



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

**Plan de humanización y calidad de atención del sistema  
sanitario público**

**AUTORA:**

**Tovar Mena Emily Marieliza**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador  
2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Médico Cirujano, Emily Marieliza Tovar Mena**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISORA**

---

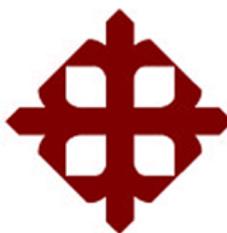
**Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.**

**Guayaquil, 23 días del mes de septiembre del año 2024**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Emily Marieliza Tovar Mena**

**DECLARO QUE:**

El documento **Plan de humanización y calidad de atención del sistema sanitario público** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 23 días del mes de septiembre del año 2024**

**LA AUTORA**

---

**Emily Marieliza Tovar Mena**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Emily Marieliza Tovar Mena**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Plan de humanización y calidad de atención del sistema sanitario público**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 23 días del mes de septiembre del año 2024**

LA AUTORA

---

**Emily Marieliza Tovar Mena**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**REPORTE COMPILATIO**



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## reducción de plagio EMILY TOVAR .docx (1) (1)

**3%**  
Textos sospechosos



0% Similitudes  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas

3% Idiomas no reconocidos

0% Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: reducción de plagio EMILY TOVAR .docx (1) (1).doc

ID del documento: dbd694eaae22ba8b306812784c61ce03bc37a5c0

Tamaño del documento original: 541 kB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo

Fecha de depósito: 19/7/2024

Tipo de carga: Interface

fecha de fin de análisis: 19/7/2024

Número de palabras: 4265

Número de caracteres: 29.172

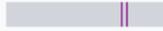
Ubicación de las similitudes en el documento:



**Fuentes principales detectadas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>REVISION DE ENSAYO GENESIS PINELA.docx</b>   REVISION DE ENSAYO GENES... #8759c7 <small>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</small> 14 fuentes similares	<b>14%</b>		Palabras idénticas: 14% (583 palabras)
2	 <b>OTERO ANGIE ENSAYO FINAL (1).docx</b>   OTERO ANGIE ENSAYO FINAL (1) #52963c <small>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</small> 13 fuentes similares	<b>11%</b>		Palabras idénticas: 11% (461 palabras)

**Fuentes con similitudes fortuitas**

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 <b>dspace.udla.edu.ec</b> <small>http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/15968/1/UDLA-EC-TME-2024-27.pdf</small>	<b>1%</b>		Palabras idénticas: 1% (36 palabras)
2	 <b>dialnet.unirioja.es</b> <small>https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo/5261068.pdf</small>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)
3	 <b>pdfs.semanticscholar.org</b> <small>https://pdfs.semanticscholar.org/3f93/b6b47dbcbad0fb4621dbf2775f35b84c.pdf</small>	<b>&lt; 1%</b>		Palabras idénticas: < 1% (33 palabras)

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, doy gracias a Dios por permitirme tener tan bonita experiencia, a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por darme la oportunidad de convertirme en una mejor profesional, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso de formación, por sus enseñanzas, que deja como producto terminado esta excelente cohorte de graduados.

Emily Tovar

## DEDICATORIA

A mi madre Alexandra Mena, por ser mi apoyo fundamental a lo largo de todos estos años, a mis hermanos, Xavier, Arianna, María Paz, Eduardo y Azeneth quienes han sido mi motor y mi fortaleza para ser una mejor profesional y persona cada día.

A mi Padre Mario Xavier Tovar, que hace un año fue llamado por nuestro Señor, para formar parte del coro celestial, pero que siempre está en mi corazón, ya que una persona solo muere el día que la dejamos de recordar y el vivirá por siempre en mi mente y corazón, es por eso que estoy segura de que él me envía todas las bendiciones desde el cielo.

Su presencia en mi vida es un regalo invaluable y este logro alcanzado es nuestro.

Gracias por siempre estar a mi lado.

Los amo.

Emily Tovar

## Introducción

La humanización es uno de los temas más nombrados en el siglo XXI, ya que, por la llegada de la tecnología, el ser humano se ha ligado a la operativización y automatización de procesos en la mayor cantidad de actividades intrínsecas a la vida diaria, siendo así que, desde ciertas perspectivas, la parte “humana” de una persona ha sido reemplazada y sigue siendo consumida por este proceso llamado evolución tecnológica. Señalan Díaz, Torres y Sierra (2022) a propósito de la revolución tecnológica y científica que para gran cantidad de sujetos las tecnologías de información y comunicación representan ese cúmulo de herramientas que aceleran el ritmo de vida, a la vez que lo dinamizan en grado sumo, no obstante, es importante considerar que a cada invento tecnológico subyace una estrategia sugestiva de poder, que no puede considerarse ajena al mundo que rodea.

Dentro de todo escenario o ámbito social la humanización y la calidad de atención representan asuntos de suma importancia, ya que, ante todo, debe prevalecer el buen trato hacia el otro, su consideración y el cultivo de la empatía y la tolerancia. En áreas como la salud, por ejemplo, resulta vital el accionar desde la humanización y buen trato, ya que suelen ser entornos en los cuales prevalece la sensibilidad y en donde se involucran muchas emociones y sentimientos que podrían llegar a ser determinantes y muy influyentes para todos los involucrados.

En tal sentido el objetivo de esta reflexión radica en analizar de forma muy panorámica el estado actual del trato humanizado y atención de calidad dentro del sector de salud pública. Para ello, se revisarán conceptos asociados con la humanización de los centros de salud, deberes de los profesionales de la salud, entre otros. El ensayo se estructura de una breve introducción, la sección de desarrollo en donde se exponen las ideas medulares de esta revisión de la

literatura, y finalmente las reflexiones a las cuales llegó este estudio con base en los propósitos previamente planteados.

## **Estado actual de los centros de salud humanizados**

### **Humanización de los centros de salud**

La humanización de los centros de salud hace referencia a un abordaje integral y completo del paciente o persona que requiere ayuda médica, no solo en cuanto a su condición clínica, sino también desde el punto de vista emocional, social e incluso cultural. Esto obedece a la puesta en marcha de prácticas más holísticas que representen verdaderas opciones a los pacientes de sentirse seguros y tratados desde la humanización.

La sociedad actual ha experimentado una cantidad importante de transformaciones generadores de nuestras perspectivas y formas de afrontar y abordar la realidad. Para los profesionales de la salud, en especial para los enfermeros y médicos, gestionar las vicisitudes o problemáticas surgidas en su área de especialización resulta una labor bastante ardua debido a la multiplicidad de cambios que van surgiendo y complejizando el panorama sanitario a nivel mundial (Castillo, Delgado, Briones y Santana, 2023, p. 19)

Esto supone un problema en la gestión del cuidado de pacientes, por cuando el profesional de la salud debe ingeniar estrategias y metodologías acordes con la emergencia sanitaria de hoy día que a la vez le permitan actuar de manera efectiva conforme a los recursos de los cuales dispone, además de accionar de acuerdo con las demandas y requerimientos que su entorno le exige

Caicedo y otros (2023) resaltaron la relevancia del cuidado provisto de humanización, ya que este es una labor que desarrollan los profesionales de la salud en alianza con las instituciones sanitarias y demás entes pertinentes; todo

ello, con base en dos principios fundamentales: por un lado las propuestas disciplinares que coordinan este tipo de cuidado, considerando además las condiciones y por otro los requisitos mínimos exigidos para llevar a cabo una práctica de salud de calidad que obedezca a requerimientos, no solo físicos sino también emocionales y además sociales de los pacientes. Y argumentan además en modo de reflexión que resulta innegable que el profesional de enfermería hoy día se encuentra ante una labor ardua en cuanto a la gestión del cuidado humanizado, ya que se sabe que esta sociedad contemporánea está plagada de las tecnologías que de cierta manera hacen sombra a lo humano, anteponiendo la máquina. Es por ello que pese a esta realidad, el trato humanizado debe prevalecer, sin menoscabo de la tolerancia, calidez, solidaridad y apoyo permanente.

En este sentido la presente reflexión crítica aborda un tema de trascendental importancia, en la medida que para los profesionales de la salud debe primar por sobre todas las cosas el trato humanizado profesado a pacientes y público en general más allá de su condición social, religiosa o de género. Se alude, en este sentido, a tópicos implicados con la ética, la moral y los derechos humanos.

### **Deberes del profesional de la salud**

Condori y Choque (2022) arguyeron que el personal sanitario está en el deber de establecer una nexos común y cercano entre el médico y el paciente, de manera que este último se sienta con la suficiente confianza y seguridad necesarias que le posibiliten manifestar sus necesidades para que estas puedan ser tomadas en cuenta y en la medida de lo posible, solucionadas; y comentan que el personal de la salud en estado de humanización además puede involucrar la reforma en positivo de los escenarios en donde se ofrece un servicio médico, entre lo que se puede mencionar mejor iluminación, tranquilidad dentro de los

centros de salud, mayor sensibilidad por parte del recurso humano que labora en estos centros de salud, entre otros aspectos.

En este punto resulta importante rescatar las ideas expresadas por Condori y Choque en cuanto a que ofrecer un servicio humanizado y de calidad de atención no solo supone un trato empático y solidario, sino además ofrecer un servicio de altura, con atención justa e igualitaria y adaptada a las exigencias demandadas. Es pues, garantizar una estancia digna y confortable, anclada en las condiciones mínimas exigidas por un paciente en condiciones de vulnerabilidad.

Es por ello, que autores como Andrade y Bustamante (2023) enfatizaron que el ofrecer un trato humanizado y una atención de calidad en el contexto de la salud pública es también un asunto de gestión, en la medida que se gestiona un recurso humano para desarrollar la acción preventiva y de cuidado, además de la atención de primaria de salud como médicos, enfermeros, administrativo y mantenimiento. Esto último también destaca en la medida que brinda una infraestructura adecuada también forma parte indisoluble de estos servicios ofrecidos; de manera que al detallar la relevancia de las labores arduas a las que el profesional de enfermería se somete, vinculados con las herramientas sanitarias, vale decir que resulta vital reconsiderar la gestión de cuidados primarios desde la empatía, la solidaridad, la tolerancia, entre otros aspectos, que posibiliten una atención más humana y cercana

Ahora bien, la literatura científica relacionada tanto al trato humanizado como a la calidad de atención del sistema sanitario público, toman en consideración de forma recurrente la opinión que merece, según la perspectiva del paciente atendido, estos tópicos referidos a la salud. Por ello entonces Monje y otros (2018) destacaron que la relevancia en el proporcionar cuidados y proyección humana tiene que ver básicamente con el involucrarse con personas

o pacientes que han padecido alguna enfermedad o contratiempo obstaculizador de su regular diario vivir.

Se trabajaron categorías como el apoyo emocional, el apoyo físico, la empatía, la proactividad, entre otras, que dan cuenta, desde la perspectiva del paciente, la atención humanizada que recibieron por parte de los profesionales de la salud durante sus estadías en el centro de salud. Por un lado, la categoría *Dar apoyo emocional*, reflejó como resultado que el 83% de las respuestas señalaron que *Siempre* reciben ese respaldo, mientras que un 12,9% afirmó que *Casi siempre*, de lo cual se intuye un apoyo notable por parte del personal desde la dimensión emocional, siendo esta sumamente importante en la recuperación de los pacientes.

Casaux destacó que la relevancia de las atenciones por parte de los profesionales de la salud radica en el hecho de que destacan la importancia de apoyar desde lo humano, a todas aquellas personas que sufren algún padecimiento como enfermedades que puedan obstaculizar su vida diaria; por ello es vital apoyarles y hacerles compañía para que estos puedan afrontar de mejor manera el tránsito de su enfermedad.

La acción de brindar apoyo a cualquier persona, grupo familiar o sociedad en general, considerando la condición del otro como sí mismo, es vital, para poder ofrecer un trato amable y digno, cónsono con las demandas y requerimientos de sus necesidades básicas.

Otro aspecto que llama poderosamente la atención de este resultado gráfico, y que por tanto debe ser destacado es el de la *Empatía*; ya que la gran mayoría de los informantes claves encuestados afirmaron que los profesionales de la salud que les atendieron fueron realmente receptivos y solidarios con ellos, por lo que cerca del 63% de los pacientes sentir empatía al ser atendidos y acompañados durante su estancia en el centro de salud. En la contemporaneidad

lo individual se está posicionando como la condición predilecta y mayoritaria, por lo que la comunicación cada vez se está dejando de lado pese a la relevancia que esta reviste, por ejemplo, durante la ejecución del ejercicio de enfermería (Melita, Concha y Moreno, 2021)

En este sentido, Melita, Jara y Moreno (2021) afirmaron a partir de su estudio “Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado” que resulta imprescindible afianzar los aspectos más humanos al momento de atender a pacientes, fortaleciendo la comunicación, la empatía, ya que suelen ser cuestiones que se eluden u omiten al momento de ofrecer una atención médica o sanitaria.

### **Priorizar la salud y la humanización**

Priorizar el cuidado es de las categorías abordadas que resulta ser de las más importantes y medulares en tanto que aborda no solo la atención a nivel emocional sino también física, y los resultados obtenidos de acuerdo con la categorización y sistematización de información revela que la mayoría de los informantes clave, específicamente el 85,4% afirmó con contundencia que siempre fueron atendidos desde el punto de vista humano y con calidad. Lo que refleja, que, en efecto, los profesionales de la salud de este centro asistencial sí cumplían con las exigencias en cuanto al ofrecimiento de atención médica de calidad y ante toda humana.

En este sentido, Tejeda, Suárez y Dandicourt (2021) argumentaron que el cuidado desde la humanización y la solidaridad representa un bastión relevante para la atención sanitaria desde la efectividad y eficacia; y justo ahí el profesional de la salud desempeña un rol vital, especialmente cuando se trata del cuidado de los sectores más desfavorecidos y desatendidos como lo son los niños, personas de tercera edad y las mujeres.

Ahora bien, el tema de la humanización y calidad de atención dentro de los centros de salud resulta, hoy día, un tema debatible y altamente cuestionable en la medida que la salud en la actualidad no está exenta al acoplamiento de las tecnologías, y a su incursión dentro del mundo digital que ahora se encuentra, siendo así que la deshumanización de los servicios de salud es un tema que se ha abordado en múltiples ocasiones en cada casa sanitaria.

Cruz y Lisboa (2023) destacan que un factor influyente de forma positiva en el trato humanizado deriva del cuidado desde diferentes estados o niveles, es decir, cuando el trato humanizado reconoce al otro desde sus necesidades, requerimientos, fortalezas y debilidades; aspectos relevantes dentro de una buena gestión del cuidado.

Por ello es vital retomar y fortalecer esa característica del personal sanitario que ha sido una estela desde los inicios de la medicina; la empatía y la compasión, características que hacen humanizar la atención en salud y no solo el tratar a un paciente como una estadística o índice más en un mundo de cifras para la calidad de la atención en salud, más bien retomar la visión del ayudar a un paciente en todas sus esferas y desde esta perspectiva mejorar la calidad de atención y los estándares a los que se encuentra regido un servicio sanitario

### **Implicaciones prácticas**

Proponer un plan de humanización y calidad de atención del sistema sanitario Público resulta por demás útil y necesario en la medida que en la actualidad estas tradicionales prácticas en las cuales primaba lo humano y lo cercano ha ido perdiendo vigencia gracias precisamente a la eclosión producida a través de las redes sociales y la era tecnológica que ha suprimido al sujeto y le ha sustituido por la máquina; y en ello coinciden Carlosama et. al., (2019) al señalar que los adelantos tecnológicos han mejorado la calidad de vida de las personas y han contribuido a fortalecer a nivel de estructura y equipos los centros

de salud, pero también ha representado una baja en la calidad humana de las personas que llevan a cabo la labor de cuidar y prevenir enfermedades

Fomentar la empatía, la solidaridad como prácticas de humanización es vital, con lo cual resulta imperativo orientar y capacitar principalmente al personal que labora en las instituciones de salud, centros asistenciales, hospitales, ambulatorios, entre otros. La atención sanitaria de calidad supone el diagnóstico completo y exacto, de las necesidades sanitarias de los pacientes, destinando pertinentemente las herramientas para atender los requerimientos de estas solicitudes. En la atención sanitaria de calidad confluyen cuatro elementos esenciales:

- A, alto nivel científico-técnico;
- B, seguridad (menor riesgo posible);
- C, eficiencia (costos mínimos de recursos) y
- D, máximo nivel de satisfacción del paciente o usuario externo.

Para proporcionar el cuidado, los profesionales de la salud realizan gestiones de interacción interdisciplinaria con otros profesionales del áreas y adaptaciones de factores humanos y recursos físicos, materiales y financieros que buscan garantizar la continuidad día a día de la calidad de los cuidados.

Las amenazas originadas de una carencia de seguimiento a las atenciones, así como el avance de alguna enfermedad, representan una suerte de irrupción o no seguimiento de un oportuno diagnóstico, así como la no aplicación de estrategias pertinentes a los pacientes.

En virtud de ello, la Organización Panamericana de la Salud propone un plan de intervención para atenuar las dificultades o problemas surgidos en el marco de este contexto para los profesionales de la salud como los enfermeros. En un primer momento sería afianzar y solidificar la gestión de liderazgo dentro

del marco del sistema sanitario, en función del chequeo permanente de las políticas públicas encauzadas hacia el logro de estos objetivos

Determinar las circunstancias laborales y las potencialidades de los enfermeros en el manejo de la promoción y divulgación de la salud de manera igualitaria, inclusiva, y de calidad; esto con el propósito de centrar la atención en aquellos grupos familiares o comunitarios que devalen mayor vulnerabilidad y desatención por parte de los órganos de salud.

Asimismo, resulta vital afianzar la formación en medicina y enfermería; que esta sea de calidad, incluyente y expansiva, y principalmente, que cubra las expectativas del sector o comunidad que atiende. Esto de acuerdo con los lineamientos y patrones derivados de las organizaciones mundiales abocadas al cuidado de la salud, así como también los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

### **Conclusión**

Una vez llevada a cabo esta investigación se puede concluir lo siguiente:

- La revisión bibliográfica llevada a cabo demostró que en la actualidad la humanización y atención de calidad dentro de los centros de salud ha mermado notablemente producto de la apatía que los profesionales de la salud sienten hacia las personas que atienden y hacia su misma profesión, lo cual debe ser considerado tema prioritario por ser pieza medular en el ejercicio laboral de este ámbito o área.
- La humanización y la atención de calidad son valiosas y resultan prioritarios para todos los profesionales de la salud, sean estos médicos o enfermeros; ya que han sido formados para ello y ante todo debe primar en su ejercicio laboral la sensibilidad, la empatía, la solidaridad y la tolerancia.

- En un mundo actual abarrotado de tecnología, resulta imperativo afianzar lo humano por encima de la máquina, de ahí que a través de jornadas de concientización y estimulación se podría consolidar la empatía, la solidaridad y el cooperativismo, con especial atención en los profesionales de la salud, quienes bajo su responsabilidad siempre están personas que, dado su estado de vulnerabilidad, requieren de atención humana, empática y sensible.

## Referencias bibliográficas

- Andrade-Pizarro, Lisbeth Madelayne, Bustamante-Silva, Joseline Stefanie, Viris-Orbe, Sandra Maricela, & Noboa-Mora, Clara Jeniffer. (2023). Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(14), 41-53. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2525>
- Borges Damas, Lareisy, Sixto Pérez, Arahí, & Sánchez Machado, Rolando. (2018). Influencia del desempeño de los profesionales de enfermería en la atención humanizada al parto. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(2), e1426. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192018000200014&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000200014&lng=es&tlng=es).
- Cacace, Patricio J., & Giménez-Lascano, Gustavo. (2022). Modelos de atención centrados en la persona: evolución de conceptos humanizadores de nuestras prácticas. *Revista mexicana de medicina familiar*, 9(2), 63-72. <https://doi.org/10.24875/rmf.21000070>
- Caicedo-Lucas, Luisa Indelira, Mendoza-Macías, César Edmundo, Moreira-Pilligua, Jenny Isabel, & Ramos-Arce, Gladys Catalina. (2023). Cuidado humanizado: Reto para el profesional de enfermería. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(14), 17-29. 2023. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i14.2511>
- Carlosama DM, Villota NG, Benavides VK, Villalobos-Galvis FH, Hernández EL, Matabanchoy SM. Humanización de los servicios de salud en Iberoamérica: una revisión sistemática de la literatura. *Pers Bioet.* 2019; 23(2): 245-262. DOI: <https://doi.org/10.5294/pebi.2019.23.2.6>
- Casaux-Huertas, Ana, Cabrejos-Castillo, Juana Elisabeth, Pascual-Aragónés, Nuria, Moreda-Díaz-Pavón, Marta, Carrera-Rodríguez, Eva María, &

Hernán-Gascueña, David. (2021). Impacto de la aplicación de medidas de humanización en unidades de hemodiálisis. *Enfermería Nefrológica*, 24(3), 279-293..<https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842021025>

Castillo-Ayón Luz María, Delgado-Choez Gabriela Stefani, Briones-Mera Bélgica Magdalena, Santana-Vera Melecio Enrique. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Salud y Vida* [Internet]. 2023 Jun [citado 2024 Mar 20]; 7(13): 40-49. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2610-80382023000100040&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040&lng=es). Epub 19-Jul-2023. <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>.

Condori Salluco, Nelson Franco, & Choque Rojas, Litze Abigayl. (2022). HUMANIZACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA SALUD COMO UN DESAFÍO PARA LA SALUD PÚBLICA. *Revista Científica Ciencia Médica*, 25(2), 94-95..<https://doi.org/10.51581/rccm.v25i2.506>

Crüz-Riveros, Consuelo, & Lay Lisboa, Siu-Lin. (2022). HUMANIZACIÓN DEL CUIDADO DESDE LA PERSPECTIVA DE NIÑOS-NIÑAS Y ADOLESCENTES HOSPITALIZADOS: REVISIÓN INTEGRATIVA. *Ciencia y enfermería*, 28, 34..<https://dx.doi.org/10.29393/ce28-34hccs20034>

De Arco-Canoles OdelC, Suarez-Calle ZK. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Univ. Salud*. 2018;20(2):171-182. DOI: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>

Del Carmen Sara, José Carlos. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(2), 288-295. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>

- Díaz Gamba, Wilson, Torres Melo, Angely Katherine, & Sierra Rivera, Cindy Marcela. (2021). La tecnología como factor de humanización o las tecnologías de la deshumanización. *Nómadas*, (55), 241-250..<https://doi.org/10.30578/nomadas.n55a14>
- Fernández-Silva, Carlos Alberto, Mansilla-Cordeiro, Edmundo João, Aravena Flores, Andrea, Antiñirre Mansilla, Betty, & Garcés Saavedra, María Isabel. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1), e2635..<https://doi.org/10.22235/ech.v11i1.2635>
- Gil-Sierra, Manuel David, Briceño-Casado, María del Pilar, & López-Briz, Eduardo. (2022). El beneficio del paciente como objetivo de la humanización. *Farmacia Hospitalaria*, 46(6), 367-371..<https://dx.doi.org/10.7399/fh.13171>
- Hacia la humanización de la atención de niños en hospitales. (2022). *Revista Estudios Psicológicos*, 2(4), 99-108. <https://doi.org/10.35622/j.rep.2022.04.008>
- Henao-Castaño AM, Vergara-Es-cobar OJ, Gómez-Ramires OJ. Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. *Rev. cienc. ciudad*. 2021; 18(3):74-85. <https://doi.org/10.22463/17949831.2791>
- Melita-Rodríguez, Angélica, Jara-Concha, Patricia, & Moreno-Monsiváis, Maria Guadalupe. (2021). Percepción de pacientes hospitalizados en unidades medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 89-105..<https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>
- Melita-Rodríguez, Angélica, Jara-Concha, Patricia, & Moreno-Monsiváis, Maria Guadalupe. (2021). Percepción de pacientes hospitalizados en unidades

medico quirúrgicas sobre el cuidado humanizado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 10(1), 89-105. <https://doi.org/10.22235/ech.v10i1.2481>

Monje V., Pablo, Miranda C., Paulina, Oyarzún G., Jéssica, Seguel P., Fredy, & Flores G., Elizabeth. (2018). PERCEPCIÓN DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DE USUARIOS HOSPITALIZADOS. *Ciencia y enfermería*, 24, 5.. <https://dx.doi.org/10.4067/s0717-95532018000100205>

TEJADA ZABALETA, A. La humanización en salud desde una perspectiva psicosocial: definición, contextualización e implementación. In: OBANDO CABEZAS, L., ed. Aportes de la psicología en el ámbito hospitalario: la humanización en los servicios de salud como objetivo prioritario [online]. Santiago de Cali: Editorial Universidad Santiago de Cali, 2020, pp. 19-49. ISBN: 978-958-5147-16-4. Available from: <https://books.scielo.org/id/dk8c5>. <https://doi.org/10.35985/9789585147164.1>.

Tejeda Dilou, Yoni, Suarez Fuentes, Rafael René, & Dandicourt Thomas, Caridad. (2021). La humanización del cuidado enfermero del anciano en estado de necesidad en la comunidad. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1), e3124.. Recuperado en 20 de marzo de 2024, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000100017&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100017&lng=es&tlng=es).



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Tovar Mena Emily Marieliza, con C.C: # 125137606-5 autora del trabajo de titulación: ***Plan de humanización y calidad de atención del sistema sanitario público*** previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 23 de septiembre de 2024

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Emily Marieliza Tovar Mena

C.C: 1251376065



**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Plan de humanización y calidad de atención del sistema sanitario público		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Tovar Mena Emily Marieliza		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	23 de septiembre de 2024	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	14
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Gestión hospitalaria, calidad de servicio		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Atención humanizada, sistema de salud		

**RESUMEN/ABSTRACT** (150-250 palabras):

Dentro de todo escenario o ámbito social la humanización y la calidad de atención representan asuntos de suma importancia, ya que, ante todo, debe prevalecer el buen trato hacia el otro, su consideración y el cultivo de la empatía y la tolerancia. En áreas como la salud, por ejemplo, resulta vital el accionar desde la humanización y buen trato, ya que suelen ser entornos en los cuales prevalece la sensibilidad y en donde se involucran muchas emociones y sentimientos que podrían llegar a ser determinantes y muy influyentes para todos los involucrados.

En tal sentido el objetivo de esta reflexión radica en analizar de forma muy panorámica el estado actual del trato humanizado y atención de calidad dentro del sector de salud pública. Para ello, se revisarán conceptos asociados con la humanización de los centros de salud, deberes de los profesionales de la salud, entre otros. El ensayo se estructura de una breve introducción, la sección de desarrollo en donde se exponen las ideas medulares de esta revisión de la literatura, y finalmente las reflexiones a las cuales llegó este estudio con base en los propósitos previamente planteados.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0965046341	E-mail: <a href="mailto:emily.tovar@cu.ucsg.edu.ec">emily.tovar@cu.ucsg.edu.ec</a> / <a href="mailto:milita_1604@hotmail.com">milita_1604@hotmail.com</a>
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo	
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600	
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>	

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO</b> (en base a datos):	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL</b> (tesis en la web):	