

## **Las luces y sombras del proceso de atención en las entidades públicas en el marco de modernización del estado.**

The lights and shadows of the process of attention of public entities in the framework of the modernization of the state.

### **Ginger Kimberly Salguero-Alcala**

Abogada, Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Lima - Perú,  
gingersalgueroalcala@gmail.com, ORCID: 0000-0001-7144-7086,  
<https://scholar.google.es/citations?user=Ht33m2oAAAAJ&hl=es&oi=ao>

### **Jose Luis Benites-Zuñiga**

Ingeniero civil, Maestro en Gestión Pública, Docente, Universidad Cesar Vallejo,  
jbeniteszl@ucvvirtual.edu.pe, ORCID 0000-0003-4459-494X,  
<https://scholar.google.es/citations?hl=es&user=fypIhw8AAAAJ>

---

Revista Iberoamericana de la Educación  
Vol – Especial 1 2021  
e-ISSN: 2737-632x

---

**Resumen:** El presente artículo se enmarca en investigar sobre el proceso de atención de las entidades públicas analizando los trabajos previos poder lograr el objetivo de determinar las ventajas y desventajas del proceso de atención en las entidades públicas en un marco de modernización del estado. Materiales y métodos en ese sentido el estudio se concretó en una investigación documental que revela la relevancia de tener en cuenta la satisfacción de los usuarios frente a su proceso de atención en las entidades públicas en un marco de modernización. De los hallazgos de la revisión documental permiten indicar que existe una gran cantidad de investigaciones sobre el proceso de atención de entidades públicas que brindan el servicio de salud, principalmente aplicados por el personal de enfermería. concluyéndose que las diferentes propuestas de modernización del estado y su implementación en los procesos de atención de las entidades públicas aún son insuficientes por las potenciales barreras que existen desde años pasados heredados por cada gestión que mientras no se anivelen o superen seguirán



generando esas desventajas para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

**Palabras clave:** Proceso de atención, Modernización del Estado y Entidades Públicas.

### **Abstract**

This article is framed within the framework of research on the customer service process in public entities by analyzing previous works in order to achieve the objective of determining the advantages and disadvantages of the customer service process in public entities within a framework of state modernization. Materials and methods in this sense, the study took the form of a documentary research that reveals the relevance of taking into account the users' satisfaction with the service process in public entities within a framework of modernization. The findings of the documentary review indicate that there is a large amount of research on the process of care in public entities that provide health services, mainly applied by nursing staff, concluding that the different proposals for modernization of the state and its implementation in the processes of care of public entities are still insufficient due to the potential barriers that exist from past years inherited by each management that while they are not leveled or overcome will continue to generate these disadvantages to meet the needs of its users. **key words** Attention process, Modernization of the State and Public Entities.

### **1. Introducción**

Se ha evidenciado que en la realidad dentro del sector público específicamente las instituciones del estado durante mucho tiempo cuentan con falencias para brindar un correcto proceso de atención en el marco de la modernización del estado principalmente al momento de brindar cualquier tipo de servicio, por lo cual se han generado quejas y faltas de legitimidad por

parte de sus usuarios, porque se piensa que los servicios dirigidos a las poblaciones vulnerables en los diferentes niveles de gobierno (central, regional y local) están muy lejos de ser los ideales.

Lamentablemente en Latinoamérica las entidades públicas que brindan servicios de salud son las que más evidencian las mencionadas quejas, pero se debe tener en cuenta que de sus servicios garantizan la recuperación de la salud o por lo contrario hasta que lleguen a perder sus vidas.

Tomando en cuenta los trabajos previos revisados para Elba *et al.* (2017) quienes hicieron una investigación sobre las competencias e inconvenientes del proceso de atención de enfermería. Los investigadores mencionaron que en los últimos años se evidenciaron la existencia de una etapa lábil al momento que se brindaba los diversos servicios del proceso de atención de enfermería las misma que justificaba su investigación, el objetivo del estudio fue indagar conocimientos y dificultades del proceso de atención de enfermería en la práctica. La investigación fue desarrollada con un enfoque cuantitativo con una data de 167 enfermeros donde se incluían estudiantes de enfermería manejándose la hipótesis que el proceso de atención de enfermería no era utilizado como herramienta de trabajo diario y se quebraba en las etapas de valoración y evaluación. Los investigadores hallaron que el proceso de atención de enfermería fue el más empleado de manera cotidiana hasta en el nivel de estudiantes durante sus prácticas preprofesionales, donde los participantes no mostraron problemas al emplear el proceso de atención de enfermería diariamente, pero la dificultad se evidenciaba cuando se generaba carga laboral. Concluyeron que los diversos servicios brindados en el proceso de atención de enfermería conllevan a catalogarlo como una herramienta relevante y útil en la práctica, donde tienen el conocimiento necesario del mismo cumpliéndose en todas las etapas, siendo fortalecidas en la etapa de



valoración y evaluación mientras que las dificultades se visualizaron en la etapa de planificación y ejecución.

Para Fuenzalida *et al.* (2018) quienes realizaron una investigación sobre las experiencias vividas en el proceso de atención perinatal de usuarias lesbianas. Las autoras encontraron que en América latina y central, como Argentina y Colombia aceptaron legalmente la homoparentalidad; sin embargo lograron destacar las siguientes barreras que no permitían a las pacientes recibir los servicios de salud adecuadamente: i) deficientes locales de salud, ii) prejuicio y lesbofobia entre el personal médico (de ginecología y de psicología), iii) el personal del sistema legal y profesionales encargados de combatir la violencia sexual y doméstica y iv) prejuicio e ignorancia en el interior de la misma comunidad lésbica. Por ello el objetivo del estudio fue explorar las vivencias de la atención perinatal de usuarias lesbianas. Con una metodología de un estudio transversal exploratorio, fenomenológico y con estrategia muestral de bola de nieve por medio de entrevistas a las usuarias sobre el proceso de atención recibida durante su gestación, parto y puerperio se obtuvo como resultado la aceptación general de los profesionales de la salud hacia las usuarias lesbianas y sus familias homoparentales el mismo que ha sido fortalecido por el empoderamiento y autoestima de las usuarias participantes. Concluyendo las autoras la importancia de tener dentro del proceso de atención de una buena relación médico-paciente sin la existencia de prejuicios para que las usuarias reciban adecuadamente la atención requerida en su condición de vulnerabilidad como gestantes.

Graterol *et al.* (2019) lograron comprender con su investigación el concepto de las vivencias mediante la adaptación del proceso de atención en la enfermería donde se ha podido evidenciar que es muy necesario integrar formalmente la indagación explorando su fenómeno en pacientes con quemaduras ya que en contextos educativos se genera el fomento del



desarrollo profesional siempre y cuando sea acompañada por teorías disciplinares y la guía docente. (Barros-Bastidas & Gebera, 2020)

Según Zablach *et al.* (2020) quienes llevaron a cabo los autores un estudio sobre la optimización del proceso de atención de pacientes. Los autores han evidenciado que hasta el año 2019 por la falta de personal médico especializado en la materia, los pacientes del área de oftalmología no han podido recibir sus atenciones y por ende tratamientos correspondientes, evidenciándose una demanda de citas mayor a la capacidad diaria que ofrecían el Instituto Hondureño de Seguridad Social - IHSS, en esa misma línea la espera de los pacientes solo generaba un esfuerzo adicional de los mismos empeorando su condición. El objetivo del estudio fue incrementar la meta diaria de atención de pacientes oftalmológicos en el IHSS. Como resultados mediante la herramienta de simulación FlexSim Healthcare se logró ver diversos escenarios reales, pero en un contexto digital se pudo proponer opciones de atención a pacientes con enfermedades crónicas y de fácil atención, aplicando la metodología de grupos de morbilidad ajustados (GMA). Con una data de 88 pacientes se logró el cumplimiento de la meta diaria y se redujo el tiempo de estadía de los pacientes. Finalmente se validó que el modelo de la simulación inicial se comporta de la misma forma que el funcionamiento real donde se logró representar el proceso de atención del área de oftalmología con indicadores de desempeño del nivel de servicio y el total de pacientes atendidos en forma real. (Aguirre et al., 2019)

Arcioles *et al.* (2020) que realizaron una investigación sobre el proceso de atención de enfermería en un paciente pediátrico durante una biopsia renal. Mediante un estudio de caso de un paciente de 13 años la unidad de enfermería pediátrica del hospital planteó un plan para el cuidado pre y postquirúrgico ajustado a las necesidades del niño tanto físicas como psicológicas que le generarían por su estado, fue importante el cumplimiento



del plan de manera racional y sistemática por parte del personal de enfermería, pero también por los progenitores. El objetivo del estudio fue evaluar el proceso de atención de un paciente pediátrico durante una biopsia renal. El paciente ingreso 4 días previos a la biopsia para que le realice pruebas bioquímicas de sangre y orina, se trabajó con los padres la ansiedad para que sea transmitido a su hijo asimismo al paciente se le puso en una dieta que era requerida para la intervención. Como resultado de la atención recibida por el paciente fue una buena recuperación donde a las 24 horas fue dado de alta con la finalidad que confirmado su diagnóstico inicie su tratamiento pertinente. Finalmente se concluyó que con la taxonomía permite a personal de enfermería basada en hallazgos brindar un proceso de atención dando respuestas a las necesidades reales de los pacientes para mejorar la práctica clínica.

Calderón *et al.* (2020) tuvieron como objetivo de estudio analizar la aplicación del proceso de atención de enfermería en un paciente pediátrico con tuberculosis miliar, mediante un estudio cualitativo mediante el estudio de caso del paciente pediátrico de 1 año 4 meses de edad, del análisis de los resultados se concluyó que al lograrse un proceso de atención de enfermería a pacientes pediátricos donde se les exige a trabajar sobre las situaciones difíciles que puedan suscitarse en su entorno laboral, el enfermero (a) como especialista en el área de la salud debe laborar acorde al grado de diligencia y exigibilidad, la participación constante en tomar decisiones para el tratamiento de mejora de la salud toda vez que no obstaculice el proceso de curación y realizar las atenciones de calidad con eficiencia y eficacia en el trabajo generando una curación más rápida y fácil, teniendo una comunicación activa con el trabajador posibilitando el tratamiento y propiciando resultados seguros y positivos.



Para Hernández *et al.* (2019) en su estudio tenían como objetivo estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos, mediante un estudio analítico de corte transversal, de los resultados se estimó sobre la satisfacción de los usuarios en la atención de salud recibida en los establecimientos peruanos del Ministerio de salud que fue considerada como muy deficiente ya que los factores encontrados fueron la escasez de medicamentos, falta de habilidades blandas en el personal de salud y poca o nula organización de las citas de acuerdo a las necesidades calificadas por mujeres embarazadas, niños o adultos mayores. Finalmente, lo que generaba no solo la insatisfacción de los usuarios, así como la falta de empatía, ausencia de buen trato e inexistencia de confort que fueron las razones más usuales rescatadas de las experiencias de los usuarios puntualizando en la falta de accesibilidad y en ciertos aspectos de la organización como justificación de la insatisfacción propiamente dicha.

Souza (2017) en su artículo analizó el proceso de modernización del Estado brasileño asociándolo al concepto de capacidad estatal, en particular, la profesionalización de la burocracia federal que actúa en la formulación e implementación de políticas públicas. El artículo concluyó que, a pesar de la ocurrencia de múltiples mecanismos utilizados por diferentes gobiernos y regímenes políticos para reclutar su burocracia, el ejecutivo federal siempre ha sido capaz de generar capacidad para implementar sus políticas preferenciales. En las últimas dos décadas, sin embargo, el Ejecutivo Federal comenzó a reclutar su burocracia principalmente a través de exámenes públicos, y hoy existe una burocracia consolidada que actúa en el control de reglas y procedimientos y en el control fiscal, pero aún incompleta en algunas áreas de la política pública.



A continuación, en relación a la investigación este es el presente marco teórico estudiado donde fue Fayol quien expuso que la teoría general de la administración necesita tener catorce principios: la división del trabajo, una figura de autoridad y responsabilidad, la disciplina, la unidad de mando, la unidad de dirección, la subordinación de los intereses individuales a los intereses generales, la remuneración del personal, la centralización, la jerarquía o cadena escalar, el orden, la equidad, la estabilidad y duración en un cargo por parte del personal, la iniciativa, espíritu de equipo entonces en esa línea el proceso de atención al cliente es considerado el conjunto de actividades que se realizan desde que se recibe el primer contacto de un usuario hasta resolver su consulta y despedirse de él, son cuatro etapas del proceso de atención al cliente: la primera etapa es la recepción del equipo, la segunda etapa es la prestación del servicio del equipo, la tercera etapa es la facturación del equipo y la cuarta etapa es el servicio post entrega (Ros *et al.*, 2018).

La elección del proceso de atención del servicio al usuario se considera que es una parte esencial en las entidades públicas ya que al final el trato al usuario es parte de lo que define si regresan o no, la forma en la que las instituciones públicas como se les trata es lo que los hace irse o sentirse satisfechos y por ende decir volver a tratar con la misma es por eso que se considera este proceso es para crear una cultura en las entidades u organizaciones públicas la cual tenga una excelente calidad en cuanto a la atención que se le da a los clientes, para así aparte de brindar, desearles una satisfacción al realizar los servicios con la entidad pública también crear una imagen positiva y de eficiencia (Hernández *et al.*, 2016).

Este proceso de atención empezará cuando el usuario se comunica de forma presencial, telefónica o por algún medio que la empresa y por ahí solicite alguna información en la cual será atendido por primera instancia de manera



formal y respetuosa; asimismo termina cuando el usuario recibe la respuesta de lo que quería y no le quedan dudas cuando todo quedó aclarado al igual se reciben las quejas o sugerencias que los clientes tengan de forma adecuada y respetuosa las series o departamentos de una entidad pública que participan en este proceso sería principalmente servicio al cliente en donde estar encargados de recibir los mensajes que se manden llamadas etcétera (Padilla *et al.*, 2019).

A partir de ello, se puede entender a la modernización del estado como el proceso de cambios o adaptaciones constantes con la finalidad de generar una mejoría en la entidad pública y de esta forma se genera el valor público de los servicios que se les brinda a los ciudadanos (Bravo *et al.*, 2018).

Por ello los pilares de la modernización del estado que se deberían tener en cuenta en un proceso de atención son los siguientes: i) políticas públicas, planes estratégicos y operativos, ii) presupuesto para resultados, iii) gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional, iv) servicio civil meritocrático y v) sistema de información, seguimiento y monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento (Gonzales, 2017).

En esa línea de ideas se propuso como objetivo de la investigación: determinar las ventajas y desventajas del proceso de atención en las entidades públicas en un marco de modernización del estado.

## **2. Materiales y métodos**

Al momento de investigar se aplicó el enfoque cualitativo ya que se deseaba comprender el objetivo de los cambios anómalos que encuentren en el día a día de los usuarios, las concepciones, opiniones críticas y conceptos es decir la forma que los sujetos perciban su entorno de manera subjetiva (Aranzamendi, 2018).

Como tipo de estudio al momento de investigar se ha considerado que debe ser una investigación básica puesto que se desea obtener saberes completos



por medio del entender de las consideraciones principales de los sucesos anormales que se pueden observar o de la relación que indican los sujetos (Hernández *et al.*, 2018).

Este artículo se encuentra en un marco de condiciones para la aplicación de los pilares y principios de la modernización y ejes transversales de la Política de Modernización en procesos de atención que brindan las entidades o instituciones estatales analizándose las entrevistas, documentos e instrumentos oficiales y los trabajos previos, se eligió al análisis documental porque es relevante emplearla como técnica de recolección de datos ya que permite analizar y realizar un examen minucioso de los datos de la documentación que tengan relación a lo investigado (Bosch, 2017). Cabe destacar las consideraciones que se deben tener al aplicar esta técnica deben lograr una lectura donde se identifique el valor documental respetando el nivel de veracidad, en su orientación exacta de su objetivo y alcanzar su finalidad (Pino, 2017).

### **3. Resultados**

Los hallazgos de la revisión documental permiten indicar que existe una gran cantidad de investigaciones sobre el proceso de atención de entidades públicas que brindan el servicio de salud, principalmente aplicados por el personal de enfermería, se basa su constante medición del cumplimiento de sus funciones dentro de su proceso de atención a sus pacientes porque necesitan tener los cuidados adecuados para que tengan una recuperación rápida tanto física como emocional de las diferentes enfermedades que padecen o de los resultados de los accidentes de los cuales han quedado por meses postrados en una cama. En ese contexto cabe destacar que la aplicación de los pilares de la modernización del estado se evidencia que es escasa, principalmente en los gobiernos locales que durante sus gestiones porque en



un periodo de 5 años cambian de personal sin pensar en que del recurso humano es importante la experiencia y manejo de los sistemas administrativos pero un tema que se basa en una evaluación meramente política.

Se ha evidenciado del análisis documental que en las entidades públicas de los gobiernos locales peruanos (municipalidades provinciales y distritales) existe una gran cantidad de servicios gratuitos dirigidos a la población más vulnerable y pobre de su localidad; sin embargo, por parte de los funcionarios y servidores públicos se evidencia en el marco de la modernización del estado no se han preocupado por brindar un proceso de atención adecuado, se debe entender que si es gratuito al usuario necesita que toda la información de los requisitos para realizar sus trámites o solicitar un servicio de forma presencial sean mediante folletos, trípticos, etc. y de manera virtual es escasa o nula porque en la mayoría de las localidades, no cuentan con luz eléctrica, conexión de internet y mucho menos con dispositivos tecnológicos generándose una barrera para la aplicación de un gobierno electrónico porque aunque tengan páginas web sus usuarios no las podrán visualizar por su misma condición de desventaja con otros usuarios que cuentan con todo lo anterior mencionado en sus localidades.

Se ha determinado del análisis realizado que las entidades públicas del sector salud no cuentan con una articulación correcta con sus pares y superiores con la finalidad de brindar un proceso de atención integral para sus pacientes pues lamentablemente con la pandemia del Coronavirus COVID-19, se pudo ver pacientes muriendo en las largas colas de espera para poder recibir una atención, estas entidades no solo existen hoy en día esos problemas de desorganización y falta de articulación en el sistema de salud datan muchos años atrás que a raíz de que no se ha buscado dar solución a estos problemas entonces ahora que son tan grandes y evidente que han afectado con las



pérdidas de pacientes que ni siquiera tuvieron un diagnóstico de su estado de salud.

El estudio muestra grandes diferencias en lo que los usuarios perciben y esperan con las sugerencias de mejora obtenidas de la práctica cotidiana para lograr una mayor satisfacción de los usuarios y generar un mejor desempeño en el proceso de atención, no solo en base a estándares o casos previos, sino que deben considerar las expectativas de los usuarios e incluir valores medidos experimentalmente de determinadas características.

#### **4. Discusión**

##### **Un análisis desde propuestas de ejes transversales de la política de la modernización del estado**

El propósito de la investigación fue determinar las ventajas y desventajas del proceso de atención en las entidades públicas en un marco de modernización del estado para Sousa *et al.* (2017) teniendo como consecuencia de los resultados que la satisfacción frente al proceso de atención debe ser entendida como el proceso de transformación que involucra la toma de decisiones y la reingeniería organizativa con la finalidad de mejorar los servicios recibidos por los usuarios.

En coincidencia con Hernández *et al.* (2019) para las entidades públicas la articulación interinstitucional debe ser comprendida en el proceso de atención como el conjunto de coordinaciones y colaboración con diferentes instituciones públicas o privadas enmarcadas en mismo lugar que tienen objetivos comunes y su trabajo conjunto equivale un ahorro de procedimientos burocráticos.

Donde para un mejor estudio se debe dividir en dos subcategorías: la articulación interinstitucional vertical, considerada como la coordinación con los diferentes niveles de gobierno: i) el nacional, ii) regional y iii) local; y en



la articulación interinstitucional horizontal, considerada como la coordinación entre las instituciones públicas del mismo nivel de gobierno que tienen la misma finalidad de atención (Kabanoa *et al.*, 2018).

Para Zablah *et al.* (2020) el gobierno electrónico se ha cambiado la definición que comenzó con la revolución tecnológica en las instituciones estatales a lograr ser considerada una herramienta vital que actualmente podemos darnos cuenta con más de 12 meses en un estado de emergencia declarado por la pandemia mundial del COVID-19, en esa línea de ideas las entidades públicas para poder seguir brindando sus servicios han tenido que adecuar su forma de proceso de atención habitual por una atención virtual realizada por medio de las herramientas tecnológicas; sin embargo muchas entidades públicas se han visto recién obligadas por la coyuntura quedando claro que existía un rechazo en una mayoría por la implementación de un gobierno electrónico.

Por ello para que se logre la satisfacción de los usuarios frente al gobierno electrónico implementado por las entidades públicas debe ser entendida como las diversas adecuaciones generadas en el proceso de atención usando las herramientas tecnológicas para que permitan que los usuarios sean atendidos de acuerdo con sus necesidades solicitadas, evitando las barreras burocráticas comúnmente conocidas porque en las diferentes plataformas se puede llevar un control igualitario de atenciones porque pueden evidenciarse en tiempo real y quedar registradas las acciones que realicen los colaboradores que no estén acorde al protocolo de atención o se desee emplear alguna preferencia perjudicando a un usuario. Como subcategorías se deben considerar: i) usar las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), ii) orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública, ii) incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos (Cornejo, 2019).



El gobierno abierto es aquel que “abre las puertas” para que sus usuarios puedan visualizar los procesos y mejoras realizados en tiempo real además que se les permite que hagan llegar sus requerimientos y necesidades así como también brinda las explicaciones de sus acciones y presupuesto gastado, entendida por Elba *et al.* (2017), Fuenzalida *et al.* (2018) y Graterol *et al.* (2019) como un proceso de atención fácil de hacer seguimiento con posibilidad que el usuario manifieste sus inconformidades y permitiéndole ser parte de la mejora constante, con las siguientes subcategorías: obtener fácilmente información relevante y comprensible, interactuar con las instituciones públicas y fiscalizar la actuación de los servidores públicos y participar en los procesos de toma de decisiones. Finalmente, el desafío de las entidades públicas deberá ser asegurar que la información sea de libre acceso, completa, confiable, importante e imparcial claro teniendo en cuenta que algunas entidades solo podrán realizarlo de manera presencial dado a la barrera de falta de virtualidad con la que cuentan que hasta la fecha aún existe.

## **5. Conclusiones**

El análisis preliminar de los ejes transversales de la política de la modernización del estado nos permite contrastar que las entidades públicas en su mayoría no practican la articulación interinstitucional, que se evidencia en la realidad cuando terminan realizando doble trabajo a pesar de que tienen una finalidad común que pasa por no coordinar con sus pares o superiores generándose más gasto público y provocando poca o nula satisfacción de las necesidades de los usuarios. En la implementación del gobierno electrónico en la mayoría se puede ver que las diversas instituciones públicas se ven limitadas por un tema logístico general donde no existe luz eléctrica, ni conexión a internet por la ubicación geográfica, problema que no ha sido solucionado con el transcurso de los años y ahora que estamos en pandemia



de COVID -19 los usuarios se ven afectados porque no pueden recibir su atención virtual. Finalmente, la existencia de gobiernos abiertos es muy poco practicado por las entidades públicas y por los usuarios tienen desconocimiento limitante que no les permite manifestar sus demandas y fiscalizar las acciones tomadas por las entidades públicas durante sus gestiones.

Para concluir se puede afirmar después de la revisión documental efectuada respecto a los estudios científicos sobre el proceso de atención de las entidades públicas en el marco de modernización del estado, se ha evidenciado un avance relevante sobre los procesos de atención, pero en entidades públicas del sector salud las cuales son realizadas para evaluar la eficacia de su protocolo ya establecido sin tomar en cuenta la modernización del estado.

Las diferentes propuestas de modernización del estado y su implementación en los procesos de atención de las entidades públicas aún son insuficientes por las potenciales barreras que existen desde años pasados heredados por cada gestión que mientras no se anivelen o superen entonces seguirán generando esas desventajas para satisfacer las necesidades de sus usuarios.

## 6. Referencias

Aguilar, L. (febrero, 2020). Modernidad, Racionalidad, Efectividad: en conmemoración de Max Weber, 27(78-79), 9-45.

<https://doi.org/10.32870/eees.v28i78-79.7204>

Alberca, J. (noviembre, 2018). Modernización del estado franquista y sus efectos. *Revista del Departamento de Historia, Historia del Arte, y Geografía Facultad de Filosofía y Letras Universidad de Navarra*. 1(29), 251-279.

<https://doi.org/10.15581/001.21.011>



Aranzamendi, L. (2018). *Epistemología y la investigación cualitativa y cuantitativa*. Editorial ADRUS.

Araujo, D., Coelho, C., Hernandes, T., De Sousa, R., Da Silva, N. y Fonseca, E. (marzo, 2021). Estrutura e processo de trabalho referente ao cuidado à criança na Atenção Primária à Saúde no Brasil: estudo ecológico com dados do Programa de Melhoria do Acesso e Qualidade da Atenção Básica 2012-2018. *Epidemiologia e Servicos De Saude: Revista do Sistema Unico De Saude do Brasil*, 30(1).

<https://doi.org/10.1590/S1679-49742021000100012>

Aguirre Cardona, L. A., López Jaimes, J. E., & Villamizar Gómez, D. F. (2019). Revisiones y reflexiones en la educación física: un camino de lo conceptual a lo investigativo en la escuela.

Arcioles, J., Oliver, I. M., Sánchez, M. L., y Amat, C. (2020). Proceso de atención de enfermería a un paciente pediátrico en el transcurso de una biopsia renal. *Enfermería Nefrológica*, 23(3), 303-310.

<https://doi.org/10.37551/S2254-28842020032>

Aspers, P., Corte, U. (junio, 2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *Qual Sociol*, 42, 139 –160.

<https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>

Auad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. (Tesis de maestría en Políticas Públicas, Universidad del Desarrollo).

<https://repositorio.udd.cl/bitstream/handle/11447/2018/Documento.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bosch, C. (2017). *La técnica de la investigación documental*. Editorial Trillas.



Barros-Bastidas, C., & Gebera, O. T. (2020). Training in research and its incidence in the scientific production of teachers in education of a public university of Ecuador. *Publicaciones de La Facultad de Educacion y Humanidades Del Campus de Melilla*, 50(2), 167–185. <https://doi.org/10.30827/publicaciones.v50i2.13952>

Bravo, F. y Rau, L. (2018). *Modernización del Estado y Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, Pasco - 2018*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/32831>

Bravo, N. y Rau, J. (2018). *Modernización del Estado y Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Simón Bolívar, Pasco - 2018*. (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad César Vallejo).

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/32831>

Calderon, D., Romero, I., Chamba, M., Reyes, E., Condoy, R., y Herrera, A. (2020). Enf-03. Aplicación del proceso de atención de enfermería en paciente pediátrico con tuberculosis miliar en un hospital del Ecuador. *Investigación Clínica (Venezuela)*, 61, 120 -123.

[http://scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089682626&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=fd13312372867778a114d86874db132e&so t=b&sdt=b&sl=34&s=TITLE-ABS-KEY%28Proceso+de+atenci%C3%B3n%29&relpos=31&citeCnt=0&search Term=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_MAIN\\_SECTION:1,FEATURE\\_NEW\\_SOURCE\\_INFO:1,FEATURE\\_NEW\\_REAXYS\\_SECTION:1,FEATURE\\_NEW\\_SIVAL\\_TOPICS:1,FEATURE\\_VIEWS\\_COUNT:1](http://scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089682626&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=fd13312372867778a114d86874db132e&so t=b&sdt=b&sl=34&s=TITLE-ABS-KEY%28Proceso+de+atenci%C3%B3n%29&relpos=31&citeCnt=0&search Term=&featureToggles=FEATURE_NEW_MAIN_SECTION:1,FEATURE_NEW_SOURCE_INFO:1,FEATURE_NEW_REAXYS_SECTION:1,FEATURE_NEW_SIVAL_TOPICS:1,FEATURE_VIEWS_COUNT:1)

Cernvall, M., Sveen, J., Bergh, K., y Arnberg, F. (mayo, 2018). A Pilot Study of User Satisfaction and Perceived Helpfulness of the Swedish Version of the Mobile app PTSD Coach. *European Journal of Psychotraumatology*, 9(1).



<https://doi.org/10.1080/20008198.2018.14729>

90

Chacón, J., y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Espacios*, 39(50).

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Chamba, M., Chilibingua, S., Vasconez, M., y Bermello, M. (2019). Proceso de atención de enfermería en el cuidado de los pacientes en área materno infantil. *investigación clínica (Venezuela)*, 60, 371-373.

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105351301&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=fd13312372867778a114d86874db132e&so t=b&sdt=b&sl=34&s=TITLE-ABS-KEY%28Proceso+de+atenci%c3%b3n%29&relpos=63&citeCnt=0&search Term=&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_MAIN\\_SECTION:1,FEATURE\\_NEW\\_SOURCE\\_INFO:1,FEATURE\\_NEW\\_REAXYS\\_SECTION:1,FEATURE\\_NEW\\_SCIIVAL\\_TOPICS:1,FEATURE\\_VIEWS\\_COUNT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85105351301&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&nlo=&nlr=&nls=&sid=fd13312372867778a114d86874db132e&so t=b&sdt=b&sl=34&s=TITLE-ABS-KEY%28Proceso+de+atenci%c3%b3n%29&relpos=63&citeCnt=0&search Term=&featureToggles=FEATURE_NEW_MAIN_SECTION:1,FEATURE_NEW_SOURCE_INFO:1,FEATURE_NEW_REAXYS_SECTION:1,FEATURE_NEW_SCIIVAL_TOPICS:1,FEATURE_VIEWS_COUNT:1)

Cornejo, M. (2019). *Análisis de la gestión municipal de Pucusana - Lima en el marco de la Modernización del Estado*. (Tesis de doctorado de Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo).

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27260>

Creswell, J., y Creswell, J. (2018) *Research design. Qualitative, quantitative and mixed method approaches*. SAGE Publications.

[http://lib.jci.edu.cn/uploads/1/file/public/201904/190408/20190408102510\\_wtqo6h8g24.pdf](http://lib.jci.edu.cn/uploads/1/file/public/201904/190408/20190408102510_wtqo6h8g24.pdf)

De Camargo, S., Antunes, M. y Marino, M. (marzo, 2021). Estrutura e processo de trabalho para implantação da teleconsulta médica no Sistema Único de Saúde do Brasil, um estudo transversal com dados de 2017-2018.



*Epidemiologia e Servicos De Saude: Revista do Sistema Único De Saude do Brasil*, 30(1).

<https://doi.org/10.1590/S1679-49742021000100015>

De Oliveira, P., Telino, J., Flemming, C. y Marino, M. (abril, 2021). Estructura e processo de trabalho para as ações de alimentação e nutrição na Atenção Primária à Saúde no Brasil, 2014. *Epidemiologia e Servicos De Saude: Revista do Sistema Unico De Saude do Brasil*, 30(2).

<https://doi.org/10.1590/S1679-49742021000200015>

Delgado, P. y Romero, M. (abril, 2021). Elaboration of a Research Project Using Qualitative Methodology. *Enfermería Intensiva*.

<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2021.03.001>

Elba, L., Tirsá, R., Vignatti, R., Monaco, M. y Nuñez, J. (octubre, 2017). Conocimientos y dificultades del proceso de atención de enfermería en la práctica. 31(4).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412017000400007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412017000400007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Elizalde, M. (julio, 2020). Hacer ciencia en las colonias: El observatorio de Manila y los cuerpos profesionales del estado liberal en un tiempo de reformas y modernización en filipinas. *Illes i Imperis*, 22, 31-61.

<https://doi.org/10.31009/illesimperis.2020.i22.03>

Febres, R. y Mercado, M. (julio, 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. 20(3), 397-403.

<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández, D., Revilla, M. y Mamani, V. (marzo, 2020). Réplica: Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño. 81(1), 129-130.

<https://dx.doi.org/10.15381/anales.v81i1.17789>



Fernández, J. (marzo, 2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. 37(1), 162-178.

[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es)

Ferreira, J. (abril, 2021). Intelectuais e a transição democrática no México: globalização e modernização como discursos. *Secuencia Revista de historia y ciencias sociales*. 109 (2021), 1988 - 2000.

<https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i109.1797>

Fuenzalida, C. y Velásquez, A. (setiembre, 2018). Vivencias de usuarias lesbianas sobre el proceso de atención perinatal en la región metropolitana, Chile en 2016. *Interface*, 22(66).

<https://doi.org/10.1590/1807-57622017.0254>

Galindo, H., Tipple, A., De Lima, B. y Bachion, M. (2018). Processo de enfermagem na assistência a pacientes com feridas em cicatrização por segunda intenção. *Cogitare Enfermagem*, 23(4).

<http://dx.doi.org/10.5380/ce.v23i4.56022>

Gonzalez, M. (febrero, 2020). Possibilities and Challenges of Qualitative Investigation on Care. *Enfermeria Clinica*, 30 (1),67 - 68.

<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2018.10.009>

Graebin, B., Dutra, L., Koller, H., y Gomes, T. (marzo, 2021). Formulation of Themes in Qualitative Research: Logical Procedures and Analytical Paths. *Trends in Psychology*, 29(1), 155-166.

<https://doi.org/10.1007/s43076-020-00052-0>

Graterol, E., Belloso, V., Mendoza, E., Graterol, A. y Mendoza, G. (marzo, 2019). Proceso de atención de enfermería a paciente con quemadura por fuego directo. A propósito de un caso. *Investigación Clínica*, 60(1), 53-78.

<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/investigacion/article/view/30944>

Hernán, M., Lineros, C. y Ruiz, A. (junio, 2021). How to Adapt Qualitative Research to Confinement Contexts. *Gaceta Sanitaria*. 35(3), 298-30.

<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.06.007>

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628.

<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hernández, A., Rojas, R., Prado, J. y Bendezu G. (diciembre, 2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. 36 (4).

<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW – HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S. A. DE C.V.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Kabanoa, E. y Vetrova E. (2018). The Assessment of Public (Municipal) Service Provision by Multifunctional Centers. Example: MFC of Eastern Biryulyovo Region of the Southern Administrative District of Moscow-Russia. *Revista espacios*. 39 (39).<https://www.abacademies.org/articles/the->



[assessment-of-public-municipal-service-provision-by-multifunctional-centers-7192.html](https://doi.org/10.17583/qre.2019.4483)

Kalman, M. (octubre, 2019). "It requires interest, time, patience and struggle": Novice researchers' perspectives on and experiences of the qualitative research journey. *Qualitative Research in Education*, 8(3), 341-377. <http://dx.doi.org/10.17583/qre.2019.4483>

Martorell, L. (2019). Proceso de atención de enfermería en el instituto de hematología e inmunología. *Revista Cubana De Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. 35(4).

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_issuetoc&pid=0864-028920190004&lng=en&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_issuetoc&pid=0864-028920190004&lng=en&nrm=iso)

Mendoza, J., Burbano, V. y Mendoza, H. (octubre, 2020). Enseñanzas atribuibles a los procesos de adjudicación de vivienda de interés social en una ciudad colombiana: Grado de satisfacción del usuario. *Informacion Tecnologica*, 21(5), 119-128.

<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500119>

Ovchinnikov, A. y Frolova, M. (junio, 2018). Trends in the Development of Education Modernization Legal Policies in the Post-Soviet States. *Revista Espacios*. 39 (38).

[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85053620151&origin=resultslist&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_MAIN\\_SECTION:1,FEATURE\\_NEW\\_SOURCE\\_INFO:1,FEATURE\\_NEW\\_REAXYS\\_SECTION:1,FEATURE\\_NEW\\_SCIVAL\\_TOPICS:1,FEATURE\\_VIEWS\\_COUNT:1#author-keywords](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85053620151&origin=resultslist&featureToggles=FEATURE_NEW_MAIN_SECTION:1,FEATURE_NEW_SOURCE_INFO:1,FEATURE_NEW_REAXYS_SECTION:1,FEATURE_NEW_SCIVAL_TOPICS:1,FEATURE_VIEWS_COUNT:1#author-keywords)

Padilla, N. y Bravo, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: Lista de verificación de calidad metodológica. *Revista De Salud Pública*, 21(4), 1-5

<https://doi.org/10.15446/rsap.v21n4.79890>



Pino, R. (2017). *Metodología de la investigación*. Editorial San Marcos.

Salina, H. (2018). *El Proceso de Modernización del Estado: Un Análisis de su implementación en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017*. (Tesis de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo).

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/33269>

Souza, C. (febrero, 2017). Modernização do Estado e construção de capacidade burocrática para a implementação de políticas federalizadas. *Fundacao Getulio Vargas*. 51 (1), 27 – 45.

<https://doi.org/10.1590/0034-7612150933>

Tenti, M. (diciembre, 2020). Margarita Fantoni. Modernización urbana en el Centenario. Ciudad e identidad en Santiago del Estero, Editorial Bellas Alas, 2017. 21 (35), 1-3.

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1514-68712020000200023&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712020000200023&lng=es&tlng=es)

Villar, J. (2021). Modernización del transporte público en la periferia urbana: ¿el fin del transporte informal? Caso de estudio: sistema de cable aéreo Transmicable en la localidad de Ciudad Bolívar, Bogotá – Colombia. *Urbe Revista Brasileira de Gestão Urbana*.

<https://doi.org/10.1590/2175-3369.013.e20190367>

Wegertseder, P. y Trebilcock, K. (2019). Enhanced Retrofitting Process by Integrating Post-Occupancy Evaluation and User Perception. *Revista De La Construccion*, 17(3), 499-516.

<https://doi.org/10.7764/RDLC.17.3.499>

Zablah, S., & Montenegro, D. (julio, 2020). Optimización del Proceso de Atención de Pacientes en el Área de Oftalmología del IHSS. Paper presented at the *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*.



<http://laccei.org/LACCEI2020-VirtualEdition/meta/FP13.html>

