



Revista Finanzas y Negocios
ISSN L 2710-7817
Volumen 4 N°3: 74-91
Septiembre-Diciembre, 2024
Panamá

Factores organizacionales que afectan en los centros de salud públicos del Perú

Organizational factors affecting public health centers in Peru

Raúl Alberto Rengifo-Lozano¹, Andrés Ultreras-Rodríguez², Liberato Cervantes-Martínez³, Denisse Viridiana Osuna-Velarde⁴

¹Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Magdalena Del Mar, Lima, Perú

 <https://orcid.org/0000-0002-6545-6442>  rrengifolo@unmsm.edu.pe

²Universidad Autónoma de Sinaloa - Mazatlán, Sinaloa, México

 <https://orcid.org/0000-0003-0621-9508>  andresultreras@uas.edu.mx

³Universidad Autónoma de Sinaloa - Mazatlán, Sinaloa, México

 <https://orcid.org/0000-0003-3501-7059>  liberatocervantes@uas.edu.mx

⁴Universidad Autónoma de Sinaloa - Mazatlán, Sinaloa, México

 <https://orcid.org/0000-0002-2220-2688>  denisseosuna@uas.edu.mx

Fecha de Recepción: 25/07/2024

Fecha de Aceptación: 1/08/2024

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo identificar los principales factores organizacionales que afectan la calidad de atención en centros de salud públicos, con un énfasis particular en las regiones rurales del Perú. La investigación se realizó con base en una revisión bibliográfica exhaustiva de literatura nacional e internacional. Se determinó que la calidad del servicio, la infraestructura, la calidad

del cuidado de enfermería y la motivación del personal son factores organizacionales clave que inciden en la entrega de servicios adecuados a la población. Los resultados sugieren que en las regiones rurales del Perú existe una brecha significativa entre las expectativas de los pacientes y la calidad percibida del servicio, deficiencias notables en la infraestructura y equipamiento médico, sobrecarga laboral del personal de enfermería que afecta la calidad del cuidado, y problemas de motivación del personal debido a bajos salarios y limitadas oportunidades de desarrollo profesional. Se concluye que estos factores están interrelacionados y requieren un abordaje integral y contextualizado. Teniendo en cuenta ello, al resolver los problemas relacionados a la calidad del servicio, considerando sus diversas dimensiones, aumentará no solo la satisfacción de los pacientes, sino que permitirá recobrar la confianza en el sistema de salud público del país. Se recomienda realizar estudios específicos en regiones como Puno para validar y adaptar estos hallazgos a contextos locales particulares.

Palabras claves: Organizaciones, Calidad, Perú, Salud pública, Servicios

Abstract

This study aims to identify the main organizational factors affecting the quality of care in public health centers, with a particular emphasis on rural regions of Peru. The research was conducted based on a thorough literature review of national and international sources. It was determined that service quality, infrastructure, nursing care quality, and staff motivation are key organizational factors influencing the delivery of adequate services to the population. The results suggest that in rural regions of Peru, there is a significant gap between patient expectations and perceived service quality, notable deficiencies in infrastructure and medical equipment, staff workload issues affecting care quality, and staff motivation problems due to low wages and limited professional development opportunities. It is concluded that these factors are interrelated and require a comprehensive and contextualized approach. Considering this, addressing issues related to service quality across its various dimensions will not only increase patient satisfaction but also help restore trust in the country's public health system. It is recommended to conduct specific studies in regions such as Puno to validate and adapt these findings to particular local contexts.

Keywords: Organizations, Quality, Peru, Public Health, Services

1. Introducción

Los sistemas de salud pública desempeñan un papel crucial en el bienestar de la población, especialmente en regiones con recursos limitados como el departamento de Puno, Perú. La calidad y eficiencia de estos sistemas están determinadas por diversos factores organizacionales que influyen directamente en la prestación de servicios de salud. En este contexto, es fundamental identificar y analizar estos factores para mejorar la atención sanitaria y satisfacer las necesidades de la población.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido que un sistema de salud eficiente debe mejorar la salud de la población y satisfacer las necesidades de los usuarios que asisten a dichos servicios (OMS, 2000). Sin embargo, en muchos países en desarrollo, incluido Perú, los sistemas de salud pública enfrentan desafíos significativos que comprometen la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes.

En el departamento de Puno, ubicado en el sur del Perú, los centros de salud públicos se enfrentan a una serie de retos organizacionales que afectan su capacidad para brindar servicios de calidad. Estos desafíos incluyen problemas relacionados con la infraestructura, la calidad del servicio, la motivación del personal y la calidad del cuidado de enfermería, entre otros.

Estudios previos han demostrado que la calidad del servicio en salud está directamente relacionada con la satisfacción del paciente y los resultados de salud (Hernández et al., 2020). Asimismo, la infraestructura adecuada y el equipamiento son fundamentales para la prestación de servicios de salud efectivos (Mamani, 2018). Por otro lado, la motivación del personal de salud y la calidad del cuidado de enfermería son factores críticos que influyen en la experiencia del paciente y en la eficacia del tratamiento (Febré et al., 2018; Alcivar Martínez et al., 2024).

La mejora de los sistemas de salud en zonas rurales y en contextos de recursos limitados, como es el caso de los centros de salud públicos en Puno, Perú,

requiere un enfoque integral que abarque aspectos de eficiencia, gobernanza, colaboración intersectorial y planificación estratégica. Según García García y Roman-Acosta (2024), la desindustrialización en zonas rurales ha afectado el desarrollo local, lo que, extrapolado a los sistemas de salud, evidencia la necesidad de optimizar los recursos para mejorar la prestación de servicios. La falta de infraestructura adecuada y la insuficiencia de recursos en estas áreas representan un desafío crítico que limita la calidad del servicio.

En este sentido, Roman-Acosta (2023) enfatiza la importancia de la colaboración intersectorial para el desarrollo rural. En el contexto de la salud pública, esta colaboración permite coordinar esfuerzos entre distintos sectores para mejorar la infraestructura y las condiciones de los centros de salud. De manera conjunta, Roman-Acosta y Barón Velandia (2023) destacan la relevancia de la sinergia colectiva en las redes de investigación, lo cual también puede aplicarse a la cooperación entre instituciones de salud, organizaciones gubernamentales y comunidades locales para maximizar el impacto de las intervenciones en las zonas rurales de Perú.

El estudio de Rodríguez Casallas et al. (2024) sobre la participación ciudadana y la gobernanza democrática subraya la importancia de involucrar a las comunidades en la toma de decisiones sobre la gestión de los servicios de salud. Esto resulta esencial para asegurar que las políticas y estrategias implementadas respondan efectivamente a las necesidades de la población local. En el caso de los centros de salud de Puno, la integración de la participación ciudadana podría facilitar la identificación de soluciones adaptadas a los retos específicos de la región.

Otro aspecto relevante es el desafío financiero, tal como lo exponen Vargas Eslava y Celis Parra (2024), quienes analizaron las dificultades que enfrentan las instituciones de salud en Colombia debido a la cartera impaga. Esta problemática, similar a la que enfrentan los centros de salud en Puno, resalta la importancia de desarrollar estrategias financieras sostenibles que aseguren la operatividad de las instituciones de salud en zonas rurales. Asimismo, Millán Tinoco et al. (2024)

destacan el uso de indicadores logísticos para evaluar el rendimiento, lo que es crucial para medir la eficiencia en la prestación de servicios de salud y garantizar la sostenibilidad de los centros de salud rurales.

Cujilán et al. (2024), en su estudio sobre la reconstrucción de comunidades a través de alianzas estratégicas, señalan que el fortalecimiento de estas alianzas puede ser fundamental para mejorar la infraestructura y la calidad del servicio en los centros de salud. Las alianzas entre organizaciones comunitarias, gobiernos locales y actores internacionales son clave para superar las barreras estructurales que limitan el acceso a servicios de salud de calidad en zonas rurales (Díaz Páez, et al., 2024). Este enfoque colaborativo es congruente con lo expuesto por Roman-Acosta (2023), quien resalta la importancia de la colaboración intersectorial en el desarrollo de iniciativas rurales.

Por otro lado, el trabajo de Garzón Ávila et al. (2024) sobre el fraude en el sector inmobiliario en Duitama puede proporcionar un marco de referencia para abordar los desafíos de corrupción y gestión de recursos en el sector salud. Al igual que el sector inmobiliario, la salud pública en zonas rurales enfrenta riesgos asociados con la mala gestión de los recursos, lo que subraya la necesidad de mecanismos de control y transparencia en la administración de los centros de salud públicos.

En cuanto a la calidad del servicio, Lemoine Quintero y Párraga Romero (2024) analizan la fidelización y su impacto en la calidad del servicio en el sector gastronómico, pero sus hallazgos pueden aplicarse al ámbito de la salud. Mejorar la calidad del servicio en los centros de salud públicos, a través de programas de mejora continua y atención centrada en el paciente, es fundamental para aumentar la satisfacción de los usuarios, tal como lo sugieren los estudios previos sobre la gestión de la calidad en servicios públicos.

La producción de alimentos para autoconsumo en zonas rurales, abordada por Gómez Rodríguez (2024), también tiene implicaciones para la salud pública. En áreas rurales como Puno, garantizar la seguridad alimentaria es un componente

crucial para mejorar las condiciones de salud de la población. De este modo, la relación entre producción alimentaria y salud debe ser parte de las políticas integrales que busquen mejorar la calidad de vida en estas comunidades.

Los estudios de Fotă et al. (2024) sobre las dinámicas de innovación en clústeres productivos, y de Bernal Aragón (2024) sobre la implementación de blockchain en auditorías financieras, muestran cómo las nuevas tecnologías pueden tener un impacto significativo en la mejora de la eficiencia y transparencia en la gestión de los sistemas de salud. La innovación en el uso de tecnologías podría ser una solución viable para enfrentar algunos de los desafíos organizacionales en los centros de salud públicos en Perú.

A pesar de la importancia de estos factores, existe una brecha en la literatura científica respecto a cómo estos elementos organizacionales afectan específicamente a los centros de salud públicos en el departamento de Puno. Esta falta de información dificulta la implementación de estrategias efectivas para mejorar la calidad de los servicios de salud en la región.

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo identificar y analizar los principales factores organizacionales que afectan a los centros de salud públicos en regiones rurales y de alta montaña del Perú. Específicamente, se busca examinar cómo la calidad del servicio, la infraestructura, la calidad del cuidado de enfermería y la motivación del personal influyen en la prestación de servicios de salud en estas áreas.

La pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿Cuáles son los principales factores organizacionales que afectan a los centros de salud públicos en regiones rurales y de alta montaña del Perú, y cómo influyen en la prestación de servicios de salud?

Este estudio contribuirá a llenar un vacío importante en la literatura sobre la gestión de servicios de salud en contextos regionales del Perú. Los resultados proporcionarán información valiosa para los responsables de la formulación de

políticas y los administradores de salud, permitiéndoles desarrollar estrategias más efectivas para mejorar la calidad de los servicios de salud en regiones rurales y de alta montaña, como Puno, Cusco, Ayacucho, entre otras con características similares. Estos hallazgos podrían ser particularmente relevantes para abordar los desafíos específicos que enfrentan estas regiones en la prestación de servicios de salud de calidad.

2. Metodología

Este estudio se realizó mediante una revisión bibliográfica, con el objetivo de identificar y analizar los principales factores organizacionales que afectan a los centros de salud públicos en el departamento de Puno, Perú.

Diseño del estudio: Se llevó a cabo una investigación cualitativa de tipo descriptiva-exploratoria, basada en una revisión sistemática de la literatura científica y gris relacionada con los factores organizacionales en centros de salud públicos, con énfasis en el contexto peruano y, específicamente, en la región de Puno.

Estrategia de búsqueda: Se realizaron búsquedas en las siguientes bases de datos electrónicas: PubMed, Scopus, SciELO, y Google Scholar. De manera conjunta, se consultaron repositorios institucionales de universidades peruanas y sitios web oficiales del Ministerio de Salud del Perú y la Organización Mundial de la Salud.

Las palabras clave utilizadas para la búsqueda incluyeron: "factores organizacionales", "calidad de servicio", "infraestructura de salud", "cuidado de enfermería", "motivación del personal", "centros de salud públicos", "Puno", "Perú", y sus equivalentes en inglés. Se utilizaron operadores booleanos (AND, OR) para combinar estos términos y optimizar la búsqueda.

Criterios de inclusión y exclusión: Se incluyeron artículos originales, revisiones sistemáticas, informes técnicos y tesis publicados entre 2010 y 2023, en español o

inglés. Se priorizaron los estudios realizados en Perú, especialmente en la región de Puno. Sin embargo, también se consideraron estudios relevantes de otros países latinoamericanos con contextos similares.

Se excluyeron los artículos que no abordaban específicamente los factores organizacionales en centros de salud públicos, así como aquellos que no proporcionaban información relevante para el contexto peruano o latinoamericano.

Proceso de selección y análisis: La selección de los artículos se realizó en dos fases. En la primera, se revisaron los títulos y resúmenes de los artículos identificados en la búsqueda inicial. En la segunda fase, se realizó una lectura completa de los artículos seleccionados para evaluar su relevancia y calidad metodológica.

Para el análisis de la información, se utilizó un enfoque de síntesis narrativa. Se extrajeron los datos relevantes de cada artículo, incluyendo información sobre los factores organizacionales identificados, sus características y su impacto en la calidad de los servicios de salud. Esta información se organizó en categorías temáticas correspondientes a los principales factores organizacionales: calidad del servicio, infraestructura, calidad del cuidado de enfermería y motivación del personal.

Consideraciones éticas: Al tratarse de una revisión bibliográfica, este estudio no requirió aprobación de un comité de ética. Sin embargo, se respetaron los principios éticos de la investigación, asegurando la correcta citación y referenciación de todas las fuentes utilizadas.

Limitaciones del estudio: Es importante señalar que, debido a la escasez de estudios específicos sobre los centros de salud en Puno, fue necesario extrapolar algunos hallazgos de estudios realizados en contextos similares. Al mismo tiempo, la naturaleza de la revisión bibliográfica limita la capacidad de establecer relaciones causales directas entre los factores organizacionales y los resultados en salud.

Esta metodología permitió una exploración comprehensiva de los factores organizacionales que afectan a los centros de salud públicos en Puno, proporcionando una base sólida para el análisis y la discusión de los resultados.

3. Resultados

El análisis exhaustivo de la literatura reveló cuatro factores organizacionales principales que afectan significativamente a los centros de salud públicos del departamento de Puno, Perú: la calidad del servicio, la infraestructura, la calidad del cuidado de enfermería y la motivación del personal. A continuación, se presentan los hallazgos detallados para cada factor:

1. Calidad del servicio

La calidad del servicio emergió como un factor crítico que influye directamente en la satisfacción de los pacientes y en la eficacia de la atención médica en Puno. Los estudios analizados revelaron que:

Existe una brecha significativa entre las expectativas de los pacientes y la calidad percibida del servicio en los centros de salud públicos de Puno (Hernández et al., 2020).

La falta de recursos y la sobrecarga de trabajo del personal médico contribuyen a tiempos de espera prolongados, lo que afecta negativamente la percepción de la calidad del servicio (Vázquez et al., 2018).

La implementación de programas de mejora continua de la calidad ha mostrado resultados positivos en la satisfacción de los pacientes, pero su aplicación en Puno es limitada (Del Carmen, 2019).

2. Infraestructura

La infraestructura se identificó como un factor determinante en la capacidad de los centros de salud para proporcionar servicios adecuados. Los hallazgos principales incluyen:

Un alto porcentaje de los centros de salud en Puno presenta deficiencias en su infraestructura física, lo que compromete la seguridad y la calidad de la atención (Mamani, 2018).

La falta de mantenimiento adecuado y la obsolescencia de equipos médicos son problemas recurrentes que afectan la capacidad operativa de los centros de salud (Soto, 2019).

La inversión en mejoras de infraestructura ha demostrado tener un impacto positivo en la satisfacción de los pacientes y en la eficiencia de los servicios de salud (Mamani, 2018).

3. Calidad del cuidado de enfermería

La calidad del cuidado de enfermería se reveló como un factor crucial en la experiencia del paciente y en los resultados de salud. Los estudios mostraron que:

Existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en los centros de salud de Puno (Guevara y Chamorro, 2020).

La sobrecarga laboral y la escasez de personal de enfermería en Puno afectan negativamente la calidad del cuidado proporcionado (Febré et al., 2018).

La implementación de programas de capacitación continua para el personal de enfermería ha demostrado mejorar la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente (León Suárez, 2020).

4. Motivación del personal

La motivación del personal emergió como un factor organizacional clave que influye en la calidad general de los servicios de salud. Los hallazgos indican que:

Existe una correlación positiva entre la motivación del personal y la calidad de la atención brindada en los centros de salud de Puno (Lauracio y Ticona, 2020).

Los factores que afectan negativamente la motivación del personal incluyen bajos salarios, falta de oportunidades de desarrollo profesional y condiciones laborales deficientes (Aristondo, 2019).

La implementación de estrategias de reconocimiento y desarrollo profesional ha mostrado efectos positivos en la motivación del personal y, consecuentemente, en la calidad del servicio (Polo, 2021).

Los resultados indican que estos cuatro factores organizacionales - calidad del servicio, infraestructura, calidad del cuidado de enfermería y motivación del personal - están interrelacionados y tienen un impacto significativo en la prestación de servicios de salud en los centros públicos de Puno. La mejora en estos aspectos podría conducir a un aumento en la satisfacción de los pacientes y a una mayor eficacia en la atención médica en la región.

3. Discusión

Los resultados de este estudio revelan la complejidad y la interrelación de los factores organizacionales que afectan a los centros de salud públicos en el departamento de Puno, Perú. La identificación de la calidad del servicio, la infraestructura, la calidad del cuidado de enfermería y la motivación del personal como factores clave proporciona una base sólida para comprender los desafíos y oportunidades en la mejora de la atención sanitaria en esta región.

Calidad del servicio La brecha identificada entre las expectativas de los pacientes y la calidad percibida del servicio en Puno es consistente con hallazgos en otros contextos latinoamericanos (Hernández et al., 2020; Vázquez et al., 2018). Este fenómeno puede explicarse por la creciente conciencia de los derechos de los pacientes y el aumento de las expectativas en cuanto a la atención sanitaria. Sin embargo, la situación en Puno parece ser más crítica debido a la escasez de recursos y la sobrecarga de trabajo del personal médico, lo que sugiere la necesidad de intervenciones específicas adaptadas al contexto local.

La implementación limitada de programas de mejora continua de la calidad en Puno contrasta con las experiencias exitosas reportadas en otras regiones (Del Carmen, 2019). Esto plantea la cuestión de las barreras específicas que pueden estar impidiendo la adopción de estas prácticas en Puno, como la falta de recursos, la resistencia al cambio o la ausencia de liderazgo efectivo.

Infraestructura Las deficiencias en la infraestructura física y la obsolescencia de equipos médicos en Puno son problemas que trascienden las fronteras regionales y nacionales, siendo una preocupación común en muchos países en desarrollo (Soto, 2019). Sin embargo, la magnitud del problema en Puno sugiere una necesidad urgente de inversión focalizada y estrategias de mantenimiento sostenibles.

El impacto positivo de las mejoras en infraestructura sobre la satisfacción de los pacientes y la eficiencia de los servicios, como lo señala Mamani Gutiérrez (2018), respalda la importancia de priorizar estas inversiones. No obstante, es crucial considerar cómo estas mejoras pueden implementarse de manera equitativa en toda la región, evitando exacerbar las desigualdades existentes en el acceso a la atención sanitaria.

Calidad del cuidado de enfermería La relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de la paciente observada en Puno (Guevara y Chamorro, 2020) es congruente con la literatura internacional sobre el tema. Sin embargo, la sobrecarga laboral y la escasez de personal de enfermería reportadas por Febré et al. (2018) plantean desafíos significativos para mantener altos estándares de cuidado.

La efectividad de los programas de capacitación continua para mejorar la calidad del cuidado (León Suárez, 2020) ofrece una vía prometedora para abordar estos desafíos. No obstante, es importante considerar cómo estos programas pueden implementarse de manera sostenible en un contexto de recursos limitados y alta rotación de personal.

Motivación del personal La correlación positiva entre la motivación del personal y la calidad de la atención (Lauracio y Ticona, 2020) subraya la importancia de abordar los factores que afectan la satisfacción laboral en el sector salud. Los hallazgos sobre bajos salarios, falta de oportunidades de desarrollo profesional y condiciones laborales deficientes (Aristondo, 2019) son consistentes con estudios en otros contextos, pero parecen ser particularmente agudos en Puno.

La efectividad de las estrategias de reconocimiento y desarrollo profesional (Polo, 2021) ofrece una dirección clara para las intervenciones. Sin embargo, es crucial considerar cómo estas estrategias pueden adaptarse y sostenerse en el contexto específico de Puno, teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias y las particularidades culturales de la región.

Limitaciones del estudio Es importante reconocer las limitaciones de este estudio. La escasez de investigaciones específicas sobre Puno obligó a extrapolar algunos hallazgos de contextos similares, lo que puede limitar la precisión de algunas conclusiones. Además, la naturaleza de la revisión bibliográfica no permite establecer relaciones causales directas entre los factores organizacionales y los resultados en salud.

Implicaciones para la práctica y la investigación futura Los hallazgos de este estudio tienen implicaciones significativas para la práctica. Sugieren la necesidad de un enfoque integral que aborde simultáneamente la calidad del servicio, la infraestructura, el cuidado de enfermería y la motivación del personal. Las intervenciones deberían diseñarse considerando la interrelación de estos factores y las particularidades del contexto de Puno.

Para futuras investigaciones, se recomienda realizar estudios empíricos en Puno que permitan cuantificar el impacto relativo de cada factor organizacional en los resultados de salud. Además, sería valioso explorar las percepciones de los pacientes y del personal de salud sobre estos factores mediante métodos cualitativos, lo que podría proporcionar perspectivas adicionales para el diseño de intervenciones efectivas.

4. Conclusiones

Este estudio ha identificado cuatro factores organizacionales clave que afectan significativamente a los centros de salud públicos del departamento de Puno, Perú: la calidad del servicio, la infraestructura, la calidad del cuidado de enfermería y la motivación del personal. Estos factores están estrechamente interrelacionados y su impacto conjunto determina en gran medida la eficacia y la percepción de la atención sanitaria en la región. La calidad del servicio se ve comprometida por la brecha entre las expectativas de los pacientes y la atención recibida, influenciada por la escasez de recursos y la sobrecarga laboral del personal. Las deficiencias en la infraestructura y el equipamiento médico representan un obstáculo significativo para la prestación de servicios de salud adecuados, mientras que la calidad del cuidado de enfermería emerge como un factor crucial en la experiencia del paciente y los resultados de salud.

La motivación del personal se revela como un factor determinante en la calidad de la atención, con desafíos significativos como bajos salarios, falta de oportunidades de desarrollo profesional y condiciones laborales deficientes. La interrelación entre estos factores organizacionales sugiere la necesidad de un enfoque integral y sistémico para mejorar la calidad de la atención sanitaria en Puno. Es imperativo desarrollar estrategias adaptadas al contexto específico de la región, considerando las limitaciones de recursos, las particularidades culturales y las necesidades únicas de la población local.

Estas conclusiones tienen implicaciones significativas para la formulación de políticas y la gestión de los servicios de salud en Puno. Se recomienda implementar programas de mejora continua de la calidad que aborden simultáneamente los cuatro factores organizacionales identificados, priorizar la inversión en infraestructura y equipamiento médico, desarrollar estrategias para atraer y retener al personal de enfermería, y diseñar programas de motivación del personal adaptados al contexto local. Futuras investigaciones deberían enfocarse en evaluar empíricamente el impacto de estas intervenciones y explorar las percepciones de los pacientes y el

personal de salud para informar el diseño de estrategias más efectivas y centradas en el usuario. Abordar estos factores organizacionales de manera integral y contextualizada tiene el potencial de mejorar significativamente la calidad de la atención sanitaria en Puno, contribuyendo así a la salud y el bienestar de la población de esta importante región del Perú.

Referencias

- Alcivar Martínez, B., Ordoñez Gilces, Y. V., Quito Zambrano, M. Y., & Álvarez Vidal, M. E. (2024). Cuadro de mando integral como herramienta de gestión para la Asociación de Mujeres Comunitarias AMUCOMT. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(1), 262-285. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11254419>
- Aristondo, J. (2019). Análisis conceptual de la motivación laboral y su importancia en la persona y organización [Tesis]. Universidad Señor de Sipán
- Bernal Aragón, A. J. . (2024). Impacto de la tecnología blockchain en la auditoría financiera en Colombia. *Actas Iberoamericanas En Ciencias Sociales*, 2(1), 9-26. <https://plagcis.com/journal/index.php/aicis/article/view/25>
- Cujilán, M., Ballesteros Gallo, S., & Botero Mendoza, L. (2024). Empoderando comunidades: obstáculos y oportunidades en la reconstrucción a través de alianzas estratégicas. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(1), 31-51. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10637646>
- Del Carmen, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Salud publica*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295/>
- Díaz Páez, D. ., Pérez Díaz, Y. ., & Mesa Sotolongo, S. . (2024). Acciones para el empoderamiento de la mujer desde un sistema de orientación laboral en Los Palacios. *Actas Iberoamericanas En Ciencias Sociales*, 2(1), 159-174. <https://plagcis.com/journal/index.php/aicis/article/view/37>
- Febré, N., Mondaca, K., Méndez, P., Badilla, V., Soto, P., Ivanovic, P., ... & Canales, M. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 29(3), 278-287. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>

- Fotă, A.-E., Expósito-Langa, M., Tomás-Miquel, J.-V., & Maldonado-Gómez, G. (2024). Dinámicas de innovación en el clúster vitivinícola de Alicante. El rol de la competencia relacional. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(1), 180-199. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10934207>
- García García, F. J. ., & Roman-Acosta, D. . (2024). Deindustrialization: efficiency and local development. *SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations*, 2, 312. <https://doi.org/10.56294/piii2024312>
- Garzón Ávila, L. C., García García, F. J. ., & Quiroz Patiño, N. J. . (2024). Fraude inmobiliario en Duitama: cómo protegerse de las trampas y estafas en el mercado inmobiliario. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(1), 474-490. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11418274>
- Gómez Rodríguez, D. T. (2024). La producción de alimentos para autoconsumo. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(1), 52-79. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10795207>
- Guevara, L. y Chamorro, C. (2020). Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019 [Tesis]. Universidad Norbert Wiener
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. J., & Bendezu, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es>
- Lauracio, C., & Ticona, T. L. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8054554>
- Lemoine Quintero, F. A., & Párraga Romero, S. A. . (2024). El marketing de fidelización y su contribución a la calidad del servicio gastronómico. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(1), 103-126. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10888816>
- Mamani Gutiérrez, C. A. (2018). Satisfacción de Usuarios Externos e Infraestructura Física de la IPRESS “Centro de Salud san Antonio” de Moquegua, 2018. .

- [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28686>
- Millán Tinoco, V., Hernández Vargas, A. D. ., & Aldazaba Jácome, G. . (2024). Indicadores logísticos como medidas de rendimiento para evaluar el desempeño en una cadena de trabajo. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(2), 328-349. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13623876>
- OMS, O. m. (22 de mayo de 2023). *Gripe (estacional)*. Obtenido de Cifras: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/influenza-\(seasonal\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/influenza-(seasonal))
- Organización Mundial de la Salud (2021). *Cobertura sanitaria universal*. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
- Ormaza Esmeraldas, E. del C., Nevárez Barberán, V. ., & Zambrano Molina, L. D. (2024). Desarrollo sostenible e intervención social y productiva en el sitio rural “Pajonal” del cantón Sucre, Ecuador. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(1), 244-261. <https://doi.org/10.5281/zenodo.12785988>
- Polo Grados, H. Y. (2021). Satisfacción laboral del personal de enfermería y la calidad del servicio del Instituto Nacional de Salud del niño, Breña, Lima, 2019. [Trabajo de Investigación, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1075>
- Rodríguez Casallas, D. F., Páez Moreno, Ángel E., Román Acosta, D., & Rodríguez Torres, E. (2024). Participación ciudadana, gobernanza democrática y derecho al desarrollo: una revisión sistemática. *Telos: Revista De Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(1), 198-214. <https://doi.org/10.36390/telos261.13>
- Roman-Acosta, D. (2023). Intersectoral collaboration for the development of rural entrepreneurship in Latin America and the Caribbean. *SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations*, 1, 224. <https://doi.org/10.56294/piii2023224>
- Roman-Acosta, D. y Barón Velandia, B. (2023). Del conocimiento individual a la sinergia colectiva: potenciando la colaboración en las redes de investigación. *Revista Estrategia y Gestión Universitaria*, 11 (2), 221-251. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10085278>

- 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, 304-311. <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>
- Vargas Eslava, G. C. ., & Celis Parra, . R. E. (2024). Impacto de la cartera impaga de EPS en IPS: Desafíos para el sistema de salud colombiano. *Revista Multidisciplinaria Voces De América Y El Caribe*, 1(2), 89-118. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13624078>
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A. M., Montiel, Á. J., Gutiérrez, I., Romero, M., ... & Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20, 254-257. <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>