

César Sandoval-Herrera

[DOI 10.35381/gep.v8i14.703](https://doi.org/10.35381/gep.v8i14.703)

Gestión administrativa y calidad del servicio en salud. Revisión sistemática
Administrative management and quality of health services. Systematic review

César Sandoval-Herrera
csandovalh@ucvvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú
<https://orcid.org/0009-0008-2338-3813>

Recepción: 10 de agosto 2025
Revisado: 19 de octubre 2025
Aprobación: 26 de noviembre 2025
Publicado: 01 de enero 2026

César Sandoval-Herrera

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar la gestión administrativa y calidad del servicio en salud. Se aplicó una metodología de tipología documental y exploratoria-descriptiva. El método se implementó con base en las premisas de una revisión bibliográfica estructurada, considerando fuentes académicas, institucionales y técnicas apropiadas, tanto a nivel nacional como internacional. Se realizó una planificación exploratoria para delimitar el objeto de estudio, definir la pregunta de investigación y establecer los criterios. La búsqueda de fuentes se implementó en bases de datos científicas indexadas como Scopus, Web of Science, Scielo, Latindex 2.0 y publicaciones oficiales e institucionales. Se apoyó en las pautas de la declaración PRISMA. La conclusión principal que se extrae del análisis es que la administración es el pilar de la calidad en los servicios sanitarios, pasando de ser un soporte logístico a ser un factor decisivo para el éxito clínico.

Descriptores: Administración; política de salud; servicio de salud. (Tesauro UNESCO)

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the administrative management and quality of the health service. A methodology of documentary typology and exploratory-descriptive was applied. The method was implemented based on the premises of a structured bibliographic review, considering appropriate academic, institutional and technical sources, both nationally and internationally. Exploratory planning was carried out to delimit the object of study, define the research question and establish the criteria. The search for sources was implemented in indexed scientific databases such as Scopus, Web of Science, Scielo, Latindex 2.0 and official and institutional publications. It relied on the guidelines of the PRISMA declaration. The main conclusion drawn from the analysis is that administration is the pillar of quality in health services, going from being a logistical support to being a decisive factor for clinical success.

Descriptors: Administration; health policy; health service. (UNESCO Thesaurus)

César Sandoval-Herrera

INTRODUCCIÓN

Las instituciones de salud enfrentan, en el panorama actual, la creciente necesidad de servicios frente a limitados recursos humanos y financieros. La administración no debe ser vista únicamente como un ejercicio de contabilidad, sino como una serie de procesos estratégicos que hacen posible la coordinación de recursos disponibles para cubrir las necesidades del paciente. Por otro lado, el concepto de la calidad del servicio en salud es multidimensional; incluye desde la seguridad del paciente y la eficacia clínica hasta el trato cálido y la disminución de los tiempos de espera.

En tal sentido, el análisis realizado por Florez Mostacero (2022) muestra fallas en las fases de organización y planificación donde la calidad del servicio disminuye proporcionalmente. La autora argumenta que una gestión desarticulada produce un "efecto dominó" que acaba en la insatisfacción del paciente, sin importar cuán competente sea el personal médico.

Por su parte, Guevara (2022) en su estudio sobre un modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales, parte del diagnóstico sobre los modelos tradicionales que han quedado obsoletos ante la complejidad de las demandas sanitarias actuales, requiriendo una reingeniería que priorice la eficiencia de los servicios.

La Organización Mundial de la Salud (2025) describe un panorama sobre la calidad del servicio de salud que, al planificar las políticas de gestión sanitaria destaca:

- Cada año, entre 5,7 y 8,4 millones de personas que viven en países de ingresos bajos y medianos fallecen debido a deficiencias en la calidad de la atención de salud, lo que representa hasta el 15 % de las muertes en esos países.
- El 60 % de las defunciones en países de ingresos bajos y medianos por afecciones que requieren atención de salud se atribuyen a una atención deficiente, mientras que las muertes restantes se deben a que no se recurre al sistema de salud.
- Cuatro de cada diez personas con enfermedades crónicas no confían en su sistema de salud. Para fomentar esta confianza, la asistencia ha de ser de alta calidad y la experiencia individual positiva.

César Sandoval-Herrera

Por ello, si la administración fracasa, se producen cuellos de botella que dan como resultados diagnósticos tardíos, escasez de suministros y un empeoramiento de los indicadores de salud pública. Por tanto, si se reforma el financiamiento para la salud, podría eliminarse la remuneración por desempeño. Sin embargo, otros elementos de los programas de financiación basada en el desempeño, que permiten alcanzar resultados parecidos, permanecerían. Los centros de salud pueden lograr resultados más satisfactorios y dirigir sus presupuestos hacia los resultados, ejerciendo un impacto, incluso sin una remuneración explícita por desempeño, si cuentan con flexibilidad, autonomía presupuestaria y sistemas de pago unificados (Banco Mundial, 2022).

Luego de los argumentos formulados se plantea como objetivo general analizar la gestión administrativa y calidad del servicio en salud.

MÉTODO

Esta investigación es de tipología documental, y de cobertura exploratoria-descriptiva. El método se implementó con base en las premisas de una revisión bibliográfica estructurada, considerando fuentes académicas, institucionales y técnicas apropiadas, tanto a nivel nacional como internacional. Se realizó una planificación exploratoria para delimitar el objeto de estudio, definir la pregunta de investigación y establecer los criterios. Se aplicaron términos relacionados con “gestión administrativa, calidad, servicio de salud”. La búsqueda de fuentes se implementó en bases de datos indexadas como Scopus, Web of Science, SciELO, Latindex 2.0 y publicaciones oficiales e institucionales.

Para asegurar la relevancia, calidad y oportunidad de las fuentes se utilizaron los siguientes criterios de inclusión: tener relación directa con las variables en estudio, solidez en su enfoque teórico o metodológico. Se excluyeron artículos duplicados, estudios sin respaldo académico y aquellos que discutan solo el sector privado sin conexión con la gestión pública.

César Sandoval-Herrera

Además, se apoyó en una revisión sistemática de trabajos arbitrados, que se fundamenta en una exploración de artículos científicos bajo un proceso planificado y cuidadosamente ejecutado, con el propósito de analizar los hallazgos previamente publicados (Quispe et al., 2021). El objetivo es identificar, evaluar e interpretar todos los trabajos de investigación disponibles sobre una pregunta de investigación específica, garantizando que el proceso pueda ser auditado y replicado por otros investigadores (Blanco Pena, 2024). Se siguen las pautas de la declaración PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) como se muestra en la Figura 1.

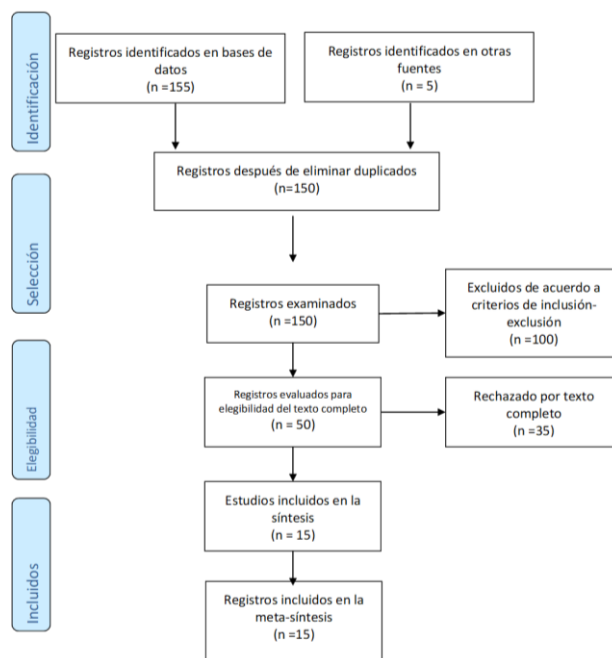


Figura 1. Método Prisma.
Elaboración: El autor.

RESULTADOS

Se presentan los resultados del estudio realizado, tras un exhaustivo trabajo de análisis, en la Tabla 1.

César Sandoval-Herrera

Tabla 1.
Revisión sistemática.

Nº	Autor(es)	Título	Indexación	Aportes
1	Kú-Hernández y Campos-Velásquez (2025)	Calidad de la atención en salud: una revisión sistemática.	SCIELO	<p>Para los autores, la calidad de la salud ya no es un indicador aislado, sino que se ha transformado en un fenómeno sistemático al incorporar datos científicos con la perspectiva del paciente y los profesionales. Continúan afirmando que la gestión administrativa debe centrarse en minimizar los riesgos y los sucesos adversos.</p> <p>En tal sentido, consideran la terminología de humanización del servicio, al indicar que la eficiencia técnica no tiene valor, ni no se complementa de una buena comunicación es decir de respeto y asertiva, respetando la independencia del paciente.</p>
2	Inchaustegui García (2025)	Gestión administrativa innovadora y calidad del servicio percibida en establecimientos de salud.	SCOPUS	<p>La investigadora manifiesta que la gestión, no debe limitarse a seguir solamente las normas previamente establecidas, debe avanzar a un modelo que incorpore la innovación, como estrategia para reducir la divergencia entre el cuidado que se debe ofrecer, de la espera y el concepto de servicio. Destaca que la gestión innovadora puede mejorar el control de las historias clínicas y ofrecer servicios de telemedicina, así como la reingeniería de procesos internos. Esto se refiere a la puesta en práctica, metodologías que contribuyan a tomar decisiones apoyadas en buenos datos en tiempo real, mejorando la atención de pacientes y disminuir los nudos críticos, originando una confianza en los pacientes.</p>
3	Velasco Chere et al. (2024)	Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de emergencia en hospitales públicos.	SCIELO	<p>Dirigir un centro de salud, no es solo un tema monetario. La clave está en lograr que todo funcione para que la gente esté bien cuidada, protegida y sea atendida con rapidez. La gestión administrativa en el ámbito de salud, es un medio que incluye múltiples disciplinas y se encarga de planificar, organizar, dirigir y supervisar; los recursos económicos, tecnológicos y talento humano, con el propósito de la superación de las deficiencias en el sector salud.</p>
4	García-Ortiz (2024)	Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional.	SCIELO	<p>Mejorar la salud pública exige una organización sólida que conecte los planes de la gerencia con la realidad de los usuarios. La clave está en cuidar tres frentes: procesos clínicos seguros, rapidez en la atención y empatía. Si logramos que el hospital trabaje bajo métodos claros, reduciremos los errores y daremos al paciente la tranquilidad que busca</p>
5	Tapia Villalva et al. (2024)	Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud.	SCIELO	<p>Los autores, plantean que satisfacer a los usuarios es una gestión compleja, que abarca la infraestructura, disponibilidad de medicamentos, además del buen trato y disminución del tiempo de espera. Lo cual contribuye a una gestión administrativa eficaz, permitiendo que los pacientes manifiesten como son atendidos, para realizar los ajustes necesarios, contribuyendo a un proceso dinámico de cuidados y atención a los usuarios de los centros de salud.</p>

César Sandoval-Herrera

6	Mejía Pinedo et al. (2024)	Gestión administrativa y calidad de la atención médica por consulta externa en La Libertad, Perú.	SCOPUS	La calidad de la medicina no depende solo del médico, sino de todo el engranaje administrativo que hay detrás. Los datos confirman que cuando el papeleo funciona, el servicio mejora. En la práctica, si el sistema de citas es ágil y las historias clínicas están en orden, el paciente se siente mejor atendido y más tranquilo. Los autores afirman que una gestión ineficaz actúa como un límite que dificulta la competencia en el ámbito médico.
7	Mora Medina et al. (2024)	Gestión de la calidad de la atención en salud.	SCIELO	La calidad es un concepto que cambia a medida que las expectativas de la sociedad y el progreso tecnológico se transforman. La calidad no es algo estático; cambia según lo que la sociedad espera y la tecnología permite. El éxito de la gestión depende de equilibrar el entorno físico, la destreza técnica del equipo y la relación médico-paciente. Descuidar cualquiera de estos aspectos arruina la experiencia del usuario. El reto está en lograr que la precisión científica vaya de la mano con un trato cercano. El artículo menciona tres factores importantes para una gestión exitosa: el entorno (la infraestructura y la comodidad), la técnica (el desempeño en el ámbito laboral) y lo interpersonal (las relaciones entre pacientes y médicos).
8	Irua-Montalvo et al. (2024)	Calidad de atención en salud a usuarios, centro de salud Julio Andrade, Ecuador.	SCIELO	Para medir realmente si un centro de salud funciona, lo que cuenta es la opinión del paciente. No basta con que el médico sepa lo que hace; también debe ser cercano. Muchos especialistas coinciden en que un trato amable, respetuoso y con empatía puede ser mucho más valioso que tener el mejor edificio. Al final, el paciente siente que recibió una buena atención cuando se va sabiendo que lo escucharon y lo comprendieron.
9	Moreno Gavilanes y Cazorla Basantes (2023)	Calidad del servicio de salud: un antecedente de la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba (Ecuador).	SCIELO	Sostienen que la satisfacción no se restringe al éxito del tratamiento médico, sino que se desarrolla en cada punto de contacto administrativo: desde la comodidad para programar una cita hasta la amabilidad durante el procedimiento de alta. Por lo tanto, la eficacia en la administración se transforma en el soporte oculto que posibilita que el servicio de salud sea considerado de gran calidad. Una administración que le dé prioridad a mejorar el tiempo de espera y a personalizar la atención no solo realiza un deber ético, sino que también asegura la viabilidad de la institución al crear una recomendación positiva de boca en boca y aumentar la fidelidad del paciente.
10	Iza-Mayorga et al. (2023)	La gestión administrativa y los sistemas de salud. Antecedentes y perspectivas.	SCIELO	La gestión administrativa ha sido enfocada desde el punto de vista de la implicancia social y que esta implicancia debe estar presente en todo el proceso de la gestión pública y en la gestión administrativa. Por otro lado, en el enfoque de la Nueva Gestión Pública se distingue a la accesibilidad de informaciones como un proceso indispensable para la conformidad de los ciudadanos. (p.7).
11	Gómez Mendoza et al. (2022)	Analysis of the administrative management and	SCOPUS	La administración de insumos y el manejo del talento humano impactan directamente en la calidad del servicio. El análisis muestra que las carencias más significativas en la administración son la obsolescencia de los procesos y la ausencia de protocolos para reaccionar rápidamente ante un aumento repentino de la demanda.

César Sandoval-Herrera

		quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020.		Para el equipo de Gómez Mendoza, una administración ineficaz en la compra de insumos médicos resulta ineludiblemente en un cuidado al paciente que es fragmentado y riesgoso.
12	George Quintero et al. (2022)	Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud.	SCIELO	La calidad de los servicios sanitarios debe comprenderse como la síntesis entre una administración eficiente y una práctica clínica que sea ética y científica. Los autores desglosan esta idea en tres elementos esenciales: la calidad técnica, que se ocupa de la manera en que se emplean la ciencia y la tecnología médica para minimizar los riesgos y maximizar las ventajas; y la calidad percibida, que se centra en el plano interpersonal. La satisfacción en la consulta depende de tres cosas básicas: buena comunicación, respeto y empatía. Sin este trato humano, es muy difícil que la asistencia médica se perciba como algo positivo.
13	Sánchez Suárez et al. (2022)	Descripción de prácticas de administración de operaciones aplicadas a la gestión de servicios hospitalarios: un análisis de la literatura.	SCIELO	La gestión hospitalaria busca unir los sistemas de gestión con los paradigmas clínicos y la integración de la ética con las prácticas clínicas. Uno de los principales problemas es la escasez de recursos (por su progresivo encarecimiento) frente a demandas crecientes, particularmente aquellas relacionadas con la equidad. (p.10)
14	Luna Domínguez et al. (2021)	Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario.	SCIELO	No podemos medir la calidad solo con números; el testimonio del paciente es lo que realmente le da sentido al sistema de salud. No importa cuánta tecnología haya, la gente valora mucho más que la traten con dignidad, que no le oculten información y que le den respuestas claras. El trabajo de la administración es, precisamente, organizar todo para que ese contacto humano sea lo más positivo posible.
15	Espinoza-Portilla et al. (2020)	Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú.	SCOPUS	El estudio destaca un problema común: hay médicos o enfermeros en puestos de gestión sin experiencia previa en administración pública. Al no dominar estas herramientas, la planificación falla y el dinero no se usa de forma eficiente. El resultado es una gestión que vive al día y que no logra atacar las causas raíz de las deficiencias del hospital. La ausencia de información integrada dificulta la toma de decisiones basadas en datos reales, lo que resulta en una distribución desigual de recursos tanto humanos como tecnológicos. Según los autores, esta descompensación es la causa principal de las largas listas de espera y del descontento general.

Elaboración: El autor.

César Sandoval-Herrera

DISCUSIÓN

Gestionar un hospital pasó de ser algo operativo a ser la pieza clave para que todo funcione. La calidad no se puede medir solo con datos técnicos; es algo mucho más completo. Para que el sistema sea eficiente, la parte clínica y la administrativa deben estar alineadas con un enfoque humano y ético.

Investigadores como Kú Hernández y Campos Velásquez (2025) y George Quintero et al. (2022) concuerdan en que la capacidad médica sirve de poco si no se respeta la autonomía de la persona y se le habla con claridad. En la actualidad, tratar con humanidad al paciente es un dato tan crucial para medir el éxito de un hospital como lo son las propias estadísticas de salud.

En contraste, las investigaciones actuales sugieren abandonar las estructuras rígidas y adoptar métodos de gestión más flexibles. Mejía Pinedo (2024) e Inchaustegui García (2025) sostienen que el bienestar del usuario depende de qué tan eficientes sean los procesos, como el rediseño de las rutas de atención y el uso de expedientes digitales, que facilitan todo el servicio.

Así, la gestión administrativa actúa como un facilitador que limita el efecto de la capacidad médica. Si hay fallos logísticos en la distribución de turnos o en la disponibilidad de insumos, se pierde inevitablemente la confianza del paciente. Esto es lo que advierten Gómez Mendoza et al. (2022) cuando indican que los protocolos de respuesta frente a la demanda obsoletos producen servicios peligrosos y desarticulados.

Igualmente, el debate muestra que la satisfacción del paciente es un proceso de construcción multidimensional en el que se combinan aspectos tangibles como la infraestructura y el suministro con elementos intangibles relacionados con la empatía y la solución de interrogantes. Estudios como los de Irua-Montalvo et al. (2024) y Luna Domínguez et al. (2021) subrayan que, particularmente en la atención primaria, una atención cálida y una información clara pueden incluso reducir las carencias en los recursos físicos.

César Sandoval-Herrera

Sin embargo, existe una brecha continua en la capacitación de los directores sanitarios que pone en peligro este equilibrio. Según Espinoza-Portilla et al. (2020), la ausencia de formación específica en administración hospitalaria entre los cuadros gerenciales produce una planificación a corto plazo y una distribución de recursos que no es equitativa. Para mejorar la calidad en salud se requiere un modelo institucional que equilibre los fines estratégicos con la experiencia del usuario, teniendo en cuenta que la eficacia administrativa es el soporte invisible que asegura no solo la viabilidad económica, sino también la legitimidad ética y social de las entidades de salud.

CONCLUSIONES

La conclusión principal que se extrae del análisis es que la administración es el pilar de la calidad en los servicios sanitarios, pasando de ser un soporte logístico a ser un factor decisivo para el éxito clínico. Los hallazgos indican que la eficiencia en la organización de recursos, la planificación y la digitalización de los procesos tienen un impacto directo sobre el grado de satisfacción del paciente, disminuyendo los errores operativos y acortando los tiempos de espera.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Banco Mundial. (2022, 11 de mayo). *Es fundamental concentrarse en la calidad para lograr una reforma efectiva del sistema de salud en los países en desarrollo*. Comunicado de prensa N.º 2022/062/DEC. <https://n9.cl/j7zn2>

César Sandoval-Herrera

- Blanco Pena, J. M. (2024). La revisión sistemática como metodología para la investigación en E/LE. *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 97, 179-193. <https://doi.org/10.5209/clac.88711>
- Espinoza-Portilla, E., Gil-Quevedo, W., y Agurto-Távora, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana De Salud Pública*, 46(4). <https://n9.cl/19kbe>
- Florez Mostacero, L. P. (2022). Procesos administrativos y la calidad de servicio del hospital José Hernán Soto Cadenillas-Chota 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 6(2). <https://n9.cl/18uep>
- García-Ortiz, J. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(15), 16-27. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i15.3194>
- George Quintero, R., Gámez Toirac, Y., Matos Laffita, D., González Rodríguez, I., y Labori Ruiz, R. (2022). Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, (37). <https://n9.cl/vpw64f>
- Gómez Mendoza, M. J., Jaramillo Montaña, F. M., Estrella Gaibor, C. E., y Núñez Gamboa, J. (2022). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Guevara, D. (2022). Modelo de gestión administrativa para mejorar el servicio de salud en hospitales. *SCIÉND0*, 25(2), 169-174. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.021>
- Inchaustegui García, C. (2025). Gestión administrativa innovadora y calidad del servicio percibida en establecimientos de salud. *Revista Prisma Social*, (51), 500-517. <https://doi.org/10.65598/rps.5967>
- Irua-Montalvo, L. K., Lagos-Rodríguez, D. I., Romo-Chunes, M. D., y Narváez-Jaramillo, M. E. (2024). Calidad de atención en salud a usuarios, centro de salud Julio Andrade, Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 8(2), 636-645. <https://doi.org/10.35381/s.v.v8i2.4251>

César Sandoval-Herrera

- Iza-Mayorga, R., Ventura-Seclén, G., Mendizabal-Anticona, W., Millán, Jackeline M., Gonzales-Vigo, M., y Albarrán-Gil, J. (2023). La gestión administrativa y los sistemas de salud. *Antecedentes y perspectivas. Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 27(6). <https://n9.cl/j2iepo>
- Kú Hernández, K., y Campos Velásquez, W. (2025). Calidad de la atención en salud: una revisión sistemática. *Aula Virtual*, 6(13), e513. <https://doi.org/10.5281/zenodo.16934244>
- Luna Domínguez, E., Moreno Treviño, J., y Zurita Garza, D. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte sanitario*, 20(3), 329-342. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>
- Mejía Pinedo, D., Montoya Alfaro, M. E., León Camborda, J. R. P., y Castillo Saavedra, E. F. (2024). Gestión administrativa y calidad de la atención médica por consulta externa en La Libertad, Perú. *Revista Cubana De Salud Pública*, 50. <https://n9.cl/c6yf3l>
- Mora Medina, A., Chiriguaya Savinovich, C., & Rocafuerte Naranjo, G. (2024). Gestión de la calidad de la atención en salud. *Más Vida. Revista de Ciencias de la Salud*, 6(1), 48-54. <https://doi.org/10.47606/acven/mv0226>
- Moreno Gavilanes, K., y Cazorla Basantes, G. (2023). Calidad del servicio de salud: un antecedente de la satisfacción del paciente de Riohospital de la ciudad de Riobamba (Ecuador). *Revista de Economía del Caribe*, (31), 1. <https://n9.cl/iouj8>
- Organización Mundial de la Salud. (2025, 19 de mayo). *Servicios de salud de calidad*. <https://n9.cl/cgh2i>
- Quispe, A., Hinojosa-Ticona, Y., Miranda, H., y Sedano, C. (2021). Serie de Redacción Científica: Revisiones Sistemáticas. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almazor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 94-99. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.906>
- Sánchez Suárez, Y., Estupiñán López, S. de la C., Marqués León, M., Hernández Nariño, A., y Medina León, A. (2022). Descripción de prácticas de administración de operaciones aplicadas a la gestión de servicios hospitalarios: un análisis de la literatura. *Ingeniería Industrial*, 43(43), 81-100. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2022.n43.6110>

César Sandoval-Herrera

Tapia Villalva, J., Carbajal Llauce, C., Plúas Morán, G., Machado Rosado, F., y Salcedo Galarza, N. (2024). Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(especial), 380-390. <https://doi.org/10.47460/uct.v28ispecial.837>

Velasco Chere, M., Castellanos Martillo, R., Olvera Plúas, J., Castro Romero, O., y García Guzmán, T. (2024). Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de emergencia en hospitales públicos. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 28(especial), 309-317. <https://doi.org/10.47460/uct.v28ispecial.828>

©2026 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)