

<https://doi.org/10.47460/uct.v28iSpecial.828>

Evaluación de la gestión administrativa de los servicios de emergencia en hospitales públicos

*Miguel Ángel Velasco Chere
<https://orcid.org/0000-0002-3678-8915>
p7002322201@ucvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo
Piura, Perú

Johanna Gabriela Olvera Plúas
<https://orcid.org/0000-0001-7545-2501>
jolverap1@unemi.edu
Universidad Estatal de Milagro
Milagro, Ecuador

Richard Omar Castellanos Martillo
<https://orcid.org/0009-0007-0642-2588>
rcastellanos@ucvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo
Guayaquil, Ecuador

Oswaldo Sócrates Castro Romero
<https://orcid.org/0000-0002-2101-4773>
ocastror@unemi.edu.ec
Universidad Estatal de Milagro
Milagro- Ecuador

Tatiana Anabel García Guzmán
<https://orcid.org/0000-0003-3019-9033>
ta20211garcia@gmail.com
Ministerio de Salud Pública
Naranjito, Ecuador

Correspondencia: *p7002322201@ucvirtual.edu.pe

Recibido (15/04/2024), Aceptado (17/05/2024)

Resumen: En este trabajo se analizó la importancia de la gestión administrativa en los servicios de emergencia en hospitales públicos. Se aplicó una encuesta de satisfacción a las personas que visitan ciertos centros de salud, con el fin de conocer con mayor precisión los factores que causan algún tipo de incomodidad entre los visitantes. Los principales resultados muestran que es necesario fortalecer el modelo de gestión de los hospitales públicos de manera que sean más efectivos y eficaces en la atención a emergencias. Esta característica es fundamental para asegurar la satisfacción de los usuarios y contribuir con el compromiso del centro de salud que es asegurar una oportuna y eficaz atención al paciente. De esta manera, resulta necesaria la implementación de un modelo de gestión administrativa basada en las teorías de Max Weber y Peter Druker, quienes han desarrollado propuestas que aportan de manera significativa a una gestión de emergencia idónea.

Palabras clave: modelo de gestión administrativa, servicio de emergencia, atención de salud, hospitales públicos.

Administrative management model and emergency services
in Public Hospitals

Abstract.- This paper analyzed the importance of administrative management in emergency services in public hospitals. A satisfaction survey was applied to people visiting certain health centers to know more precisely the factors that cause some discomfort among visitors. The main results show that it is necessary to strengthen public hospitals' management models to make them more effective and efficient in emergency care. This feature is essential to ensure user satisfaction and contribute to the commitment of the health center to guarantee timely and efficient patient care. Thus, it is necessary to implement an administrative management model based on the theories of Max Weber and Peter Druker, who have developed proposals that contribute significantly to suitable emergency management.

Keywords: administrative management model, emergency service, health care, public hospitals.



I. INTRODUCCIÓN

El correcto funcionamiento de las instituciones públicas en el sector salud es esencial para garantizar una adecuada atención a los usuarios, lo que a su vez fortalece la tranquilidad de los ciudadanos, con mayor énfasis cuando se presentan situaciones de emergencia. Este tipo de situaciones de emergencia en hospitales públicos son continuas, por tanto, estos centros deben enfrentar diariamente hechos o acontecimientos que requieren una coordinación de actividades y coherencia en las operaciones administrativas, con la finalidad de responder adecuadamente a tales emergencias [1]. Los hospitales públicos que atienden diversos casos de salud, requieren estrategias para encaminar los esfuerzos y lograr una mejora continua en la atención brindada, incluyendo los servicios de emergencia que deben ser abordados de manera eficiente para evitar mayores consecuencias y afectaciones [2].

En concordancia con lo que expone el tercer Objetivo de Desarrollo Sostenible [3], es importante que las instituciones de salud pública certifiquen a través de su gestión, la garantía de brindar una atención adecuada que fortalezca una vida sana del usuario, no solo a nivel local sino también por medio de un trabajo articulado entre todos los sistemas de salud en los distintos países del mundo. Este ODS busca alargar la posibilidad de vida de los personas y disminuir las dolencias y enfermedades que inciden en el bienestar de los ciudadanos [4].

Según información suministrada por la Organización Mundial de la Salud en el año 2020, los hospitales como parte integrante de las organizaciones médicas y sociales, tienen como misión brindar asistencia médica sanitaria, avivando programas de salud bajo principios de igualdad, justicia y equidad, en observancia de los derechos humanos, consumando un papel esencial en la sociedad avalando el acceso al bienestar a toda la población; se trata de organizaciones complejas donde se requiere la coordinación de diversas áreas, para poder ofrecer alternativas de atención sanitaria óptima y oportuna a los pacientes.

En este contexto, en este trabajo se ha analizado la importancia de la gestión administrativa en los servicios de emergencia en los hospitales públicos del Ecuador, tomando como referencia un hospital en la ciudad de Guayaquil. Esta investigación se presenta a través de un apartado de desarrollo, la metodología utilizada, los resultados del estudio, las conclusiones y las referencias bibliográficas utilizadas en el desarrollo.

II. DESARROLLO

En la actualidad, los hospitales públicos en Ecuador enfrentan diversos desafíos de infraestructura limitada, falta de equipos y máquinas innovadoras para atender diferentes enfermedades, pocos recursos para su funcionamiento, entre otros aspectos financieros y estructurales, sin embargo, la gestión administrativa de los hospitales se convierte en un reto para quienes tienen la responsabilidad de dirigir y garantizar el funcionamiento de estos, aun con las limitaciones que se presenten.

Cuando no se lleva una adecuada gestión administrativa, se generan dificultades en el cumplimiento de las garantías de los derechos humanos, así como también, se ve afectado el desarrollo de las políticas públicas en salud, a las que deben atender todos los centros que brindan atención a los usuarios de este sector. Un aspecto muy importante es el señalado por Sánchez [5] al mencionar que los protocolos que existen en los hospitales públicos en muchos casos se encuentran desactualizados, además de ser desconocidos por el personal, lo que incrementa el problema a nivel de la respuesta que debe darse cuando se presentan situaciones de emergencia. En investigación realizada por distintos autores sobre el estudio al acatamiento de los protocolos, se conoció que esto suele resultar influenciado por los niveles de ética profesional o cumplimiento de las responsabilidades de quienes tienen a su cargo coordinar tanto la dirección como los procesos operativos en las acciones para proceder cuando se dan situaciones de emergencia, sin embargo, gran parte es resultado de la correcta gestión administrativa que se lleve a cabo en los hospitales públicos.

Asimismo, en estudio efectuado por Gómez y otros autores [6] recalcaron la importancia del tiempo en la atención cuando se dan emergencias, como factor relevante para los usuarios del servicio de salud, pero esto se une a otros que suman a la conformidad con el servicio. Es por ello que se hace necesario conocer de qué manera la gestión administrativa en los hospitales públicos influyen en los servicios de emergencia [7], entendiendo que los casos de emergencia se caracterizan por momentos donde la angustia y la preocupación invaden a la persona afectada e incluso a sus familiares, siendo necesario respuestas claras sobre las necesidades que se presenten, especialmente cuando se encuentra en riesgo la vida del paciente o usuario del servicio. Las situaciones de emergencia comúnmente se tratan de casos donde no hay un previo aviso, sino que surgen de un momento a otro y ameritan ser enfrentados con calidad en la dirección, donde sin duda alguna, la gestión administrativa cumple un papel esencial en los resultados [8].

De igual forma, en la referencia [9] se explicó que los casos de emergencia en el sector salud representan aquellas situaciones que ameritan una atención inmediata, siendo el área de emergencia de los hospitales públicos, los primeros que normalmente abordan estos casos, lo que deja entender la importancia de manejar adecuadamente todos los procesos y protocolos que se requieran para brindar una oportuna y eficiente respuesta a la urgencia. No obstante, cuando los hospitales públicos no cuentan con una gestión administrativa que involucre a todo el personal se pueden generar circunstancias donde no se da una respuesta inmediata en los casos de emergencia [10].

Los principales factores que contribuyen a una buena gestión administrativa en los centros de salud pueden describirse en la tabla 1, donde se puede observar que no solo se trata de factores infraestructurales sino además de calidad de servicio y calidad humana.

Tabla 1. Principales factores que influyen en la calidad de la gestión administrativa en sitios de salud con referencia a la atención de emergencias en los hospitales.

Factor	Descripción	Ventaja	Desventaja
Capacitación del Personal	Programas de formación continua para médicos, enfermeras y personal de apoyo en emergencias.	Mejora de habilidades y actualización de conocimientos.	Requiere tiempo y recursos financieros.
Comunicación Efectiva	Estrategias para mejorar la comunicación entre el personal y con los pacientes.	Reducción de errores y mejora en la coordinación del equipo.	Puede ser difícil de implementar en situaciones de alta presión.
Infraestructura Adecuada	Disponibilidad de equipos modernos y suficiente espacio en áreas de emergencia.	Mejora la capacidad de respuesta y atención rápida.	Costos elevados de mantenimiento y actualización.
Protocolo de Atención	Implementación de protocolos estandarizados para diferentes tipos de emergencias.	Estandarización de la atención y reducción de errores médicos.	Puede limitar la flexibilidad en situaciones inusuales.
Gestión de Recursos	Optimización del uso de recursos humanos y materiales.	Mejora la eficiencia y la disponibilidad de recursos críticos.	Complejidad en la planificación y posible resistencia al cambio.
Gestión de Recursos	Optimización del uso de recursos humanos y materiales.	Mejora la eficiencia y la disponibilidad de recursos críticos.	Complejidad en la planificación y posible resistencia al cambio.
Apoyo Psicológico	Servicios de apoyo emocional para el personal de emergencia y los pacientes.	Mejora del bienestar del personal y la calidad de la atención.	Puede ser subestimado y no priorizado en la planificación.
Tecnología de Información	Uso de sistemas digitales para la gestión de pacientes y la documentación médica.	Agiliza procesos y mejora la precisión en la documentación.	Requiere capacitación y puede haber fallas técnicas.
Trabajo en Equipo	Fomento de un ambiente colaborativo y de apoyo entre todo el personal.	Mejora la eficiencia y la moral del personal.	Puede haber conflictos interpersonales y falta de cohesión.
Evaluación y Feedback	Mecanismos para evaluar la calidad del servicio y recibir retroalimentación constante.	Mejora continua de los procesos y servicios.	Puede generar resistencia al cambio y tomar tiempo implementar mejoras.

A. Peter Drucker y la gestión administrativa

Peter Drucker, conocido como el padre de la gestión moderna, hizo significativas contribuciones al campo de la administración y la gestión. Su enfoque se basaba en la idea de que las organizaciones deben ser vistas y manejadas como sistemas integrados y que el éxito depende de la efectividad con la que estos sistemas operan. Drucker enfatizó la importancia de definir objetivos claros, establecer procesos eficientes y medir los resultados para garantizar la mejora continua. Sus ideas han influenciado profundamente la forma en que las organizaciones, incluidas las del sector salud, operan y se gestionan [11].

En el contexto de la atención de emergencias en hospitales, los principios de Peter Drucker pueden ser aplicados de diversas maneras para mejorar la calidad del servicio. La capacitación continua del personal, uno de los factores mencionados en la tabla 1, refleja la importancia que Drucker atribuía al desarrollo y educación de los empleados. Según Drucker, una organización es tan buena como su gente, y en el caso de los hospitales, la formación continua de médicos, enfermeras y personal de apoyo es crucial para mantener altos estándares de atención.

La comunicación efectiva, otro factor clave, está alineada con la visión de Drucker sobre la necesidad de establecer sistemas de comunicación claros y eficaces dentro de una organización. En un entorno de emergencia hospitalaria, la comunicación precisa y rápida puede marcar la diferencia entre la vida y la muerte. Implementar estrategias que faciliten una comunicación fluida y reducir los errores es esencial, y esto puede lograrse adoptando las prácticas de gestión recomendadas por Drucker.

La infraestructura adecuada y la gestión de recursos son también aspectos que Drucker consideró fundamentales para el buen funcionamiento de una organización. En hospitales, disponer de equipos modernos y gestionar eficientemente los recursos humanos y materiales son elementos esenciales para proporcionar una atención de emergencia de calidad. Drucker abogaba por la importancia de la eficiencia operativa y la necesidad de invertir en tecnología y recursos adecuados para alcanzar los objetivos organizacionales.

B. Max Weber y los servicios de atención

Max Weber, un sociólogo destacado, realizó importantes contribuciones a la teoría organizacional, particularmente a través de su desarrollo del modelo de gestión burocrática. La teoría de la burocracia de Weber enfatiza un enfoque estructurado y basado en reglas para la organización, que él consideraba esencial para la eficiencia y efectividad en instituciones grandes. Weber propuso que una jerarquía clara, la división del trabajo y un conjunto de reglas y procedimientos formales son cruciales para gestionar organizaciones complejas. Este enfoque asegura que las decisiones se tomen con criterios objetivos en lugar de relaciones personales, lo que puede mejorar la consistencia y la equidad en la prestación de servicios [12], [13].

En el contexto de la atención médica, particularmente en los servicios de emergencia en hospitales, los principios de Weber pueden ser altamente relevantes. La estructura burocrática puede ayudar a agilizar las operaciones y garantizar que cada miembro del personal comprenda su rol y responsabilidades, lo que lleva a una atención al paciente más coordinada y eficiente. Por ejemplo, los protocolos y procedimientos claros pueden reducir las posibilidades de errores en momentos críticos, y una jerarquía definida asegura que las decisiones se tomen rápidamente por la autoridad apropiada. Sin embargo, es esencial equilibrar la burocracia con flexibilidad para adaptarse a naturaleza dinámica e impredecible de las emergencias médicas [14], [15], [16], [17].

METODOLOGÍA

El estudio fue de tipo aplicado, con un enfoque cuantitativo, descriptivo simple y no experimental. Con una muestra de 100 participantes correspondiente a colaboradores del hospital. Se establecieron como variables las siguientes:

- Variable 1: Gestión administrativa
- Variable 2: Respuesta a los servicios de emergencia.

Los criterios de inclusión para las personas del estudio fueron los siguientes: a) personal que labora en el Hospital Público objeto de estudio; b) personal de salud asistencial que tuvo más de un año laborando en el mismo establecimiento; c) personal con más de 6 meses en el área de emergencia y, d) personal que demostró disposición para participar en el cuestionario. Haciendo un total de seis (06) médicos especialistas, diecisiete (17) médicos residentes, quince (15) enfermeras, once (11) auxiliares de enfermería, diez (10) personal administrativo, seis (06) personas de laboratorio, tres (03) personas del área de imágenes, dos (02) personas del área de ecografía, dos (02) personas en terapia respiratoria, cinco (05) personas en medicina transfusional, cinco (05) personas en lavandería, cuatro (04) personas en nutrición y catorce (14) personas internos de enfermería, para un total de 100 individuos.

Se utilizó la técnica de encuesta cuyo cuestionario fue elaborado con nueve (09) planteamientos relacionados con las variables de estudio. Para la validación del instrumento se contó con la opinión de cinco expertos quienes determinaron el equilibrio entre la claridad, la coherencia y la importancia del mismo. Para conocer la confiabilidad, se realizó una prueba piloto de 20 encuestas y se procesaron en el software estadístico SPSS determinando a través del Alfa de Cronbach obteniéndose un valor de 0,994 para 30 elementos.

RESULTADOS

De la encuesta aplicada a 100 empleados del hospital público, se obtuvieron los siguientes resultados. En la Tabla 2 se detallan los planteamientos relacionados con las dimensiones relacionadas a la planeación, organización, dirección, y control vinculadas al modelo de gestión administrativa.

Tabla 2. Planteamientos de encuesta.

Ítems	Planeación	Organización	Dirección	Control
	1. La institución da a conocer los objetivos que se buscan alcanzar en el servicio de emergencia	2. La institución tiene claramente establecidos los procesos y procedimientos en cada área	3. La dirección de la institución motiva al personal a logro de objetivos institucionales	4. Se evalúan objetivos relacionados con el cumplimiento de los protocolos en el servicio de emergencia
	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa
Totalmente de Acuerdo	20%	22%	18%	20%
De Acuerdo	19%	20%	12%	19%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	13%	16%	19%	20%
En Desacuerdo	30%	23%	25%	19%
Totalmente en Desacuerdo	18%	19%	26%	22%
Totales	100%	100%	100%	100%

Nota. Datos obtenidos de encuesta realizada a personal del Hospital Público objeto de estudio.

Se puede apreciar que un importante número de personas está en desacuerdo con lo consultado. El caso más destacado está en la planeación, lo que revela que la institución debe fortalecer los aspectos la gestión administrativa para que los objetivos de la gestión de emergencia se consideren a tiempo y de forma efectiva. Asimismo, en relación con la organización institucional, se observa que no hay un criterio unificado, mientras que un 22% afirma estar de acuerdo en que existe una apropiada organización, prácticamente ese mismo porcentaje (23%) afirma estar en desacuerdo, lo que pudiera demostrar que no existe claridad de la organización de la institución. Lo mismo sucede con la variable dirección y control.

Estas diferencias permiten reconocer que no existe una gestión administrativa idónea, porque no parece haber claridad en el personal evaluado, hay tendencias hacia extremos como estar de acuerdo con el mismo tiempo que se está en desacuerdo. Esto puede ser sinónimo de una falta de comunicación de la gestión y falta de una gestión apropiada. En la Tabla 3 se detallan los resultados obtenidos en los planteamientos a las respuestas en los servicios de emergencia.

Tabla 3. Planteamientos de encuesta.

	Autoridad	Poder	Jerarquía	Disciplina	Control
Ítems	5. Existe un lineamiento claro cuando se requiere responder a los servicios de emergencia	6. Las decisiones en el servicio de emergencia son tomadas por personal calificado	7. Existe una comunicación efectiva entre los distintos niveles de mando y operativos	8. El personal recibe capacitación en el manejo y cumplimiento de los protocolos en servicios de emergencia	9. Se supervisan las funciones desempeñadas por el personal del área de emergencia
	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa
Totalmente de Acuerdo	19%	21%	15%	24%	20%
De Acuerdo	19%	22%	17%	16%	19%
Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo	20%	19%	16%	15%	20%
En Desacuerdo	27%	15%	27%	30%	19%
Totalmente en Desacuerdo	15%	23%	25%	15%	22%
Totales	100%	100%	100%	100%	100%

Nota. Datos obtenidos de encuesta realizada a personal del Hospital Público objeto de estudio.

Se aprecia en la tabla 3 que los porcentajes son similares en todas las dimensiones, lo cual resulta altamente preocupante, pues en el caso de la variable asociada a la toma de decisiones, se puede ver que solo el 21% parece estar de acuerdo en que el personal seleccionado para la toma de decisiones es el apropiado, lo que muestra que un alto porcentaje no está totalmente de acuerdo y esto significa que las personas encargadas de esto, pueden no estar expresando de la mejor manera sus decisiones, lo cual es sumamente delicado en el área de emergencias de un hospital.

Estos elementos descritos en la tabla 3, confirman que es indispensable que exista una mejora en la gestión administrativa, y que se incorporen elementos para favorecer la atención al usuario y en consecuencia la preservación de la salud y la vida.

Partiendo de los resultados obtenidos en la encuesta, se pudo conocer que la situación afecta la calidad en los servicios de emergencia, siendo necesario emplear un modelo de gestión administrativa que contribuya a lograr mayores resultados positivos en las actividades del centro. En la referencia [18] se recomienda que los objetivos y metas que persigue la institución deben socializarse a todo el personal, con el propósito de fomentar la participación al logro, la motivación y la unión en los equipos de talento humano cuyos esfuerzos contribuirán a mejores resultados.

Otro de los aspectos que representan debilidad en el servicio de emergencia, es que la institución no tiene claramente establecidos los procesos o procedimientos en el área cuando se presentan casos de emergencia. Las personas identifican las actividades que deben realizar cotidianamente pero no existen lineamientos claros y directos en los procesos, cuando se presentan situaciones de emergencias, lo que conlleva a confusiones que pueden afectar la capacidad de respuesta o respuesta oportuna a las necesidades. Asimismo, la dirección de la institución no motiva al personal para que se unan al logro de los objetivos, esto resulta perjudicial porque los servicios de emergencia deben responder de forma coherente con la situación, siendo el personal del área altamente responsable de cada una de las acciones que deben ejecutarse para minimizar hechos que vulneren el derecho a la salud y la atención de los usuarios del hospital. Al no socializar los objetivos del área con el personal, no se logrará implicarlos a los resultados [19]. Por tanto, es un aspecto que amerita ser mejorado, porque en coherencia con lo que expresan distintos autores [20] el involucramiento del personal en las metas y objetivos repercutirá en mejores resultados en la gestión.

Se conoció también que los protocolos no se encuentran actualizados y tampoco son manejados por el personal. De acuerdo con lo que explican los autores [18] los protocolos en las emergencias médicas deben ser ampliamente manejados por el personal que labora en esta área, con la finalidad de dar una respuesta coordinada cuando se presentan las situaciones pertinentes. Partiendo de la importancia que tiene el área de emergencia en los hospitales públicos, es necesario que se evalúen las estrategias para coordinar todas las acciones que darán una respuesta inmediata a las necesidades que se presenten [19].

De esta manera, se propone emplear un modelo de gestión administrativa que permita al hospital público objeto de estudio, coordinar e integrar las acciones a nivel de dirección, mando medio y operativas, para dar una mejor respuesta a las necesidades que se presentan en casos de emergencia. La propuesta se que detalla en la Fig. 1 tiene como referencia principal, los aportes de la Teoría de Max Weber considerando las dimensiones autoridad, poder, jerarquía, disciplina, orden y control, así como la Teoría de Peter Druker, considerando las dimensiones planeación, organización dirección y control.

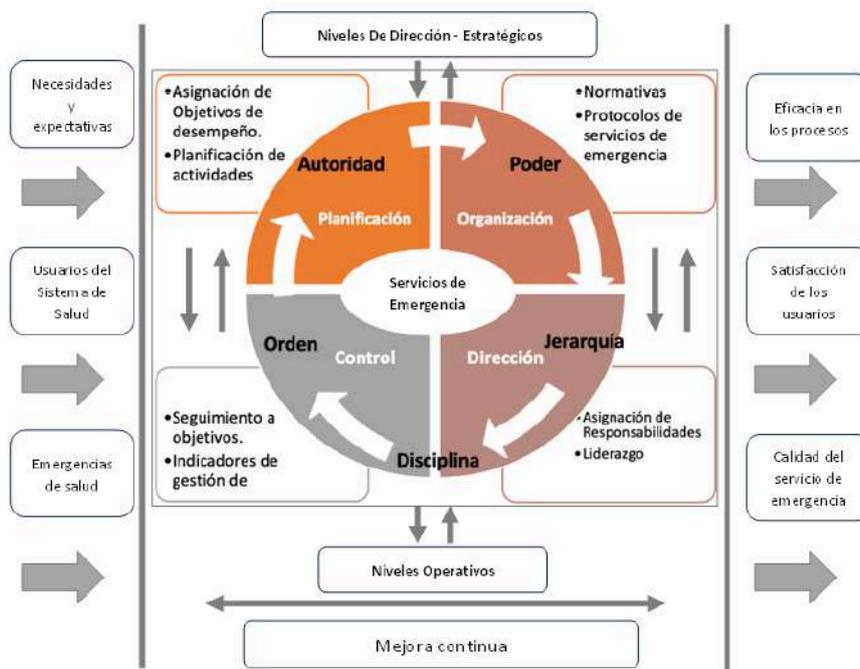


Fig. 1. Propuesta modelo para la gestión administrativa en hospital público.

En el núcleo del modelo se encuentran los "Servicios de Emergencia", alrededor de los cuales giran cuatro pilares fundamentales: Autoridad, Poder, Jerarquía y Disciplina. Cada uno de estos pilares se relaciona con funciones específicas de gestión: Planificación, Organización, Dirección y Control. La Autoridad se enfoca en la asignación de objetivos de desempeño y la planificación de actividades, mientras que el Poder se centra en las normativas y protocolos de servicios de emergencia. La Jerarquía implica la asignación de responsabilidades y el liderazgo, y la Disciplina abarca el seguimiento de objetivos y los indicadores de gestión.

Este modelo también destaca la importancia de los niveles de dirección estratégicos y operativos, que interactúan constantemente para garantizar la mejora continua de los servicios de emergencia. En los niveles estratégicos, se definen las necesidades y expectativas de los usuarios del sistema de salud, mientras que en los niveles operativos se lleva a cabo la implementación de estas estrategias. El objetivo final es lograr la eficacia en los procesos, la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio de emergencia. Este enfoque holístico asegura que todas las partes del sistema trabajen de manera cohesiva y eficiente, permitiendo una respuesta rápida y efectiva ante emergencias de salud, lo cual es crucial para la prestación de servicios de calidad en un entorno hospitalario público.

CONCLUSIONES

La gestión administrativa en los hospitales públicos representa la forma en que se planifica, coordina y controlan las actividades, con el propósito de dar una solución a las necesidades o solicitudes de los usuarios del sistema de salud pública. Se pudo conocer que es importante emplear un modelo de gestión administrativa que permita integrar al personal con los objetivos y metas a cumplir en el área de emergencia, teniendo esto que ver con un mayor conocimiento de los protocolos, socialización de los objetivos del área, evaluación del desempeño individual del personal, entre otros que conllevan a lograr mayor eficiencia y eficacia.

Una gestión administrativa eficiente debe considerar la participación de todo el personal en los objetivos del área de emergencia, para lograr un compromiso ético y profesional que sumará a un mejor resultado de la gestión. Este enfoque participativo fomenta una cultura de colaboración y responsabilidad compartida, donde cada miembro del equipo entiende su papel y su impacto en la calidad del servicio brindado. Al involucrar a todos los niveles del personal, desde los médicos y enfermeras hasta el personal de apoyo y administrativo, se crea un ambiente en el que se valoran las contribuciones individuales y se promueve la mejora continua.

Además, la integración de todos los empleados en la toma de decisiones y en la implementación de protocolos permite una mayor flexibilidad y adaptabilidad ante situaciones de emergencia, optimizando la respuesta y la eficacia operativa. La capacitación continua y la comunicación efectiva son esenciales para mantener altos estándares de desempeño y para asegurar que todos estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización. De esta manera, este modelo de gestión no solo mejora la eficiencia de los servicios de emergencia, sino que también contribuye a una mayor satisfacción de los usuarios y a la calidad general de la atención en el hospital público.

REFERENCIAS

- [1] L. Cáceres, A. Boto, S. Cagnasia, L. Galvis, P. Rino, A. Corrales y C. Luaces, «Estado actual de recursos generales y funcionamiento de Servicios Hospitalarios de Emergencias Pediátricas con gestión pública en Latinoamérica (Estudio RFSEPLA),» *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, vol. 22, n° 2, pp. 232-243, 2022.
- [2] R. Delgado, «Políticas de Calidad para mejorar la atención al usuario en los Hospitales Públicos del Callao 2016-2018,» *Revista Gobierno y Gestión Pública*, vol. 7, n° 2, pp. 81-90, 2020.
- [3] F. Gómez, «Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) hacia un nuevo contrato social Intra e Inter generacional,» *Revista de Derecho Público*, vol. 70, n° 2, pp. 191-224, 2022.
- [4] E. Medina, «Desafíos de salud y bienestar en el mundo según indicadores ODS,» *Revista Sañud Pública*, vol. 29, n° 2, pp. 1-11, 2024.
- [5] S. Sánchez, «Lo global y lo local en las ciudades enfermas en tiempos de COVID-19,» *ASTRÁGALO. Cultura de la Arquitectura y de la Ciudad*, vol. 28, pp. 125-149, 2021.
- [6] M. Gómez, F. Jaramillo, C. Estrella y J. Núñez, «Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeralda 2020,» *Sapienza International Journal Interdisciplinary Studies*, vol. 3, n° 5, pp. 69-80, 2022.
- [7] S. Aliaga y N. Alcas, «Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima,» *INNOVA Research Journal*, vol. 6, n° 1, pp. 18-30, 2021.
- [8] R. Castro, «Factores que inciden en la racionalización y optimización de los recursos públicos en los hospitales en Quito-Ecuador,» *Revista Espacios*, vol. 44, n° 03, pp. 32-40, 2021.
- [9] W. Taype, D. Miranda y L. A. J. Castro, «Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un hospital urbano,» *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, vol. 20, n° 2, pp. 216-221, 2020.
- [10] S. Anahi, B. Moglia, G. Aragunde y P. Derossi, «La urgencia bajo la lupa: una revisión de la producción científica sobre servicios de emergencia en hospitales desde la etnografía,» *Cadernos de Saude Pública*, vol. 37, n° 1, p. e00026120, 2021.
- [11] E. Romero, C. Villalobos, M. Montero, E. Velasquez y L. Méndez, «Análisis crítico del aporte de Peter Drucker a la Ciencia Administrativa,» *Revista Economía & Negocios*, vol. 4, n° 2, pp. 280-296, 2022.
- [12] P. Drucker, «Peter Drucker's Management Theory Explained,» *Business*.
- [13] B. Rosenstein, «What Is Peter Drucker's Management Theory?,» *Business News Daily*.
- [14] A. Azuero, «Evaluación epistemológica a la Teoría de la Burocracia de Max Weber,» *Revista Espacios*, vol. 41, n° 45, pp. 338-353, 2020.
- [15] D. K. Brown, *Max Weber and Organizational Theory*, FL, USA: Cham: Springer., 2018.
- [16] C. Drew, «Bureaucratic theory: Examples, Strengths, & Criticisms,» *helpfulprofessor.com*, 7 Enero 2023. [En línea]. Available: <https://helpfulprofessor.com/bureaucratic-theory/>. [Último acceso: 31 Julio 2024].
- [17] R. M., «The Relevance of Peter Drucker's Management Philosophy in Today's World,» *Thinkers50*, [En línea]. Available: <https://thinkers50.com/blog/the-relevance-of-peter-druckers-management-philosophy-in-todays-world/>.
- [18] E. Cotonieto y R. Rodríguez, «Salud comunitaria: Una revisión de los pilares, enfoques, instrumentos de intervención y su integración con la atención primaria,» *Journal of negative & no positive results*, vol. 6, n° 2, pp. 393-410, 2021.
- [19] M. Morales, M. Bustos y J. Cerda, «Efectos de la Nueva Gestión Pública en el desempeño: análisis de los hospitales públicos chileno,» *Revista de Salud Pública*, vol. 21, n° 3, pp. 292-298, 2023.
- [20] F. Rodríguez, R. Diep y J. Ramírez, «El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud de un sistema de salud,» *Acta Médica Grupo Angeles*, vol. 19, n° 4, pp. 477-479, 2021.