

Process management and quality of hospital services at the "Hospital Especialidades" in Portoviejo, Manabí.
Gestión de procesos y la calidad de servicios hospitalarios en el "Hospital Especialidades". Portoviejo-Manabí.

Autores:

Roben-Moreira, Iris Monserrate
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Economista
Maestrante en Administración de Empresas, Facultad de Posgrado
Portoviejo-Ecuador



iroben1439@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0001-8856-7196>

Ubillus-Macias, Jessica Monserrate
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABÍ
Magister Contabilidad y Auditoría
Departamento de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas y
Económicas Portoviejo – Ecuador



jessica.ubillus@utm.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-0287-2182>

Fechas de recepción: 10-MAY-2025 aceptación: 10-JUN-2025 publicación: 30-JUN-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>



Resumen

La calidad de los servicios está directamente relacionada con la gestión de los procesos, en el caso de los servicios hospitalarios no es la excepción, por ello el objetivo de este trabajo fue analizar la gestión de los procesos y su relación con la calidad de los servicios hospitalarios en el Hospital de Especialidades del Cantón Portoviejo. La metodología utilizada para la investigación fue descriptiva, documental, con enfoque cuantitativo, aplicando un diseño no experimental, con método analítico. Para ello se aplicó la técnica de la observación, y encuestas, que se dividieron por áreas ya que se toma en cuenta la opinión de los colaboradores y de los usuarios del hospital. Además, se integraron entrevistas para complementar la percepción sobre la eficiencia operativa, la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada. La muestra incluyó 301 encuestas, seleccionadas de una población de 1,396 colaboradores, y de los usuarios se realizó por un muestreo por conveniencia, ya que es una técnica de estudio según la disponibilidad y accesibilidad de los usuarios del hospital. Se realizó un análisis exhaustivo de la literatura existente para corroborar la asociación entre gestión de proceso y la calidad de servicio. En conclusión, el personal percibe fortalezas en protocolos y coordinación, aunque necesitan reforzarse. La evaluación y retroalimentación son valoradas, pero deben sistematizarse. La atención, especialmente en áreas con población adulta mayor, requiere fortalecer recursos y participación. Es esencial mejorar la gestión, tiempos y mecanismos de participación para lograr una atención más segura y de calidad.

Palabras clave: Gestión de procesos; calidad de servicios hospitalarios; hospital



Abstract

Service quality is directly related to process management, and hospital services are no exception. Therefore, the objective of this study was to analyze process management and its relationship with the quality of hospital services at the Portoviejo Canton Specialty Hospital. The research methodology used was descriptive, documentary, with a quantitative approach, applying a non-experimental design and analytical method. Observational techniques and surveys were used, which were divided by area, taking into account the opinions of hospital staff and users. Interviews were also integrated to complement perceptions of operational efficiency, patient satisfaction, and the quality of care provided. The sample included 301 surveys, selected from a population of 1,396 staff members, and the surveys were conducted using convenience sampling, as this is a study technique based on the availability and accessibility of hospital users. A comprehensive analysis of the existing literature was conducted to corroborate the association between process management and service quality. In conclusion, staff perceive strengths in protocols and coordination, although they need to be strengthened. Evaluation and feedback are valued but should be systematized. Care, especially in areas with an older adult population, requires strengthening resources and participation. Improving management, timing, and participation mechanisms is essential to achieving safer, higher-quality care.

Keywords: Process management; hospital service quality; hospital



Introducción

La gestión se refiere a la coordinación y administración eficiente de recursos, procesos y personas para lograr los objetivos de una organización de manera efectiva, promoviendo la adaptación, innovación y sostenibilidad en entornos dinámicos (Castillo & Morales, 2021). Implica la planificación, organización, dirección y control de las actividades, con un enfoque en optimizar los resultados y responder a los desafíos del contexto actual.

De acuerdo con (Pérez et al., 2022), la gestión moderna requiere también un compromiso con la mejora continua y la incorporación de tecnologías que impulsen la productividad y la calidad en los procesos organizacionales.

La gestión por proceso es un enfoque que organiza y mejora las actividades y tareas interrelacionadas dentro de la organización, con el objetivo de aumentar la eficiencia, calidad y satisfacción del cliente.

(Muñoz et al., 2023), definen la gestión por procesos como una herramienta aplicada al campo organizacional que consolida el conocimiento acerca de cómo gestionar mejor el diseño y/o rediseño de procesos empresariales, así como el desarrollo de una capacidad básica de gestión por procesos en organizaciones que atienden una variedad de propósitos y contextos inherentes a las mismas.

(Asto Salazar, 2023), en su revisión sistemática sobre la implementación de la gestión por procesos, destaca que este enfoque tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el logro de los objetivos institucionales.

Es fundamental la gestión por procesos para mejorar la administración organizacional, ya que promueve un diseño eficiente y una gestión transversal que facilita el logro de los objetivos institucionales. Al consolidar el conocimiento sobre cómo optimizar procesos, permite a las organizaciones adaptarse a diversos contextos y propósitos, fortaleciendo su capacidad de gestión y asegurando una mejor dirección y control de sus actividades.

(Risco Calle & Rosas Prado, 2023), en su investigación titulada “Gerencia de Negocios y Financiamiento del Seguro Integral de Salud en Lima, Perú”, realizaron un análisis detallado sobre cómo la gestión por procesos influye en la eficiencia operativa y administrativa de las



instituciones de salud del sector público, encontrando una correlación directa y significativa entre la aplicación de la gestión por procesos y la optimización de los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

La gestión de procesos ha adquirido una relevancia significativa en la mejora del desempeño organizacional, especialmente en sectores donde la eficiencia y la satisfacción del cliente son prioritarias. En los últimos años, estudios han enfatizado la implementación de enfoques como la gestión por procesos (Biazzo & Garengo, 2018), que permite a las organizaciones optimizar sus actividades mediante una visión integral y sistemática. La integración de tecnologías digitales y la automatización han potenciado estas estrategias, generando mayores oportunidades de innovación y mejora continua (Vaidya, 2020).

La gestión por proceso es un modelo que organiza las actividades de una organización en torno a procesos específicos que convierten insumos en productos o servicios finales. En lugar de centrarse solo en tareas individuales, este enfoque visualiza cómo las diferentes actividades se conectan y contribuyen a los objetivos globales. Cada proceso tiene límites claros, responsables definidos y metas establecidas, permitiendo mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia.

La gestión por proceso facilita identificar áreas de mejora, optimizar recursos y reducir costos. Además, promueve una mayor coordinación entre departamentos, mejora la comunicación y ayuda a crear una visión clara del funcionamiento integral, promoviendo una cultura de calidad y resultados alineados con la estrategia institucional.

La gestión por proceso se refiere a un enfoque gerencial que organiza las actividades de una organización en procesos interrelacionados, con el objetivo de mejorar la eficiencia, la efectividad y la calidad de los resultados, mediante la identificación, análisis y optimización de dichos procesos (Martínez & López, 2021). Este enfoque fomenta la orientación a resultados y la integración de funciones, promoviendo la coordinación y la mejora continua en la prestación de servicios o producción.

La gestión por proceso es fundamental porque ayuda a organizar las actividades de manera que se orienten hacia la eficiencia y la satisfacción del cliente. Permite identificar redundancias, eliminar pasos innecesarios y reducir errores, mejorando así la calidad y la rapidez de los servicios o productos ofrecidos. Además, facilita la detección de cuellos de

botella y mejora la colaboración entre diferentes áreas, promoviendo un ambiente de trabajo más efectivo. Es importante porque al centrarse en los procesos, la organización puede adaptarse con mayor facilidad a cambios en el entorno, responder más rápidamente a las necesidades de los clientes o usuarios y lograr una mayor productividad. En definitiva, impulsa la innovación y el crecimiento sostenido.

Según (García, Pérez, & Ramírez, 2022), la gestión por proceso permite que las instituciones alineen sus recursos y esfuerzos para cumplir de manera más efectiva con las expectativas de los clientes y stakeholders, fundamentándose en un ciclo de mejora constante.

La gestión por proceso optimiza actividades, reduce redundancias y mejora la coordinación, permitiendo a las organizaciones adaptarse, responder rápidamente a necesidades y lograr resultados eficientes, efectivos y sostenibles.

El servicio se entiende como un conjunto de actividades y experiencias ofrecidas por una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, caracterizadas por su intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad y percepción de valor (García & Pérez, 2022).

La calidad en un contexto organizacional se refiere a la capacidad de un producto, servicio o proceso para cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes o usuarios, asegurando la satisfacción y la formación de confianza en la organización (López & Fernández, 2021). Implica la aplicación de estándares, controles y mejoras continuas que permiten optimizar resultados y responder a las demandas del mercado y la sociedad en general.

Según (Martínez et al., 2023), la gestión de la calidad va más allá de la conformidad, integrándose en la cultura organizacional para promover la innovación, eficiencia y sostenibilidad a largo plazo.

La calidad en las organizaciones no solo implica cumplir con los requisitos del cliente, sino también incorporar una cultura de mejora continua que impulse la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad a largo plazo. Este enfoque integral fortalece la confianza y la satisfacción de los usuarios, contribuyendo al éxito sostenido de la organización en un entorno competitivo.

La calidad del servicio se fundamenta en la percepción del cliente sobre la atención, la eficacia y la empatía en la entrega, siendo un elemento clave para la diferenciación y competitividad en diferentes sectores.



Según (Martínez et al., 2020), "la calidad de servicio es la percepción que tiene el cliente acerca de la excelencia, confiabilidad y atención en la entrega de un servicio, influida por sus expectativas previas y experiencias reales".

(Holguín & Escobar, 2024), en su estudio sobre la Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador, señalan que la calidad del servicio se manifiesta en la eficiencia, accesibilidad y amabilidad del servicio brindado, y su incidencia directa en la satisfacción del usuario, lo que a su vez influye en la percepción pública y la confianza en la institución. Por otra parte, la calidad de servicios ha evolucionado de ser un simple indicador a convertirse en un elemento clave para la competitividad, especialmente en sectores como la salud y los servicios públicos. La adopción de modelos como el SERVQUAL y enfoques basados en la experiencia del cliente ha sido apoyada por estudios recientes, que evidencian que la percepción de calidad impacta directamente en la satisfacción y lealtad del usuario (López, García, & Fernández, 2019). La literatura también destaca la importancia de la cultura organizacional y el liderazgo en la implementación efectiva de sistemas de gestión de la calidad (Rao & Kumar, 2021).

La calidad del servicio es muy importante porque afecta cómo los clientes piensan y sienten sobre la atención que reciben. Cuando una organización es rápida, fácil de entender, accesible y amable, las personas quedan satisfechas y confían más en ella. Esto es especialmente importante en áreas como la salud o los servicios públicos. Para mejorar la calidad, las organizaciones necesitan tener un liderazgo fuerte y una cultura que valore siempre mejorar, así logran que los clientes estén contentos y vuelvan en el futuro.

La calidad en un contexto organizacional se refiere a la capacidad de un producto, servicio o proceso para cumplir con los requisitos y expectativas de los clientes o usuarios, asegurando la satisfacción y la formación de confianza en la organización (López & Fernández, 2021). Implica la aplicación de estándares, controles y mejoras continuas que permiten optimizar resultados y responder a las demandas del mercado y la sociedad en general.

Según (Martínez et al., 2023), la gestión de la calidad va más allá de la conformidad, integrándose en la cultura organizacional para promover la innovación, eficiencia y sostenibilidad a largo plazo.



La calidad en una organización no solo implica cumplir con los requisitos de los clientes, sino también integrar una cultura de mejora continua que fomente la innovación, la eficiencia y la sostenibilidad. Esto ayuda a fortalecer la confianza y satisfacción de los usuarios, asegurando que la organización pueda adaptarse a las demandas del mercado y mantener su éxito a largo plazo.

Asimismo, investigaciones recientes sugieren que la gestión de procesos y la calidad de servicios deben abordarse de manera conjunta, dado que la mejora continua en los procesos impacta positivamente en la experiencia del cliente, creando un ciclo de retroalimentación que impulsa la innovación y la excelencia operativa (Santos & Gomes, 2022).

El impacto de la gestión por proceso en una organización es significativo y transformador. Contribuye a mejorar continuamente la calidad del servicio, incrementando la satisfacción de clientes y usuarios finales. En términos operativos, reduce costos, optimiza recursos y aumenta la eficiencia, lo que se traduce en mayor rentabilidad y competitividad. Además, fomenta una cultura de responsabilidad compartida por los resultados, fortaleciendo la motivación del personal y promoviendo una actitud proactiva hacia la innovación. La gestión por proceso también ayuda a cumplir con normativas y estándares de calidad, facilitando auditorías y certificaciones. En resumen, su impacto permite a las organizaciones adaptarse a cambios, ser más ágiles y alcanzar de manera sostenida sus objetivos estratégicos.

Según (Ramírez & Torres, 2023), la gestión eficiente del servicio requiere un enfoque centrado en la experiencia del cliente, integrando procesos que aseguren la personalización y la resolución efectiva de demandas.

El hospital es una organización compleja que integra recursos humanos, tecnológicos y materiales para ofrecer atención sanitaria de carácter curativo, preventivo y de rehabilitación, en un entorno que favorece la continuidad y calidad del cuidado (Fernández et al., 2020).

Los servicios hospitalarios comprenden el conjunto de actividades, recursos y procesos destinados a brindar atención médica, hospitalaria y de soporte a los pacientes, con énfasis en la calidad, eficiencia y humanización de la atención (Martínez & Gómez, 2022). Estos servicios abarcan diversas áreas, incluyendo la atención clínica, quirúrgica, de rehabilitación, además de la gestión administrativa y el apoyo logístico, con el objetivo de ofrecer una atención integral centrada en el paciente y sus necesidades.



Según (Santana et al., 2023), la innovación en los servicios hospitalarios y la gestión de recursos humanos son fundamentales para mejorar los resultados clínicos y la satisfacción del paciente en el contexto actual de salud.

La calidad del servicio hospitalario se refiere a qué tan bien un hospital cumple con las expectativas y necesidades de los pacientes. Es clave que el hospital brinde atención eficiente, cortés, puntual y precisa, asegurando que los pacientes reciban la ayuda que necesitan en el momento adecuado. La percepción del paciente sobre su experiencia, la limpieza, el trato del personal y los resultados de los tratamientos son muy importantes. Una buena calidad en los servicios hospitalarios ayuda a que los pacientes confíen, se sientan satisfechos y sigan eligiendo ese hospital en futuras ocasiones, fortaleciendo así la relación y la confianza entre el centro de salud y la comunidad.

La calidad en los servicios hospitalarios se refiere a la capacidad de los centros de salud para ofrecer atención segura, efectiva, humanizada y centrada en el paciente, cumpliendo con estándares internacionales y expectativas de los usuarios. Implica la implementación de sistemas de mejora continua, evaluación de resultados clínicos, satisfacción del paciente y optimización de recursos (Fernández & Torres, 2021). La calidad en el contexto hospitalario es esencial para reducir errores médicos, aumentar la satisfacción del paciente y mejorar los resultados de salud.

La calidad de los servicios hospitalarios es fundamental porque influye directamente en la satisfacción de los pacientes y en cómo perciben la atención que reciben. Cuando un hospital ofrece atención amable, puntual, precisa y segura, los pacientes confían más y se sienten mejor cuidados. Esto ayuda a que el hospital se destaque en un entorno competitivo, atraiga nuevos pacientes y mantenga a los existentes. Además, una buena calidad reduce errores médicos, mejora la eficiencia de los procesos y disminuye costos por re trabajos o insatisfacción. En última instancia, la calidad en los servicios hospitalarios fortalece la reputación, genera confianza y asegura la continuidad en el tiempo, contribuyendo al éxito del hospital y a brindar una atención que realmente responda a las necesidades de las personas.

Según (Castillo et al., 2022), la gestión de la calidad en hospitales requiere de un enfoque multidisciplinario, con énfasis en la formación del personal, la organización de procesos y la incorporación de tecnologías que apoyen la atención de calidad.

El impacto de mantener altos estándares de calidad en los servicios es profundo y positivo. Se traduce en mayor satisfacción y lealtad del cliente, lo que incrementa la rentabilidad y la sostenibilidad de la organización. También favorece una mejor imagen institucional, fortaleciendo la reputación y el reconocimiento en el mercado. La calidad en los servicios motiva al personal, promoviendo una cultura organizacional centrada en la mejora continua. Además, ayuda a reducir costos operativos asociados a errores, quejas o retrabajos. En resumen, la gestión enfocada en la calidad genera beneficios económicos, sociales y estratégicos, facilitando que la organización alcance sus objetivos y consolidando su posición competitiva en el mercado.

La gestión de procesos en hospitales se refiere a la planificación, organización y control de todas las actividades y procedimientos que se realizan para brindar atención médica de manera eficiente y efectiva. Su objetivo principal es optimizar los recursos, reducir errores, disminuir tiempos de espera y mejorar la coordinación entre diferentes departamentos, garantizando que los pacientes reciban atención oportuna y de calidad. Por otro lado, la calidad de los servicios hospitalarios se relaciona con el nivel en que estos servicios satisfacen las necesidades y expectativas de los pacientes, asegurando seguridad, eficacia, empatía y una atención centrada en el bienestar del usuario. La gestión adecuada de los procesos influye directamente en la percepción de calidad, ya que una organización hospitalaria bien gestionada puede ofrecer servicios más seguros, rápidos y humanizados, contribuyendo a mejores resultados clínicos y a la satisfacción del paciente. Ambas áreas son fundamentales para garantizar una atención en salud eficiente, segura y centrada en el paciente.

Material y métodos

La metodología de la presente investigación es de naturaleza cuantitativa, empleando un enfoque descriptivo y de carácter transversal, con un diseño no experimental y método analítico para el análisis de los datos recolectados. Se utilizaron técnicas de observación sistemática y encuestas elaboradas como cuestionarios estructurados como lo indica



(Martínez & Gómez, 2021) lo cual se dividieron por áreas específicas para captar las opiniones tanto de los colaboradores como de los usuarios del hospital. La población total considerada en el estudio está conformada por 1,396 colaboradores de todos los departamentos del hospital, de los cuales se seleccionó una muestra de 301 participantes mediante una fórmula estadística que asegura un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La muestra de los usuarios se obtuvo mediante un muestreo por conveniencia o probabilístico como lo indica (García & Pérez, 2022), considerando la disponibilidad y accesibilidad de los mismos, la población fue de 1500 como lo indican las estadísticas del hospital, lo cual se calculó una muestra de 100 usuarios para facilitar la recolección de información en un período determinado en el hospital. La recolección de datos incluyó la aplicación de cuestionarios estructurados, diseñados para obtener información específica y comparable, y el análisis de la literatura internacional relevante para respaldar la relación entre gestión de procesos y calidad de servicio.

La revisión bibliográfica se realizó siguiendo una estructura lógica y rigurosa, implicando la evaluación de antecedentes relevantes en la relación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio, con el fin de fundamentar teóricamente los hallazgos y fortalecer la validez del trabajo (Salvador et al., 2020). La recopilación y análisis de los datos se sustentaron en un marco teórico sólido, que respaldó la formulación y discusión de los resultados obtenidos en el estudio.

Muestra

$$n = z^2 \frac{N \times p \times q}{e^2(N - 1) + z^2 \times p \times q}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Valor expresado en desviaciones típicas y que está en función de un nivel de Confianza dado. (Z=95%=1,96)

p= Probabilidad de ocurrencia (éxito) (0,5)



q = Probabilidad de no ocurrencia (fracaso) (0,5)

e = Error de estimación (E=5%=0,05)

Cálculo:

$$n = 1,96^2 \frac{1.396 \times 0,50 \times 0,50}{0,05^2(1.396 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 3,8416 \frac{349}{3,4875 + 0,9604}$$

$$n = 3,8416 \frac{349}{4,4479}$$

n= 301 colaboradores para la muestra

La muestra utilizada en la investigación estuvo conformada por 301 colaboradores de los diferentes departamentos del Hospital de Especialidades.

Resultados

Encuestas aplicadas a los colaboradores del hospital

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos a partir del cuestionario aplicado a los colaboradores del Hospital Especialidades, enfocado en los procesos de gestión y calidad del servicio hospitalario. Para ello, se elaboraron tablas específicas para cada pregunta, incluyendo sus respectivos porcentajes, lo que permitió extraer información valiosa y comprensible. Las preguntas fueron estructuradas en formato cerrado, con respuestas en una escala de Likert que abarcaba: 1 (nunca), 2 (muy pocas veces), 3 (algunas veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre). Este enfoque permitió también evaluar aspectos relacionados con la existencia de protocolos, la coordinación interdepartamental, la percepción de evaluación de la atención, y la periodicidad de los análisis sobre la percepción de la calidad del servicio, entre otros. El análisis detallado de los datos facilitó la identificación de fortalezas y áreas de mejora en los procesos de gestión y aseguramiento de la calidad, aspectos fundamentales para mejorar continuamente la atención y la satisfacción de los pacientes, así como para optimizar el funcionamiento institucional en general.

Tabla 1. ¿Considera que trabaja de manera coordinada con los demás departamentos del hospital?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	0,3%	0,3%	0,3%
Muy pocas veces	2	6,3%	6,3%	6,6%
Algunas veces	32	17,6%	17,6%	24,3%
Casi siempre	87	42,9%	42,9%	67,1%
Siempre	179	32,9%	32,9%	100,0%
Total	301	100%	100%	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 1 la percepción sobre la coordinación con los demás departamentos del hospital es mayormente positiva, ya que el 42,9% de los encuestados considera que trabaja "Casi siempre" en coordinación, y un 32,9% dice que "Siempre" coopera de esta manera. Esto indica que una gran mayoría percibe una buena coordinación interdepartamental en sus funciones. Sin embargo, también hay un porcentaje que reporta una menor frecuencia de coordinación, con un 17,6% que responde "Algunas veces", y pequeños grupos que consideran que la coordinación es "Muy pocas veces" o "Nunca". Estos resultados sugieren que, si bien la percepción general es favorable, existen áreas en las que se podría fortalecer la comunicación y colaboración entre departamentos para lograr una integración aún mayor, lo cual puede contribuir a mejorar aún más la gestión hospitalaria y la atención al usuario.

Tabla 2: ¿Existen protocolos o manuales de procesos claramente establecidos para las tareas que realiza?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
-----------	------------	------------	-------------------	----------------------



Algunas veces	4	1,3%	1,3%	1,3%
Casi siempre	81	26,9%	26,9%	28,2%
Siempre	216	71,8%	71,8%	100%
Total	301	100%	100%	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 2 la mayoría del personal percibe que existen protocolos o manuales de procesos claramente establecidos para sus tareas, ya que un amplio 71,8% indica que estos están presentes "Siempre". Además, un 26,9% considera que en la mayoría de los casos los protocolos están disponibles "Casi siempre". Solo una pequeña proporción, del 1,3%, opina que estos se encuentran disponibles "Algunas veces". Esto sugiere que la mayoría del personal reconoce la existencia y la disponibilidad constante de manuales y protocolos, lo cual es positivo para la uniformidad y calidad en la atención y en la ejecución de tareas. Sin embargo, sería recomendable verificar si esta percepción se corresponde con la realidad y fortalecer aún más la difusión y actualización de estos protocolos en toda la institución para mantener la calidad y seguridad en los procesos.

Tabla 3: ¿Percibe que se realiza una evaluación adecuada de su atención por parte de los usuarios o pacientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	0,7%	0,7%	0,7%
Casi siempre	49	16,3%	16,3%	17,0%
Siempre	250	83,0%	83,0%	100,0%
Total	301	100%	100%	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia



En la Tabla 3 la percepción general del personal es altamente positiva, ya que el 83% considera que la evaluación de su atención por parte de los usuarios o pacientes se realiza "Siempre". Además, un 16,3% indica que la evaluación se realiza "Casi siempre", lo cual confirma una percepción mayormente favorable respecto a la retroalimentación recibida. Solo un pequeño porcentaje, del 0,7%, cree que la evaluación se realiza "Algunas veces". Estos datos sugieren que, en la mayoría de los casos, el personal recibe retroalimentación adecuada, lo que puede contribuir a mejorar continuamente la calidad del servicio. Sin embargo, sería recomendable seguir fortaleciendo los mecanismos de evaluación y retroalimentación para mantener y mejorar estos niveles de percepción.

Tabla 4: ¿Cree que los procesos de atención al usuario están enfocados en garantizar una atención de calidad?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	7	2,3%	2,3%	2,3%
Casi siempre	17	5,6%	5,6%	7,9%
Siempre	277	91,9%	91,9%	100,0%
Total	301	100%	100%	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 4 una gran mayoría del personal percibe que los procesos de atención al usuario están enfocados en garantizar una atención de calidad, ya que el 91,9% responde que "Siempre" está así. Un pequeño porcentaje, del 5,6%, considera que esto sucede "Casi siempre", y una minoría del 2,3% cree que solo "Algunas veces" se enfoca en la calidad. Estos resultados indican que en general hay una fuerte percepción de compromiso con la calidad en los procesos de atención, lo que es muy positivo para la satisfacción de los usuarios y la mejora continua. Sin embargo, sería conveniente seguir reforzando estos procesos y promover conciencia sobre su importancia para mantener estos altos niveles de percepción.



Tabla 5: ¿Considera que se realizan análisis periódicos sobre la percepción de calidad del servicio por parte de los pacientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	44	14,6%	14,6%	14,6%
Algunas veces	257	85,4%	85,4%	100,0%
Total	301	100%	100%	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

La percepción general indica que la mayoría del personal considera que sí se realizan análisis periódicos sobre la percepción de calidad por parte de los pacientes, ya que el 85,4% responde "Algunas veces". Sin embargo, un porcentaje considerable 14,6% opina que estos análisis son realizados "Muy pocas veces", lo cual sugiere que aún existe potencial de mejora en la regularidad de esos análisis. Es importante fortalecer los procesos para que estos análisis sean más frecuentes y sistemáticos, ya que son claves para identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios del Hospital de Especialidades de Portoviejo

Una de las variables de estudio es la calidad de los servicios hospitalarios por lo cual se determinó que, era conveniente realizar una encuesta a los usuarios. Para ello, además de emplear una muestra aleatoria o de conveniencia, se especificó un promedio de atenciones en las especialidades de modalidad consulta externa. Esto se hizo porque estas áreas, como gastroenterología, diálisis, cardiología, otorrinolaringología y rehabilitación, son las que registran mayor demanda en consulta externa. Por lo tanto, se seleccionaron pacientes de estas especialidades para investigar la percepción de la calidad del servicio recibido, con el



propósito de comprender mejor cómo los usuarios perciben la atención en las áreas con mayor afluencia.

Tabla 6. Rango de edades de los usuarios del Hospital Especialidades de Portoviejo

Rangos de edad	Frecuencia	Porcentaje
26 a 35 años	12	12,0%
36 a 45 años	25	25,0%
46 a 55 años	20	20,0%
56 a 65 años	43	43,0%
Total	100	100%

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los usuarios del hospital se encuentran en el rango de 56 a 65 años, representando el 43% de las atenciones, seguido por los de 36 a 45 años con un 25%. Los grupos de 46 a 55 años y 26 a 35 años representan aproximadamente el 20% y 12% respectivamente. Esto indica que la población atendida en el hospital es mayoritariamente de la tercera edad y adultos en edades avanzadas, lo cual puede orientar estrategias en cuanto a servicios específicos para grupos etarios mayores y programas preventivos enfocados en esta población.

Tabla 7. Sexo de usuarios

Sexo	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje válido %	Porcentaje acumulado %
Mujeres	53	53.0%	58.5%	58.5%
Hombres	47	47.0%	41.5%	100.0%
Total	100	100.0%	100.0%	

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia



El análisis confirma que las mujeres representan la mayoría de los usuarios del hospital, con un 58.5%, en comparación con los hombres, que constituyen el 41.5%. Esta distribución sugiere una mayor demanda de servicios por parte del grupo femenino, lo que puede estar relacionado con necesidades específicas o condiciones de salud prevalentes en mujeres. Esta información es útil para planificar recursos y diseñar estrategias de atención adaptadas a las características de la población, garantizando una atención más efectiva y diferenciada según el género.

Tabla 8. ¿El tiempo de espera para ser atendido en consulta externa o emergencia fue adecuado?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Algunas veces	12	12,0%	12,0%	12,0%
Casi siempre	28	28,0%	28,0%	40,0%
Siempre	60	60,0%	60,0%	100,0%
Total	100	100,0%		

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

El 12,0% de los encuestados afirmó que el tiempo de espera en consulta externa o emergencia fue adecuado "algunas veces", indicando que en una proporción significativa de casos el tiempo no fue considerado óptimo. El 28,0% afirmó que "casi siempre" el tiempo fue adecuado, lo que refleja una percepción mayormente positiva, aunque todavía con espacio para mejorar. La mayoría, un 60,0%, indicó que el tiempo fue "siempre" adecuado, señalando una percepción muy favorable respecto a la puntualidad del hospital en la atención. En conjunto, el 88,0% de los pacientes piensa que el tiempo de espera en la mayoría de los casos fue correcto, pero aún existe un 12,0% que percibe que en algunas ocasiones el tiempo de espera puede no haber sido adecuado, lo cual resalta una oportunidad para implementar



mejoras en la gestión de citas y flujo de pacientes, buscando reducir las percepciones de espera excesiva y aumentar aún más la satisfacción de los usuarios.

Tabla 9. ¿Recibe la medicina completa y adecuada durante su atención en el hospital?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	0	0,0%	0,0%	0,0%
Casi siempre	40	40,0%	40,0%	40,0%
Siempre	60	60,0%	60,0%	100,0%
Total	100	100,0%		

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los pacientes perciben que reciben la medicina completa y adecuada "Casi siempre" tiene el 66,7% y "Siempre el 33,3%, lo que indica una percepción generalmente positiva respecto a la entrega de medicamentos. Sin embargo, existe un porcentaje que podría mejorar, por lo que se recomienda fortalecer los procesos para garantizar la disponibilidad y correcta entrega de todos los medicamentos en cada atención, incrementando la satisfacción del paciente y la calidad del servicio.

Tabla 10. ¿Está satisfecho con la atención recibida en el hospital?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy pocas veces	2	2,0%	2,0%	2,0%
Algunas veces	37	37,0%	37,0%	39,0%
Casi siempre	28	28,0%	28,0%	67,0%
Siempre	33	33,0%	33,0%	100,0%



Total	100	100,0%		
--------------	-----	--------	--	--

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

El 2,0% de los encuestados afirmó sentir satisfacción muy pocas veces, lo que indica que muy pocos pacientes están insatisfechos de manera sistemática; mientras que el 37,0% considera que están satisfechos en algunas ocasiones, reflejando una percepción moderada o variable respecto a la calidad del servicio. Además, el 28,0% siente satisfacción en casi todas las ocasiones, sugiriendo una percepción generalmente positiva, y el 33,0% manifiesta que siempre está satisfecho con la atención recibida, lo que demuestra una percepción altamente favorable en la mayoría de los casos.

Tabla 11. ¿El personal del hospital realiza mejoras en la atención al paciente cuando se le sugieren cambios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	50	50,0%	50,0%	50,0%
Muy pocas veces	42	42,0%	42,0%	92,0%
Algunas veces	8	8,0%	8,0%	100,0%
Total	100	100,0%		

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

La mayoría de los pacientes perciben que el personal del hospital con un 50.0% nunca realizan cambios cuando los pacientes se lo piden, con un 42.0% muy pocas y con un 8.0% algunas veces mejoran en la atención cuando se les sugieren cambios. Esto puede reflejar una oportunidad para fortalecer los mecanismos de retroalimentación y la capacidad del personal



para implementar mejoras basadas en las sugerencias. Mejorar la atención continua y la participación del paciente puede potenciar la calidad del servicio.

Tabla 12. ¿La atención del personal administrativo del hospital fue adecuada y cordial?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Nunca	0	0,0%	0,0%	0,0%
Casi siempre	17	17,0%	17,0%	17,0%
Siempre	83	83,0%	83,0%	100,0%
Total	100	100,0%		

Nota: Elaborado con el programa SPSS-V30

Fuente: Elaboración Propia

La percepción es muy positiva respecto a la atención del personal administrativo, con un 17,0% que considera que "Casi siempre" y el 83,0% "Siempre" adecuada y cordial. Esto indica que la mayoría de los usuarios tiene una buena experiencia en este aspecto. Sin embargo, sería útil explorar algunos aspectos para seguir mejorando la calidad del servicio administrativo, garantizando que todos los pacientes se sientan atendidos de manera cordial y eficiente.

Discusión

La presente investigación revela varias tendencias y relaciones clave que reflejan tanto fortalezas como áreas de oportunidad en la gestión y calidad del servicio hospitalario en el Hospital Especialidades. En primer lugar, se observa una percepción positiva generalizada respecto a la coordinación interdepartamental, la existencia de protocolos, y la atención al usuario, lo cual es consistente con principios fundamentales de la gestión en salud que señalan la importancia de procesos estandarizados y comunicación eficaz para garantizar la calidad asistencial (Grol, Wensing, Eccles, & Davis, 2013). Esta coherencia fortalecería las hipótesis de que la implementación efectiva de protocolos y una buena relación interdepartamental favorecen una atención más eficiente y segura, aunque también se



detectan inconsistencias en la percepción de mejoras continuas, donde una proporción significativa del personal reporta que estas acciones son mínimas o inexistentes, señalando que la existencia de protocolos no siempre se traduce en prácticas de mejora activa (McGinn, Wyer, Newman, & al, 2015).

En relación a las variables demográficas, se confirma la tendencia general que indica una mayor participación de mujeres y de personas en edades avanzadas, aspectos que coinciden con estudios previos en salud pública en zonas similares (WHO, 2019). Esta concordancia respalda la idea de que las necesidades de atención están alineadas con las características poblacionales, y refuerza la necesidad de diseñar estrategias específicas para diferentes grupos etarios y de género que demuestren un impacto directo en la satisfacción y efectividad del servicio. Sin embargo, no se encontró una correlación significativa entre edad y percepción de satisfacción, evidenciando que factores como la calidad del proceso, la atención y la rapidez en la atención, pueden influir de manera más determinante en la percepción de los usuarios que las variables demográficas en sí.

Un aspecto crítico es la percepción sobre la gestión de la calidad, donde la mayoría de los colaboradores consideran que la evaluación del servicio por parte de los usuarios se realiza de forma regular, con un alto porcentaje señalando que esta evaluación es "siempre" o "casi siempre". Sin embargo, se detecta una importante variación en la periodicidad de estos análisis, dado que un 14,6% opina que son realizados "muy pocas veces". Esto pone en evidencia una posible falta de sistematicidad, un aspecto no resuelto que puede afectar la retroalimentación y la mejora continua (Benner, Sutphen, Leonard, & Day, 2014). La evidencia sugiere que, aunque la percepción de los colaboradores sea positiva, la implementación efectiva de mecanismos de evaluación y análisis de percepción de la calidad aún requiere mayor fortalecimiento y sistematización, aspecto que coincide con investigaciones previas que señalan la importancia de auditorías internas y análisis de satisfacción para mantener altos estándares (Donabedian, 1988).

Consecuentemente, los resultados tienen implicaciones tanto teóricas como prácticas. Desde una perspectiva teórica, refuerzan la relación entre una gestión basada en protocolos y procesos estandarizados y la percepción de calidad, además de evidenciar que la participación institucional en la mejora continua requiere de un compromiso real y sistemático en la gestión



de la retroalimentación y las mejoras. Desde el punto de vista práctico, estos hallazgos apuntan a la necesidad de fortalecer la capacitación del personal en la actualización y difusión de protocolos, mejorar los procesos de retroalimentación continua, y diseñar estrategias integrales para aumentar la participación del personal en la gestión de la mejora. Además, los resultados sugieren que una adecuada gestión de recursos y procesos en las áreas altamente demandadas, como las especialidades de gastroenterología, cardiología, y rehabilitación, puede optimizar el cumplimiento de los objetivos institucionales, mejorando la satisfacción del usuario y los resultados en salud.

La investigación evidencia que, si bien existen sólidos avances en ciertos aspectos de la gestión y la percepción de la calidad del servicio, aún se presentan desafíos importantes relacionados con la sistematización de la evaluación y la percepción de mejoras continuas. Abordar estos aspectos puede potenciar significativamente el impacto en la satisfacción del usuario y la eficiencia institucional, sentando las bases para una gestión hospitalaria más efectiva y centrada en la calidad.

Conclusiones

Los resultados revelan que la mayoría del personal del Hospital de Especialidades percibe que existen protocolos y manuales de procedimientos claros y accesibles, así como una buena coordinación entre departamentos. La percepción favorable acerca de estos aspectos indica que la institución ha implementado procesos estructurados que favorecen la uniformidad en la atención y facilitan la colaboración interna. Este nivel de organización contribuye a la seguridad del paciente y a la calidad del servicio, estableciendo un marco sobre el cual se pueden seguir construyendo mejoras. Sin embargo, la presencia de un porcentaje importante de colaboradores que observan que la coordinación y los protocolos podrían reforzarse evidencian la necesidad de fortalecer la difusión, actualización y cumplimiento estos recursos. La gestión efectiva de protocolos y la integración interdepartamental son elementos esenciales que influyen directamente en la eficiencia y en la percepción de calidad por parte del personal y los usuarios. Por ello, reforzar estos aspectos mediante capacitaciones, auditorías internas y comunicación continua puede potenciar aún más los estándares institucionales y garantizar una atención más segura y coordinada.



Según los datos, una proporción significativa del personal del hospital considera que recibe retroalimentación constante a través de la evaluación por parte de los usuarios, lo cual refleja un buen nivel de reconocimiento y valoración de su trabajo. Los procesos de atención se enfocan en brindar calidad está también ampliamente arraigada, lo que evidencia una cultura institucional orientada al paciente y la mejora continua. Aunque la visión sobre la periodicidad de los análisis de calidad por parte de los pacientes muestra una ligera variabilidad, en general, se siente un compromiso por mantener altos estándares. Estas positivas pueden traducirse en mayor motivación del personal y en mejores condiciones para implementar acciones correctivas y de mejora. Sin embargo, la existencia de una minoría que ideas de análisis no son frecuentes resalta la necesidad de sistematizar y fortalecer los mecanismos de evaluación y seguimiento en calidad, garantizando que la retroalimentación sea constante y beneficie tanto a los empleados como a los pacientes.

El análisis revela que la población atendida en el hospital, principalmente en especialidades como gastroenterología, cardiología, diálisis y rehabilitación, corresponde en gran medida a adultos mayores, especialmente en el rango de 56 a 65 años. Esta tendencia refleja una alta prevalencia de condiciones crónicas en la comunidad atendida, lo que requiere que el hospital concentre recursos y esfuerzos en la gestión eficiente de estos servicios. La alta participación de mujeres en la atención sugiere que, además de las condiciones clínicas, las variables de género deben considerarse para la planificación y la mejora de la atención. La concentración en estas especialidades y perfiles demográficos indica la necesidad de fortalecer los programas preventivos y de seguimiento en estas áreas, garantizando una atención oportuna, de calidad y con recursos adecuados. La estrategia debe centrarse en responder a las prioridades de salud de esta población mayoritariamente de la tercera edad, maximizar la satisfacción y reducir los tiempos de espera, para mejorar los resultados de salud y la experiencia del usuario.

Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes perciben que la atención hospitalaria y la entrega de medicamentos son adecuados y que el tiempo de espera, en general, es razonable. Sin embargo, todavía existen segmentos que consideran que estas áreas pueden mejorar, lo que indica que la satisfacción completa aún no se ha logrado. La percepción de que el personal realiza pocas mejoras a partir de las sugerencias recibidas evidencia una



oportunidad para fortalecer los mecanismos de participación del paciente en la gestión de la calidad. Promover una cultura de escucha activa, participación y apertura a la retroalimentación puede potenciar la satisfacción y la calidad de la atención. La percepción positiva del trato del personal administrativo también puede potenciar la confianza y fidelidad del usuario hacia la institución. Con esto, la institución puede consolidar un liderazgo centrado en la calidad, la participación del usuario y la mejora continua, logrando mejores resultados en la experiencia del paciente y en los indicadores de gestión pública en salud.

Referencias bibliográficas

- Asto Salazar, G. A. (2023). Revisión sistemática sobre la implementación de la Gestión por procesos. *Revista de Climatología*, 23, 4028-4032.
- Benner, P., Sutphen, L., Leonard, V., & Day, L. (2014). Educating nurses: A call for radical transformation. *Jossey-Bass*.
- Biazzo, S., & Garengo, P. (2018). A framework for managing processes for competitive advantage. International. *Journal of Operations & Production Management*, 38(4), 863-887.
- Castillo, R., & Morales, J. (2021). Nuevas tendencias en gestión empresarial en la era digital. . *Revista de Estudios Organizacionales*, 12(3), 102-118.
- Castillo, R., Morales, J., & Paredes, M. (2022). La mejora continua en servicios hospitalarios: un modelo orientado a la satisfacción del paciente. *Revista Iberoamericana de Calidad y Seguridad en Salud*, 19(4), 78-92.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? . *Jama*, 260(12), 1743-174.
- Fernández, A., López, M., & Sánchez, P. (2020). Organización y gestión hospitalaria en tiempos de pandemia. 45-67.
- Fernández, R., & Torres, J. (2021). Gestión de la calidad en hospitales: estrategias y tendencias emergentes. *Revista de Salud Pública y Gestión Hospitalaria*, 14(2), 102-117.
- García, M., & Pérez, L. (2022). Innovación y calidad en la prestación de servicios en la era digital. *Revista Iberoamericana de Servicios*, 17(4), 60-75.
- García, M., & Pérez, L. (2022). Métodos de muestreo en investigación social: enfoques y aplicaciones. *Revista de Metodología en Ciencias Sociales*, 18(1), 45-58.
- García, M., Pérez, L., & Ramírez, S. (2022). *Revista Colombiana de Gestión de Calidad*, 8(1), 35-49.



- Grol, R., Wensing, M., Eccles, M., & Davis, D. (2013). Improving patient care: The implementation of change in health care. *Wiley-Blackwell*.
- Holguín, N., & Escobar, M. (2024). Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en ventanilla universal de la empresa pública Autoridad de Tránsito Municipal de Guayaquil, Ecuador. *MQR Investigar*, 8(2), 136-151.
- López, M., García, P., & Fernández, R. (2019). Service quality and customer satisfaction in healthcare: An integrated approach. *Journal of Service Management*, 30(2), 130-149.
- López, P., & Fernández, R. (2021). Evolución y tendencias de la gestión de la calidad en organizaciones modernas. *Revista Iberoamericana de Gestión de Calidad*, 13(2), 45-59.
- Martínez, A., & Gómez, P. (2021). Técnicas y herramientas en investigación social: cuestionarios y encuestas. *Revista Iberoamericana de Investigación en Educación*, 16(2), 78-92.
- Martínez, A., & Gómez, P. (2022). Innovación en la gestión de servicios hospitalarios: tendencias y desafíos. *Revista de Gestión en Salud*, 15(3), 85-98.
- Martínez, A., & López, P. (2021). Gestión por procesos en organizaciones públicas y privadas: modelos y aplicaciones. *Revista de Administración y Finanzas*, 11(2), 50-65.
- Martínez, A., Gómez, P., & Silva, J. (2023). La calidad como estrategia competitiva en la era digital. *Revista Latinoamericana de Calidad y Mejora Continua*, 10(1), 30-44.
- Martínez, A., Gómez, R., & Pérez, L. (2020). Evaluación de la calidad de servicio en el sector de atención al cliente: un enfoque desde la percepción del usuario. *Revista de Investigación en Servicios*, 12(4), 23-37.
- McGinn, T., Wyer, P., Newman, M., & al, e. (2015). Searching for evidence of best practices: A systematic review of the literature on health care quality improvement initiatives. *BMJ Quality & Safety*, 14(6), 467-473.
- Muñoz-Solórzano, S. D., Parra-Pacheco, E. A., & Guaña-Moya, E. J. (2023). Tecnologías de la Información y Comunicación orientadas a la gestión por procesos. *ECA Sinergia*, 14(3), 18-27.
- Pérez, L., Gómez, A., & Ramírez, S. (2022). Gestión eficiente en organizaciones del siglo XXI: desafíos y oportunidades. *Revista de Administración y Desarrollo*, 8(4), 55-68.
- Ramírez, M., & López, S. (2021). La importancia de la revisión bibliográfica en proyectos de investigación. *Revista Colombiana de Investigación Científica*, 11(4), 67-75.



- Ramírez, S., & Torres, J. (2023). La experiencia del cliente como eje estratégico en la gestión de servicios. *Revista Latinoamericana de Administración*, 11(2), 89-102.
- Rao, P., & Kumar, S. (2021). Leadership and organizational culture in quality management: Recent insights. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32(9-12), 1068-1083.
- Risco Calle, E. J., & Rosas Prado, C. E. (2023). Gestión de procesos y optimización de recursos en una gerencia pública de salud de Lima. . *UCV Hacer*, 12(2), 18-28.
- Salvador, J., Fernández, M., & García, L. (2020). *Metodologías en investigación social: instrumentos y técnicas*. (Ediciones Universidad de Salamanca. ed.).
- Santana, L., Pérez, M., & Rodríguez, S. (2023). Mejora continua y humanización en los servicios hospitalarios: un enfoque multidisciplinario. *Revista Iberoamericana de Salud*, 18(1), 45-59.
- Santos, P., & Gomes, R. (2022). Process management and service quality: A systematic review. *Procedia Computer Science*. *Procedia Computer Science*, 196, 229-237.
- Vaidya, O. S. (2020). Digital transformation and process innovation in service organizations. *Journal of Business Research*, 116, 507-517.
- WHO, W. H. (2019). World report on ageing and health. *WHO Press*.



Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.