(2), 1-8. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Stradi Granados, S. (2016). El emprendedurismo universitario en estudiantes de administración de empresas de la UNED de Costa Rica. *Universidad Estatal a Distancia*, 22. <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/1574>
- Suleiman, S., & Abdulkadir, Y. (2022). Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM) of Patient Satisfaction on Service Quality in Katsina Public Hospitals. *Asian Journal of Probability and Statistics*, 17(3), 49-60.
<https://acortar.link/veJOZJ>
- Torres, M., Mendoza, L., Lara, Y., & Zazueta, J. (2016). Emprendimiento y su percepción en los estudiantes de la Licenciatura en Negocios y Comercio Internacionales. *Universidad de Sonora*, 21.
<http://www.web.facpya.uanl.mx/Vinculategica/Revistas/R2/1680-1700%20-%20Emprendimiento%20Y%20Su%20Percepcion%20En%20Los%20Estudiantes%20De%20La%20Licenciatura%20De%20Negocios%20Y%20Comercio%20Internacionales.pdf>
- Vargas, L., & Bedoya, M. (2015). *Determinantes psicológicos de la intención de creación de empresas en los aprendices del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios del SENA – Cali (trabajo de grado)*. Calí: Universidad del Valle.
- Vicerrectorado de Investigación. (2020). *Código de Ética en Investigación*. Universidad César Vallejo.
- Villalba Benítez, E., & Ortega Carrasco, R. (2021). El perfil emprendedor en Paraguay, análisis de la población juvenil. *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*, 10.

http://revistasumadenegocios.konradlorenz.edu.co/wp-content/uploads/2020/10/RSN_1226_04_Perfil_emprendedor.pdf

Viloria Escobar, J., Daza Corredor, A., & Miranda Terraza, L. (2016). Perfil emprendedor de los graduados de administración de empresas de la Universidad del Magdalena, 2010-2014.
https://www.researchgate.net/publication/314300983_Perfil_emprendedor_de_los_graduados_de_administracion_de_empresas_de_la_Universidad_del_Magdalena_2010-2014