

La comprensión y aplicación del sistema de triaje Manchester: impacto en la capacitación de usuarios

Understanding and applying the Manchester triage system: impact on user training

Joselyn Estefanía Espinoza Betancourt¹. <https://orcid.org/0009-0006-2837-433X>

Lourdes Katherine Villon Ripalda². <https://orcid.org/0009-0009-5814-0309>

¹Unidad Educativa Wilson Gómez. Quevedo, Los Ríos. Ecuador.

²Promotora en la agencia telefónica de Claro. Quevedo, Los Ríos, Ecuador.

* Autor para correspondencia: jespinozab2@uteq.edu.ec

RESUMEN

La comprensión del sistema de triaje Manchester es clave para la organización de los servicios de emergencia. El estudio evaluó el impacto de una capacitación dirigida a usuarios en la comprensión y aplicación del triaje Manchester en el Centro de Salud Mocache, Ecuador. Se utilizó un enfoque con diseño descriptivo, cuasi experimental y correlacional. La población estuvo conformada por 346 usuarios y la muestra incluyó 182 participantes. La recolección de datos se realizó mediante encuestas Likert y observación directa, antes y después de una intervención educativa. Los resultados mostraron que el 82 % de los usuarios comprendía su nivel de prioridad y el 93 % manifestó interés en recibir capacitación, considerándola útil para mejorar la comprensión del sistema. Además, se identificaron preferencias por talleres prácticos y capacitación presencial. La capacitación mejora la eficiencia del servicio.

Palabras clave: sistema de triaje Manchester, sistemas de emergencia, capacitación a usuarios, comprensión y aplicación.

ABSTRACT

Understanding the Manchester Triage System is essential for the organization of emergency services. This study evaluated the impact of user training on the understanding and application of Manchester Triage at the Mocache Health Center in Ecuador. A

descriptive, quasi-experimental, and correlational design was used. The population consisted of 346 users, and the sample included 182 participants. Data collection was carried out using Likert scales and direct observation before and after an educational intervention. The results showed that 82% of users understood their priority level, and 93% expressed interest in receiving training, considering it useful for improving their understanding of the system. Furthermore, preferences for practical workshops and in-person training were identified. The training improves the efficiency of the service.

Keywords: Manchester triage system, emergency systems, user training, understanding and application.

Recibido: 13/01/2026

Aceptado: 14/02/2026

INTRODUCCIÓN

Los sistemas de salud enfrentan actualmente el desafío de garantizar una atención oportuna, equitativa y de calidad en los servicios de emergencia, especialmente en contextos donde la demanda supera la capacidad operativa de los establecimientos sanitarios. En este escenario, la adecuada organización de los procesos asistenciales se convierte en un elemento esencial para optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la experiencia del paciente. Diversos estudios han señalado que la percepción de calidad en los servicios de salud está estrechamente relacionada con la claridad de los procedimientos, la comunicación efectiva y la comprensión de los usuarios sobre los procesos que regulan la atención médica (Betanzos & Paz, 2020; Aguilar et al., 2023).

Uno de los principales mecanismos utilizados para priorizar la atención en los servicios de emergencia es el sistema de triaje, el cual permite clasificar a los pacientes según la gravedad de su condición clínica y la urgencia de atención requerida (Turrubiarte, 2024). Este sistema busca garantizar que los casos más críticos reciban atención inmediata, optimizando el uso de los recursos disponibles y reduciendo riesgos asociados a la demora en la atención (Morais et al., 2021). Sin embargo, la correcta aplicación del triaje no depende únicamente del personal de salud, ello también está condicionado por el nivel de comprensión que los usuarios tengan sobre su funcionamiento y objetivos.

El sistema de triaje Manchester se ha consolidado como uno de los modelos más utilizados a nivel internacional, debido a su estructura basada en categorías claramente definidas y tiempos estimados de atención (Turrubiarde, 2024). Su implementación ha demostrado ser una herramienta eficaz para mejorar la organización de los servicios de emergencia y reducir los tiempos de espera en distintos contextos hospitalarios (Morais et al., 2021). No obstante, diversos estudios han evidenciado que cuando los usuarios desconocen los criterios del triaje Manchester, pueden generarse percepciones negativas, frustración e insatisfacción con el servicio recibido, incluso cuando la atención se realiza conforme a los protocolos establecidos (Gómez & Rivera, 2019).

En América Latina, la percepción de la calidad de la atención en los servicios de emergencia continúa siendo un tema de preocupación recurrente. Investigaciones realizadas en hospitales públicos han señalado que los tiempos de espera, la falta de información clara y la limitada comunicación entre usuarios y personal sanitario influyen de manera significativa en la evaluación negativa de los servicios de salud (Olivares et al., 2021; Aguilar et al., 2023). Estas dificultades se intensifican cuando los pacientes no comprenden el motivo de la priorización de otros casos, lo que puede generar conflictos y tensiones dentro de las áreas de emergencia.

En el contexto ecuatoriano, el fortalecimiento de los servicios de salud constituye una prioridad para el sistema sanitario nacional, orientada a garantizar una atención eficiente, humanizada y centrada en el usuario. El Ministerio de Salud Pública ha promovido lineamientos destinados a mejorar la calidad de la atención y optimizar los procesos administrativos y asistenciales en los establecimientos de salud (de Salud, 2020). Sin embargo, en la práctica, persisten dificultades relacionadas con la comprensión de los procesos de triaje por parte de los usuarios, especialmente en centros de salud con alta demanda y recursos limitados.

Ante este escenario, la capacitación dirigida a los usuarios constituye una estrategia efectiva para mejorar la comprensión de los procesos de atención y fortalecer la percepción de calidad del servicio. La educación sanitaria permite empoderar a los pacientes, reducir la incertidumbre y promover una relación más colaborativa con el personal de salud (Olivares et al., 2021). En este sentido, la capacitación cumple una función informativa, y, a su vez, se convierte en un componente esencial para la mejora continua de los servicios de emergencia.

La evidencia científica respalda que los programas de capacitación orientados a explicar el funcionamiento del sistema de triaje contribuyen a disminuir la insatisfacción de los usuarios y a mejorar la aceptación de los tiempos de espera, al comprender que la atención se basa en criterios clínicos y no en el orden de llegada (Tubon & Pallango, 2023). Asimismo, se ha observado que los usuarios capacitados presentan una percepción más positiva del servicio y mayor confianza en el personal sanitario, lo que favorece un ambiente de atención más ordenado y eficiente (Aguilar et al., 2023).

En el Centro de Salud Mocache, los usuarios del área de emergencias enfrentan con frecuencia dificultades para comprender el funcionamiento del sistema de triaje Manchester, lo que se traduce en inconformidad, percepción de demoras injustificadas y una experiencia negativa durante la atención. Esta problemática evidencia la necesidad de implementar estrategias educativas que permitan mejorar el nivel de comprensión de los usuarios y fortalecer la comunicación institucional, contribuyendo así a una atención más eficiente y humanizada.

A pesar de la existencia de estudios sobre la percepción del triaje Manchester y la calidad de la atención en hospitales de mayor complejidad, aún se identifican vacíos de investigación en centros de salud de primer nivel, particularmente en relación con el impacto de la capacitación dirigida a los usuarios. La mayoría de las investigaciones se ha centrado en la perspectiva del personal sanitario, dejando de lado el rol activo que pueden desempeñar los usuarios en la mejora de los procesos asistenciales (Morais et al., 2021; Idarraga, 2022).

En este contexto, la presente investigación se plantea como una contribución al análisis de estrategias educativas orientadas a los usuarios del sistema de salud, con énfasis en la comprensión y aplicación del sistema de triaje Manchester. El estudio busca generar evidencia empírica que permita fundamentar la implementación de programas de capacitación como una herramienta para mejorar la percepción de calidad y la eficiencia del servicio de emergencias en el Centro de Salud Mocache.

En coherencia con lo expuesto, la presente investigación tiene como propósito, evaluar el impacto de la capacitación a los usuarios en la comprensión y aplicación del sistema de triaje Manchester en el área de emergencias del Centro de Salud Mocache, aportando elementos que permitan fortalecer los procesos de atención y promover una experiencia más satisfactoria para los usuarios del sistema de salud.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo un enfoque metodológico mixto, integrando componentes descriptivos, cuasi experimentales y correlacionales (Zúñiga et al., 2023). El enfoque permitió, evaluar el impacto de la capacitación dirigida a los usuarios en la comprensión y aplicación del sistema de triaje Manchester en el área de emergencias del Centro de Salud Mocache. El estudio tuvo un carácter aplicado, orientado a generar evidencia empírica que permitiera fortalecer los procesos de atención y mejorar la interacción entre los usuarios y el personal de salud.

Para cumplir con el aspecto descriptivo, se realizó un análisis detallado de los procedimientos administrativos y asistenciales relacionados con la atención en emergencias, con énfasis en el funcionamiento del sistema de triaje Manchester. Para ello, se revisaron documentos institucionales como protocolos, manuales y normativas vigentes, además de efectuarse observaciones directas del proceso de atención. Esta fase permitió identificar las principales dificultades de comprensión que presentaban los usuarios respecto a la clasificación de emergencias, constituyéndose en la base para el diseño de materiales educativos claros, accesibles y adaptados al contexto sociocultural de la población atendida.

El componente cuasi experimental permitió evaluar los efectos de la intervención educativa aplicada a los usuarios del servicio de emergencias. La capacitación se orientó a explicar de manera sencilla el funcionamiento del sistema de triaje Manchester, sus categorías y tiempos estimados de atención. Para medir el impacto de esta intervención, se aplicaron instrumentos antes y después del proceso formativo, lo que facilitó comparar el nivel de comprensión de los usuarios y su percepción sobre la eficiencia del servicio. Este diseño posibilitó analizar los cambios generados a partir de la capacitación sin la necesidad de un grupo control, considerando las características propias del contexto sanitario.

De manera complementaria, se incorporó un enfoque correlacional con el objetivo de identificar la relación existente entre el nivel de comprensión del sistema de triaje Manchester y la percepción de la calidad de la atención recibida. A través de este análisis se buscó establecer si una mayor comprensión del sistema se asociaba con niveles más altos de satisfacción, percepción de eficiencia y confianza en el servicio de emergencias, aportando evidencia empírica sobre la relevancia de la capacitación como estrategia de mejora continua.

La población de estudio estuvo conformada por los usuarios que acudieron al área de emergencias del Centro de Salud Mocache, considerando un promedio mensual de 346 personas, según datos del informe de gestión del Distrito 12D03 Ecuador-Quevedo-Mocache-Salud correspondiente al año 2019. Para la determinación de la muestra se aplicó una fórmula estadística para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, lo que permitió establecer una muestra representativa de 182 usuarios, seleccionados mediante muestreo probabilístico como se presenta a continuación:

$$n = \frac{(N)PQZ^2}{(N - 1)(e)^2 + PQZ^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra z = Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95% por lo que Z será el 1.96. p = Probabilidad a favor q = Probabilidad en contra

e = Error muestral, que será del 5%

N = Tamaño de la población o universo

Se procede a calcular la muestra de la encuesta:

$$n = \frac{(N)PQZ^2}{(N - 1)(e)^2 + PQZ^2}$$
$$n = \frac{(N) * P * Q * Z^2}{(N - 1)(e)^2 + P * Q * Z^2}$$
$$n = \frac{346 * 0,5 * 0,5 * 1,96^2}{(346 - 1)(0,05)^2 + 0,5 * 0,5 * 1,96^2}$$

$$n = 182 \text{ Usuarios}$$

Las técnicas de investigación empleadas incluyeron la observación directa y la encuesta. La observación permitió analizar la interacción entre el personal de salud y los usuarios durante el proceso de atención en emergencias, identificando aspectos relacionados con la comunicación, el tiempo de espera y la aplicación del sistema de triaje. La encuesta se aplicó de manera presencial a los usuarios del servicio, previa autorización institucional, y estuvo orientada a recoger información sobre el nivel de comprensión del triaje

Manchester, la percepción de la calidad del servicio y la disposición a recibir capacitación.

El principal instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado, conformado mayoritariamente por preguntas cerradas con escala tipo Likert, diseñado para facilitar la cuantificación y el análisis estadístico de la información. El cuestionario se elaboró considerando principios relacionados con la calidad de la atención sanitaria, tales como eficiencia, oportunidad, accesibilidad y satisfacción del usuario, garantizando la pertinencia de los ítems respecto a los objetivos del estudio.

La recolección de la información se desarrolló en un proceso sistemático que incluyó la aplicación del cuestionario a los usuarios del área de emergencias y la distribución de materiales educativos, como folletos informativos, destinados a explicar el funcionamiento del sistema de triaje Manchester. Posteriormente, se evaluó la utilidad percibida de estos materiales y su contribución a una mejor comprensión del sistema por parte de los usuarios.

El procesamiento y análisis de los datos se realizó mediante técnicas estadísticas descriptivas, utilizando herramientas informáticas para la tabulación de la información y la elaboración de tablas y gráficos. Los resultados obtenidos fueron interpretados en función de los objetivos de la investigación, permitiendo identificar tendencias, relaciones y percepciones relevantes sobre el impacto de la capacitación en la comprensión y aplicación del sistema de triaje Manchester.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de los datos obtenidos a partir de la aplicación de encuestas a 182 usuarios del área de emergencias del Centro de Salud Mocache permitió identificar tendencias claras relacionadas con la comprensión, aceptación y percepción del sistema de triaje Manchester, así como con la disposición de los usuarios hacia procesos de capacitación orientados a mejorar su entendimiento del sistema. Los resultados se presentan de manera organizada, atendiendo a los principales ejes del estudio y priorizando la claridad en la exposición de la información.

En primer lugar, el perfil sociodemográfico de los participantes evidenció una mayor participación del género femenino, con un 66% del total de encuestados, frente a un 34% correspondiente al género masculino. Esta distribución refleja una mayor presencia de mujeres como usuarias del servicio de emergencias, situación que ha sido observada en

otros estudios relacionados con la utilización de los servicios de salud. Estos datos se presentan de manera resumida en la Tabla 1, lo que permite una visualización clara de la composición de la muestra.

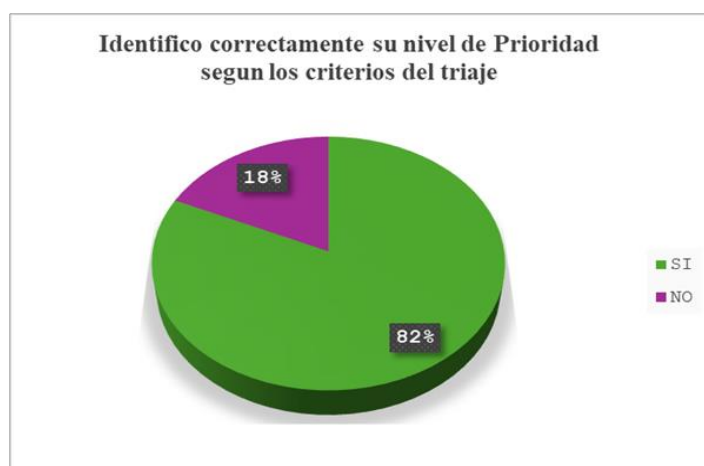
Tabla 1. Distribución de usuarios según género

Género	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	120	66%
Masculino	62	34%
Total	182	100%

Fuente: Elaboración propia.

En relación con la comprensión del sistema de triaje Manchester, los resultados mostraron que una proporción significativa de los usuarios logró identificar correctamente su nivel de prioridad dentro del sistema. El 82% de los encuestados manifestó comprender adecuadamente la categoría asignada durante el proceso de triaje, lo que evidencia un nivel aceptable de conocimiento general sobre el funcionamiento del sistema. Sin embargo, un 18% indicó no contar con la información suficiente para reconocer su nivel de prioridad, lo que pone de manifiesto la existencia de brechas informativas que podrían afectar la percepción del servicio y el adecuado uso del protocolo de atención. Esta información se sintetiza en el Gráfico 1, el cual refleja de manera clara el nivel de comprensión reportado por los usuarios.

Gráfico 1. Comprensión del nivel de prioridad según el sistema de triaje Manchester



Fuente: Elaboración propia a partir del resultado del cuestionario aplicado.

Otro hallazgo relevante se relaciona con la disposición de los usuarios a recibir capacitación sobre el sistema de triaje Manchester. Los resultados evidenciaron una alta predisposición hacia el aprendizaje, ya que el 93% de los encuestados expresó su interés

en participar en procesos formativos que les permitan comprender mejor cómo funciona el sistema y cómo se establecen las prioridades en el área de emergencias. En contraste, solo un 7% manifestó no estar interesado en recibir capacitación. Este resultado refleja una actitud favorable hacia las estrategias educativas y resalta la necesidad de implementar programas formativos dirigidos a los usuarios. Estos datos se presentan en el Gráfico 2, seleccionado como uno de los dos gráficos permitidos por la revista.

Gráfico 2. Disposición de los usuarios a recibir capacitación sobre el sistema de triaje Manchester



Fuente: Elaboración propia a partir del resultado del cuestionario aplicado.

En cuanto a las preferencias relacionadas con las modalidades de capacitación, los resultados mostraron una clara inclinación hacia métodos activos y participativos. El 49% de los usuarios manifestó preferir talleres prácticos e interactivos, seguidos por el uso de videos explicativos (22%), charlas informativas (13%) y materiales impresos (9%). Un porcentaje reducido (7%) no expresó una preferencia específica. Estas preferencias evidencian la necesidad de diseñar estrategias formativas diversificadas, que integren distintos recursos pedagógicos para atender los diferentes estilos de aprendizaje. Esta información se resume en la Tabla 2, facilitando su interpretación sin recurrir a representaciones gráficas adicionales.

Tabla 2. Preferencias de los usuarios sobre la modalidad de capacitación

Modalidad	Porcentaje
-----------	------------

Talleres prácticos	49%
Videos explicativos	22%
Charlas informativas	13%
Material impreso	9%
Sin preferencia	7%

Fuente: Elaboración propia a partir del resultado del cuestionario aplicado.

Respecto al lugar en el que los usuarios prefieren recibir la capacitación, los resultados indicaron que una amplia mayoría (87%) opta por realizarla de manera presencial en el propio Centro de Salud Mocache, lo que sugiere una mayor confianza en el entorno institucional y una percepción de accesibilidad. Por otro lado, un 7% manifestó preferir la modalidad virtual, mientras que el porcentaje restante se distribuyó entre otras opciones de menor frecuencia. Estos resultados ponen de relieve la importancia de priorizar estrategias presenciales, sin descartar alternativas virtuales que permitan ampliar la cobertura formativa.

En relación con los días preferidos para recibir la capacitación, los datos evidenciaron una marcada preferencia por el día sábado, elegido por el 49% de los participantes. Los días laborables presentaron porcentajes menores y distribuidos de manera relativamente homogénea, lo que indica que la disponibilidad de tiempo es un factor determinante en la participación de los usuarios. De manera similar, el análisis de los horarios preferidos mostró que el 55% de los encuestados optó por la franja horaria de 15:00 a 16:00 horas, seguido del horario de 10:00 a 11:00 (33%) y, en menor medida, de 08:00 a 09:00 (12%). Esta información se consolida en la Tabla 3, permitiendo una visión integrada de las preferencias temporales de los usuarios.

Tabla 3. Preferencias de días y horarios para la capacitación

Variable	Opción predominante	Porcentaje
Día	Sábado	49%
Horario	15:00–16:00	55%

Fuente: Elaboración propia a partir del resultado del cuestionario aplicado.

En relación con la percepción de utilidad de la capacitación, el 93% de los usuarios consideró que recibir formación sobre el sistema de triaje Manchester contribuiría de manera significativa a mejorar su comprensión sobre la clasificación de las emergencias. Este alto porcentaje refleja una valoración positiva de las estrategias educativas como herramientas para fortalecer el conocimiento de los usuarios y mejorar su experiencia en el servicio de emergencias. El porcentaje restante (7%) manifestó dudas o reservas, lo que

sugiere la necesidad de diseñar procesos formativos inclusivos y claros que atiendan las inquietudes de todos los usuarios.

Los resultados evidencian una percepción favorable del sistema de triaje Manchester, acompañada de una alta disposición de los usuarios a participar en procesos de capacitación. Asimismo, se identifican preferencias claras respecto a las modalidades, lugares y tiempos de formación, información que resulta fundamental para la planificación de estrategias educativas orientadas a mejorar la comprensión del sistema y fortalecer la eficiencia del servicio de emergencias del Centro de Salud Mocache.

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio evidencian que la capacitación dirigida a los usuarios constituye un elemento esencial para fortalecer la comprensión y aplicación del sistema de triaje Manchester en el área de emergencias del Centro de Salud Mocache. La elevada proporción de usuarios que manifestó comprender su nivel de prioridad y la alta disposición a recibir capacitación confirman la relevancia de las estrategias educativas como herramientas para mejorar la percepción y el funcionamiento de los servicios de emergencia.

La mayor participación del género femenino observada en la muestra coincide con lo reportado en investigaciones previas que señalan una mayor utilización de los servicios de salud por parte de las mujeres, así como una mayor sensibilidad hacia aspectos relacionados con la comunicación y la calidad de la atención (Olivares et al., 2021; Aguilar et al., 2023). Este hallazgo sugiere que el género puede influir en la percepción del servicio, no desde el punto de vista clínico, sino desde la experiencia del usuario, especialmente en contextos donde la comprensión de los procesos administrativos y asistenciales resulta determinante para la satisfacción.

En relación con el nivel de comprensión del sistema de triaje Manchester, los resultados muestran que, aunque una mayoría significativa de los usuarios logra identificar correctamente su prioridad, persiste un grupo que presenta dificultades para comprender el proceso. Esta situación coincide con lo señalado por Gómez & Rivera, (2019), quienes identificaron que la falta de información clara sobre los tiempos de espera y los criterios de atención genera insatisfacción y percepción negativa del servicio. De igual manera, Idarraga, (2022) destaca que la limitada comprensión de los protocolos de emergencia

incide directamente en la evaluación que los pacientes realizan sobre la calidad de la atención recibida.

La alta disposición de los usuarios a participar en procesos de capacitación constituye uno de los hallazgos más relevantes del estudio. Este resultado es consistente con lo planteado por Betanzos & Paz, (2020), quienes afirman que la satisfacción del usuario se incrementa cuando este recibe información clara y comprensible sobre los procesos de atención. Asimismo, Olivares et al., (2021) sostienen que las estrategias de capacitación orientadas a mejorar la comunicación organizacional en hospitales públicos favorecen la confianza de los usuarios y reducen los conflictos derivados del desconocimiento de los procedimientos.

Las preferencias manifestadas por los usuarios respecto a las modalidades de capacitación refuerzan la necesidad de adoptar enfoques pedagógicos activos y participativos. La inclinación hacia talleres prácticos y recursos audiovisuales coincide con lo expuesto por Morais et al., (2021), quienes señalan que el aprendizaje significativo en contextos sanitarios se fortalece cuando se emplean métodos dinámicos que facilitan la comprensión de procesos complejos, como el triaje Manchester. Estos enfoques no solo mejoran el entendimiento del sistema, sino que también promueven una actitud más colaborativa entre usuarios y personal de salud.

En cuanto al lugar, los días y los horarios preferidos para recibir la capacitación, los resultados ponen de manifiesto la importancia de considerar la disponibilidad y las condiciones sociolaborales de los usuarios al diseñar programas formativos. La preferencia por recibir la capacitación en el propio centro de salud y en horarios accesibles coincide con lo señalado por Usme, (2021), quien destaca que la cercanía institucional y la flexibilidad horaria favorecen la participación y el compromiso de los usuarios en procesos educativos relacionados con la salud.

La percepción positiva sobre la utilidad de la capacitación para comprender la clasificación de las emergencias refuerza el planteamiento de que la educación del usuario constituye un componente fundamental para mejorar la eficiencia del servicio de emergencias. Este resultado es coherente con lo señalado por Tubon & Pallango, (2023), quienes evidencian que una explicación adecuada del triaje Manchester incrementa la aceptación de los tiempos de espera y reduce la percepción de injusticia en la priorización de pacientes. De igual forma, Turrubiarte, (2024) destaca que la comprensión del triaje

contribuye a disminuir tensiones y conflictos en los servicios de urgencias, especialmente en contextos de alta demanda.

Desde una perspectiva institucional, los hallazgos de este estudio se alinean con los lineamientos promovidos por el Ministerio de Salud Pública, orientados a fortalecer la calidad de la atención y la humanización de los servicios de salud (de Salud, 2020). La capacitación a los usuarios emerge como una estrategia viable y de bajo costo que puede ser integrada a los procesos de mejora continua, contribuyendo no solo a optimizar la eficiencia del servicio, sino también a fortalecer la relación entre la comunidad y el sistema de salud.

Los resultados expuestos y su contraste con la literatura permiten afirmar que la capacitación dirigida a los usuarios del área de emergencias tiene un impacto positivo en la comprensión y aplicación del sistema de triaje Manchester. Este enfoque contribuye a mejorar la percepción de calidad, reducir la insatisfacción asociada a los tiempos de espera y favorecer un entorno de atención más organizado, equitativo y humanizado. No obstante, se reconoce la necesidad de continuar profundizando en investigaciones futuras que evalúen el impacto de estas estrategias en distintos niveles de atención y contextos sanitarios, fortaleciendo así la evidencia científica sobre la educación del usuario como eje fundamental en los servicios de emergencia.

CONCLUSIONES

La presente investigación permitió evidenciar que la capacitación dirigida a los usuarios del área de emergencias del Centro de Salud Mocache tiene un impacto positivo en la comprensión y aplicación del sistema de triaje Manchester. Los resultados muestran que una mayor claridad sobre los criterios de clasificación de emergencias favorece la aceptación del proceso de atención, contribuyendo a una experiencia más organizada y satisfactoria para los usuarios del servicio.

Se constató que, aunque una proporción significativa de los usuarios comprende adecuadamente su nivel de prioridad dentro del sistema de triaje, aún persisten brechas informativas en un grupo minoritario. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de implementar estrategias educativas permanentes que permitan homogenizar el nivel de conocimiento de los usuarios y garantizar una aplicación más efectiva del sistema de triaje Manchester en el contexto de los servicios de emergencia.

La alta disposición de los usuarios a participar en procesos de capacitación evidencia una actitud favorable hacia el aprendizaje y la mejora de la comunicación con el personal de salud. Este hallazgo refuerza la importancia de considerar la educación del usuario como un componente fundamental dentro de las estrategias de mejora de la calidad asistencial, especialmente en áreas críticas como las emergencias.

Asimismo, las preferencias expresadas por los usuarios respecto a las modalidades, lugares y horarios de capacitación destacan la relevancia de diseñar programas formativos accesibles, flexibles y contextualizados. La priorización de talleres prácticos, el uso de recursos audiovisuales y la realización de capacitaciones en el propio establecimiento de salud emergen como alternativas viables para fortalecer la comprensión del sistema de triaje y fomentar una participación activa de los usuarios.

Desde una perspectiva institucional, la capacitación de los usuarios se perfila como una estrategia factible y sostenible que puede integrarse a los procesos de gestión de calidad del sistema de salud. Su implementación contribuye no solo a mejorar la eficiencia del servicio de emergencias, sino también a fortalecer la confianza entre la comunidad y el personal sanitario, promoviendo una atención más equitativa y humanizada.

La educación del usuario constituye un eje importante para optimizar el funcionamiento del sistema de triaje Manchester y mejorar la percepción de calidad en los servicios de emergencia. Se recomienda que futuras investigaciones amplíen el análisis a otros centros de salud y niveles de atención, incorporando diseños longitudinales que permitan evaluar el impacto sostenido de la capacitación en el tiempo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G. M. F., Benalcázar-Gómez, C. V., Delgado, V. J. A., & Relica, L. G. R. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3955-3966. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7243>
- Betanzos-Díaz, N., & Paz-Rodríguez, F. (2020). Predictores de la satisfacción del servicio en el Hospital del Niño y Adolescente Morelense. *salud pública de méxico*, 61, 559-560. <https://www.scielosp.org/article/spm/2019.v61n5/559-560/>

- de Salud, S. (2020). *Ministerio de Salud Pública*.
<https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2023/04/Lineamientos-y-prevencion-IAAS.pdf>
- Gómez, P., & Rivera, J. (2019). Un problema social: Tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. *Estudios de la Gestión*, 5, 121-145.
<https://www.redalyc.org/pdf/7198/719877734007.pdf>
- Idarraga, P. L. U. (2022). Reducción de tiempos de espera y calidad de atención en pacientes de un hospital público. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 3213-3230.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3314>
- Morais, L. de F., Arruda, C. B., Xavier, A. T., & Cabral, J. V. B. (2021). O protocolo de Manchester como ferramenta de melhora dos serviços de emergência. *Rev. enferm. atenção saúde*, e20210-e20210.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1281663>
- Olivares, J. L., Rebuffi, A., & da Silva, M. M. (2021). Estrategia y acciones de capacitación para favorecer la comunicación organizacional en hospital público (2016-2020). *Revista Conexão UEPG*, 17(1), 1-20.
<https://revistas.uepg.br/index.php/conexao/article/download/18063/209209215447>
- Tubon-Chicaiza, N. A., & Pallango-Espín, B. O. (2023). Percepción del paciente sobre el triaje Manchester aplicado por el personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital General de Ambato. *MQRInvestigar*, 7(2), 1666-1679.
<http://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/423>
- Turrubiarte Vera, M. del C. (2024). *Utilidad del triaje en el Instituto Nacional de Pediatría en pacientes pediátricos que solicitan atención en urgencias en febrero 2024*.
<https://ru.dgb.unam.mx/bitstreams/630e1834-b68a-4a09-9798-f2d52d61a1b8/download>
- Usme Sepúlveda, S. D. (2021). *Implementación de un programa de capacitaciones de equipos biomédicos por medio de una plataforma virtual dirigido al personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios de la Ceja*.
<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/entities/publication/17ba6949-2c73-42e9-bbff-2ed2d77565ef>

Zúñiga, P. I. V., Cedeño, R. J. C., & Palacios, I. A. M. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>

Declaración de conflicto de interés:

No existe conflicto de intereses entre las autoras