

# **UNEMI**

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA**

**TEMA:**

**Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en el área de  
emergencia del Hospital de Naranjito Abraham Bitar Dager**

**Autor:**

**Naranjo Martínez Ángel Israel**

**Director:**

**Msc. Gabriel José Suarez Lima**

*Milagro, 2023*

## Derechos de autor

**Sr. Dr.**

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **Ángel Israel Naranjo Martínez** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de este informe de investigación, mediante el presente documento, libre y voluntariamente cedo los derechos de Autor de este proyecto de desarrollo, que fue realizada como requisito previo para la obtención de mi Grado, de **Magíster en Salud Pública**, como aporte a la Línea de Investigación **Salud y bienestar humano integral** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de este Proyecto de Investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, **15 de Noviembre 2023**



**Ángel Israel Naranjo Martínez**

**C.I. 0942190117**

## Aprobación del tutor del Trabajo de Titulación

Yo, **Gabriel Suarez Lima** en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por **Ángel Israel Naranjo Martínez**, cuyo tema es **Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager**, que aporta a la Línea de Investigación **Salud y bienestar humano integral**, previo a la obtención del Grado **Magíster en Salud Pública**. Trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo **APRUEBO**, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro.

Milagro, 15 de Noviembre 2023



Firmado electrónicamente por:  
**GABRIEL JOSE SUAREZ  
LIMA**

**Gabriel Suarez Lima**

**C.I. 1756548861**

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA**, presentado por **ENF. NARANJO MARTINEZ ANGEL ISRAEL**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL NARANJITO", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	57.00
DEFENSA ORAL	36.33
<b>PROMEDIO</b>	<b>93.33</b>
<b>EQUIVALENTE</b>	<b>Muy Bueno</b>



UNEMI  
Mgs. VARGAS OLALLA VANESSA PAULINA  
VARGAS OLALLA

Mgs. VARGAS OLALLA VANESSA PAULINA  
**PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL**



UNEMI  
Mgs. BURGOS GARCIA EMILY GABRIELA  
BURGOS GARCIA

Mgs. BURGOS GARCIA EMILY GABRIELA  
**VOCAL**



UNEMI  
Mgs. RUIZ POLIT PAMELA ALEJANDRA  
RUIZ POLIT

Mgs. RUIZ POLIT PAMELA ALEJANDRA  
**SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL**

## DEDICATORIA

Dedico este es esfuerzo en primer lugar a Dios por ser mi guía en todo momento y llevarme por el camino del bien, a mi familia que han sido la razón de mi trabajo y el pilar de mi vida, a los docentes que impartieron sus clases y con sus conocimientos me ayudaron a mi crecimiento personal y a todos lo que estuvieron para mí en todo momento especialmente en los momentos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTOS**

Expreso mi gratitud a mi director de tesis y profesores que me brindaron sus conocimientos y con paciencia demostraron ser unos grandes maestros. A la Universidad Estatal de Milagro por ser la fuente de mis conocimientos primero otorgándome mi título de Licenciado y ahora mi Maestría.

## Resumen

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención en todos los servicios, siendo uno de los problemas con mayor relevancia dentro del Sistema de Salud Pública en el Ecuador. Con el objetivo general de determinar el nivel de satisfacción percibida por parte de los usuarios, con la atención brindada por el personal de salud en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager ubicado en el cantón Naranjito se realizó un estudio descriptivo y transversal con un diseño no experimental, y enfoque cuantitativo de tipo observacional – correlacional. La población de estudio estuvo conformada por 654 pacientes; de lo cual se seleccionó una muestra de 323 pacientes, mediante muestreo aleatorio simple, a los cuales se les realizó una encuesta basada en el método Servqual para medir cinco dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad y seguridad). Como medida de resumen se utilizó la frecuencia absoluta y porcentaje. Los resultados obtenidos mostraron que las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía se encontraron en el rango de insatisfacción; el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la dimensión tangibilidad fue considerado adecuado; respecto a la dimensión seguridad, los pacientes demostraron una percepción indiferente, considerando los indicadores evaluados: ni adecuados ni inadecuados. Finalmente se concluye que los usuarios perciben como regular la calidad de la atención brindada por parte del personal de salud del hospital; encontrándose de manera global poco satisfechos con la misma.

### Palabras clave:

Satisfacción, Usuario, Dimensiones, Calidad de atención

## Abstract

User satisfaction is an indicator of quality of care in all services, being one of the most relevant problems within the Public Health System in Ecuador. With the general objective of determining the level of satisfaction perceived by users, with the care provided by health personnel in the emergency area of the Abraham Bitar Dager Hospital located in the Naranjito canton, a descriptive and cross-sectional study was carried out with a non-experimental design, and observational-correlational quantitative approach. The study population consisted of 654 patients; from which a sample of 323 patients was selected, through simple random sampling, to whom a survey was carried out based on the Servqual method to measure five dimensions (reliability, responsiveness, empathy, tangibility and security). Absolute frequency and percentage were used as a summary measure. The results obtained showed that the dimensions of reliability, responsiveness and empathy were found in the range of dissatisfaction; the level of patient satisfaction in relation to the tangibility dimension was considered adequate; Regarding the safety dimension, patients demonstrated an indifferent perception, considering the evaluated indicators: neither adequate nor inadequate. Finally, it is concluded that users perceive the quality of care provided by the hospital's health personnel as regular; finding overall dissatisfaction with it.

### Keywords:

satisfaction; user; dimensions; quality of care



## Lista de Figuras

<b>Figura 1</b> Calidad de atención .....	46
<b>Figura 2</b> Experiencia medica referente a la confianza y seguridad .....	47
<b>Figura 3</b> ¿Cómo consideran que se encuentra capacitado el personal que lo atendió? .....	48
<b>Figura 4</b> Tiempo de espera para la atención médica .....	49
<b>Figura 5</b> Atención brindada.....	50
<b>Figura 6</b> Satisfacción del usuario con el ambiente que ofrece la casa de salud .....	51
<b>Figura 7</b> ¿Qué tan clara es la explicación sobre los procedimientos que se realizan en los pacientes? .....	52
<b>Figura 8</b> ¿El problema por el cual acudieron fue resuelto? .....	53
<b>Figura 9</b> ¿El hospital cuenta con los insumos y equipos necesarios? .....	54
<b>Figura 10</b> ¿Ud. Recomendaría esta casa de salud? .....	55
<b>Figura 11</b> ¿Qué nivel de satisfacción global tiene Ud. con los cuidados y servicios que ha recibido durante su estancia en el hospital? .....	56

## Lista de Cuadros

<b>Cuadro 1</b> Operacionalización de las variables .....	9
<b>Cuadro 2</b> Muestra de estudio.....	43
<b>Cuadro 3</b> Calidad de atención .....	46
<b>Cuadro 4</b> Experiencia medica referente a la confianza y seguridad .....	47
<b>Cuadro 5</b> ¿Cómo consideran que se encuentra capacitado el personal que lo atendió? .....	48
<b>Cuadro 6</b> Tiempo de espera para la atención médica.....	49
<b>Cuadro 7</b> Atención brindada.....	50
<b>Cuadro 8</b> Satisfacción del usuario con el ambiente que ofrece la casa de salud .....	51
<b>Cuadro 9</b> ¿Qué tan clara es la explicación sobre los procedimientos que se realizan en los pacientes? .....	52
<b>Cuadro 10</b> ¿El problema por el cual acudieron fue resuelto? .....	53
<b>Cuadro 11</b> ¿El hospital cuenta con los insumos y equipos necesarios? .....	54
<b>Cuadro 12</b> ¿Ud. Recomendaría esta casa de salud? .....	55
<b>Cuadro 13</b> ¿Qué nivel de satisfacción global tiene Ud. con los cuidados y servicios que ha recibido durante su estancia en el hospital? .....	56
<b>Cuadro 14</b> Presupuesto.....	71

## Índice

Introducción.....	1
Capítulo I: El problema de la investigación.....	4
1.1 Planteamiento del problema.....	4
1.2 Delimitación del problema .....	6
1.3 Formulación del problema .....	6
1.4 Preguntas de investigación .....	6
1.5 Determinación del tema.....	7
1.6 Objetivo general .....	7
1.7 Objetivos específicos .....	7
1.8 Hipótesis.....	8
1.9 Declaración de las variables (operacionalización).....	9
1.10 Justificación.....	10
CAPÍTULO II: Marco teórico referencial .....	12
2.1 Antecedentes .....	12
2.1.1 Antecedentes históricos .....	12
2.1.2 Antecedentes referenciales .....	13
2.2 Contenido teórico que fundamenta la investigación .....	15
2.2.1 La Calidad y su definición desde diferentes puntos de vista .....	15
2.2.2 Calidad .....	17
2.2.3 Calidad de los servicios de salud .....	18
2.2.4 Expectativas .....	21
2.2.5 Percepción .....	21
2.2.6 Modelos de medición de calidad de servicios.....	22
2.2.6.1 <i>Modelo Servqual</i> .....	22
2.2.6.2 <i>Modelo de las brechas</i> .....	24
2.2.6.3 <i>Alfa de Cronbach</i> .....	25
2.2.7 Usuario .....	26
2.2.8 Servicio al usuario en el ámbito de salud .....	27
2.2.9 Necesidades de los pacientes.....	28
2.2.10 Atención al cliente en los servicios de salud .....	28

2.2.12 Satisfacción del Paciente .....	29
2.2.13 Factores casuísticos que influye en el descontento de los usuarios en los servicios de salud .....	31
2.2.13.1 Saturación de los servicios de salud.....	31
2.2.13.2 Disponibilidad de los servicios.....	31
2.2.13.3 Nivel de complejidad de la institución de salud.....	31
2.2.13.4 Accesibilidad .....	32
2.2.13.5 Desconocimiento.....	32
2.2.14 Cómo determinar el nivel de satisfacción del cliente .....	32
2.2.15 Los procedimientos y su importancia .....	33
2.2.16 Objetivos de los procedimientos.....	34
2.2.17 Eficacia en el cuidado en enfermería desde la perspectiva de Donabedian en los pacientes hospitalizados con dolor .....	34
2.3 Marco legal.....	36
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador .....	37
2.3.2 Ley Orgánica de Salud .....	37
2.3.3 La investigación desarrollada tiene como fundamento legal lo siguiente: Constitución de la República .....	38
2.3.4 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud.....	39
2.4 MARCO CONCEPTUAL.....	40
CAPÍTULO III: Diseño metodológico .....	42
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	42
3.2 La población y la muestra .....	42
3.2.1 Características de la población.....	42
3.2.2 Tamaño de la muestra.....	42
3.3 Proceso de selección de la muestra .....	44
3.4 Los métodos y las técnicas.....	44
3.4.1 Métodos.....	44
3.4.2 Técnicas e instrumentos.....	44
3.5 Consideraciones éticas .....	44
3.6 Procesamiento estadístico de la información .....	45
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados .....	46

4.1 Análisis de la situación actual.....	46
--	----

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones .....	65
--	----

5.1 Conclusiones.....	65
-----------------------	----

5.2 Recomendaciones.....	66
--------------------------	----

CAPITULO VI: PROPUESTA.....	67
6.1 Título .....	67
6.2 Justificación.....	67
6.3 Objetivos .....	67
6.3.1 <i>Objetivo general de la propuesta</i> .....	67
6.3.2 <i>Objetivos específicos de la propuesta</i> .....	67
6.4 Aspectos teóricos de la propuesta.....	68
6.5 Ubicación.....	69
6.6 Factibilidad .....	70
6.7 Descripción de la propuesta .....	70
6.7.1 <i>Actividades</i> .....	70
6.7.2 <i>Recursos, Análisis Financiero</i> .....	71
Referencias bibliográficas .....	72
Anexos .....	82

## Introducción

Según la OMS, (2018) menciona que la calidad se establece como la comparación del nivel de la atención brindada en el aquí y ahora, con la que se define del nivel deseado en la atención brindada. La calidad que se brinda en el ámbito de la salud recopilará capacidades y habilidades que tanto la infraestructura de la unidad de salud como el personal de salud va a prestar a sus usuarios, por ende, se tendrá en cuenta como se llevaran a cabo los procedimientos de prevención y diagnósticos en los pacientes. Actualmente este tema sobre la calidad en la atención que se brinda a los usuarios es de gran importancia y también es un gran motivo para la realización de una investigación en la mayoría o a su vez en todos los establecimientos del Ecuador.

Cuando se malentiende el significado de “salud” y se atiende solo a la enfermedad y no a la persona, esto causa una desvalorización en la integridad del usuario, teniendo en cuenta que la integridad es un estado en equilibrio de la mente con el cuerpo, se podría determinar que el problema radicaría en la deshumanización y desvalorización del ser humano. La atención no se trata solo del personal médico sino de todos los servidores que están involucrados o forman parte del establecimiento, así como también los usuarios y sus acompañantes.

La calidad en el servicio razón de mejora continua en los diferentes ámbitos de su aplicación, así como también en el ámbito empresarial que proporciona ventaja competitiva, y cada organización tiene la obligación de diferenciar la estandarización en los diferentes procesos, de tal modo que se establecen normas de calidad y a su vez brindar a los clientes servicios y productos con altos niveles de estándares de calidad. La aplicación acerca de los principios de calidad para la optimización de los procesos solicita una serie de técnicas diseñadas para calcular de forma cuantitativa la producción, la cual tiene como objetivo permitir la disminución de costos, la optimización de los tiempos y reducir el margen de error (Serrano, 2017).

La satisfacción del usuario es un concepto intrínsecamente ligado a la calidad de atención en los servicios de salud, (Rodríguez, 2017) sobre la cual no se tiene

una idea clara ni resultados específicos que nos permitan conocer que es lo que está ocurriendo en la realidad como la que se da en el Hospital Naranjito “Abraham Bitar Dager”, en relación a la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención específicamente en el área de emergencia, en la cual existe quejas recurrentes por parte de los usuarios, además de tener en cuenta que hay factores o aspectos indirectos en la atención del personal que puede permitir e implementar los procesos para el mejoramiento continuo de los estándares de calidad, siendo estos unos factores que mejorarían de manera importante la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención (Paneque, 2017).

Se considera muy relevante llevar a cabo la evaluación del servicio que se ofrece a los pacientes y tener en cuenta el punto de vista de los pacientes, debido a que consideramos como el pilar fundamental de las unidades sanitarias a los usuarios, ya que fueron creados con el objetivo de satisfacer sus necesidades y en muchos casos son subvencionados por los usuarios.

Esta investigación mantiene su originalidad debido a que actualmente en el hospital no se realizan evaluaciones o seguimiento acerca del tema como es la satisfacción de los usuarios.

En el capítulo uno se presenta el problema, en donde se detalla la problematización, se delimita al mismo en tiempo y espacio, además se formula la pregunta de investigación, se desarrolla la sistematización en base a los objetivos específicos planteados, se realiza la determinación del tema, se establecen los objetivos de este trabajo, su justificación y cronograma establecido.

En el capítulo dos se desarrolla el marco referencial, el cual contiene el marco teórico con los antecedentes históricos del tema investigado, además de los antecedentes referenciales que posee investigaciones similares a este trabajo; posteriormente se realiza la fundamentación con las principales teorías, se establece el marco legal y conceptual. Finalmente, se determinan las hipótesis y variables y variables con su respectiva operacionalización de las variables.

En el capítulo tres se establece el marco metodológico en donde se estructura el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, los métodos y

técnicas utilizadas, así como el procesamiento estadístico utilizado. En el capítulo cuatro se realiza el análisis e interpretación de los resultados, por medio de un análisis de la situación actual, de un análisis comparativo, evolutivo, de tendencias y perspectivas, para finalmente reflejar los resultados y verificar las hipótesis, finalizamos con el capítulo cinco se presenta la propuesta de este trabajo.



# Capítulo I: El problema de la investigación

## 1.1 Planteamiento del problema

Según la (Organización Mundial de la Salud, 2018) la calidad de atención que se brinda mediante las unidades de salud constituye en certificar de que cada uno de los usuarios reciban todos los servicios de diagnósticos y de terapias más apropiadas para lograr un cuidado de atención sanitaria excelente considerando los factores, nivel de conocimiento del usuario, servicios médicos y de tal manera se pueda obtener óptimos resultados minimizando los efectos iatrogénicos y a su vez garantizar la satisfacción del usuario con el transcurso del proceso.

En algunos países del continente europeo como por ejemplo en Bélgica, el sistema de salud que ellos poseen tiene como objetivo principal garantizar a los pacientes la satisfacción en los servicios de salud que estos deben tener como usuarios, esta estructura que se posee está

enfocado en contrataciones de mutuas, por ende, el paciente es quien tiene la decisión final de si ser ingresado en un hospital público o privado, de tal manera que estos estándares de calidad se calculan a través de la encuesta realizada por Comisión Conjunta de Acreditación de Hospitales (JCAH), donde 7 de cada 10 pacientes están satisfechos con la atención de salud en el país (Voorhoof & Mermans, 2017).

Canadá es uno de los países en los que la calidad que posee su sistema sanitario está valorizado como el mejor del mundo, y esto se debe a que las evaluaciones canadienses acreditan o desacreditan si alguna unidad que sea de salud cumple con todos los estándares de calidad, los usuarios garantizan la eficacia y eficiencia del sistema de salud que maneja este país, en donde 8 de cada 10 ciudadanos lo recomiendan, pudiendo reflejarse en la tasa de morbilidad y mortalidad en donde en el año 2017 dicho valor decreció en un 30% en comparación al año 2002. En Canadá se ofrece de manera gratuita un seguro

de salud para todos en el país ya sean ciudadanos o residentes (Bloom & Hargreaves, 2018).

La dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud en el Ecuador establece la calidad de los mismos enfocados en sus metas, de tal manera que garantice la efectividad y eficiencia presentada en su cartera de servicios que están inmersos en el marco legal y las políticas inherentes del ministerio de salud pública (Briones, 2018, pág. 1).

Y es por esto que tenemos nuestro problema el cual se basa en la calidad que se brinda en la atención de salud en el Hospital Abraham Bitar Dager ubicado en el cantón Naranjito considerando la insatisfacción y las quejas periódicas por la atención brindada.

El Hospital básico de Naranjito "Abraham Bitar Dager" se encuentra ubicado en la cantón de Naranjito, perteneciente a la provincia de Guayaquil en la Av. García Moreno y Calle 21 de Julio, los servicios de salud que brinda a la comunidad el Hospital Abraham Bitar Dager de Naranjito, se encuentran los siguientes: medicina interna, emergencia, cirugía general, anestesiología, nutrición, odontología, psicología y ginecología, entre uno de los problemas que existen está en consideración la gran demanda de pacientes que acuden a diario a la consulta, los cuales indican que siempre hay problemas y que la calidad de atención que brinda el personal de salud no es la adecuada, así como también la falta de medicina para tratar cierto tipos de patologías. La combinación de estos factores que son negativos provoca desesperación en los usuarios y en la mayoría de veces ocasiona que los usuarios comiencen a discutir incluso con tono elevado con el personal que pertenece al hospital.

Se analizará los mayores problemas que se dan en el Hospital Abraham Bitar Dager y en qué medida están satisfechos no solo con la atención si no también cuales son los factores que impiden una adecuada atención. Cabe indicar que el Hospital Abraham Bitar Dager tiene entre sus objetivos prioritarios brindar atención eficiente y eficaz a sus pacientes, permitiendo salvaguardar la vida de los usuarios.

Partiendo de esta premisa, se considera relevante realizar un análisis para conocer el nivel de satisfacción que tienen los usuarios con los servicios de salud y la calidad de atención que brinda esta unidad de salud, con el fin de dar a

conocer cuál es la percepción que tienen, procederemos a realizar una encuesta a usuarios que acuden al área de emergencia donde reciben su primer abordaje de atención, de esta manera hallar los factores que influyen en la insatisfacción de los usuarios y determinar cuáles son las exigencias que se podrían resolver para mejorar la calidad de atención.

## **1.2 Delimitación del problema**

La presente investigación se realizará en el Hospital Abraham Bitar Dager “Naranjito” el cual se encuentra ubicado en el cantón Naranjito perteneciente a la provincia del Guayas, y está situado en la Av. García Moreno y Calle 21 de Julio. El último censo poblacional del INEC estima que el Cantón Naranjito cuenta con una población aproximada de 39.411 Habitantes.

## **1.3 Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios respecto a la atención proporcionada por el personal de salud en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager en el cantón Naranjito?

## **1.4 Preguntas de investigación**

- ¿Cuál es el grado de percepción que tienen los usuarios acerca de las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía brindadas por el personal de salud del área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito para ofrecer una atención de calidad por parte de los profesionales de la salud?
- ¿Cómo se aprecia el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a las dimensiones de tangibilidad y seguridad en la atención recibida por el personal de salud del área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito, con el objetivo de lograr una mayor satisfacción del usuario en cuanto a la atención hospitalaria?

- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención percibido por los pacientes para lograr una atención sanitaria óptima por parte del personal de salud del área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito?
- ¿Cómo podría implementarse un protocolo de atención asistencial de alta calidad en los servicios de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito con el propósito de optimizar el nivel de satisfacción del paciente?

## **1.5 Determinación del tema**

Nivel de satisfacción recibida por parte del usuario en la atención brindada por el personal de salud en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager ubicado en el cantón Naranjito.

## **1.6 Objetivo general**

Determinar el grado de satisfacción recibida por parte de los usuarios con la calidad de la atención brindada por el personal de salud en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager ubicado en el cantón Naranjito.

## **1.7 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de percepción de los usuarios acerca de la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía que brinda el personal de salud perteneciente al área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito.
- Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes en relación a las dimensiones de tangibilidad y seguridad con respecto a la atención recibida por parte del personal de salud perteneciente al área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito.

- Determinar el nivel de calidad de la atención percibida por los pacientes atendidos en los servicios de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito.
- Diseñar un protocolo de atención asistencial de calidad para los servicios de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito con vista a mejorar el grado de satisfacción de los pacientes.

## **1.8 Hipótesis**

Los usuarios que acuden a la atención médica al Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito están satisfechas con la calidad de atención que se brinda en esta unidad.

## 1.9 Declaración de las variables (operacionalización)

**Cuadro 1** Operacionalización de las variables

Variable	Definición nominal	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
<b>Variable independiente</b> Atención recibida	La atención recibida se refiere a la interacción y asistencia proporcionada por individuos, organizaciones o profesionales en respuesta a las necesidades, preguntas o requerimientos de un cliente, paciente o usuario. Implica el trato y servicio ofrecidos durante una interacción o transacción específica.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad de atención</li> <li>• Experiencia referente a la confianza y seguridad</li> <li>• Personal capacitado</li> <li>• Tiempo de espera</li> <li>• Atención brindada</li> </ul>	1-5	Encuesta

Variable	Definición nominal	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
<b>Variable dependiente</b> Nivel de satisfacción	El nivel de satisfacción se refiere a la medida en que las expectativas y necesidades de un individuo o grupo son cumplidas por un producto, servicio o experiencia. Indica el grado de contenido, complacencia o conformidad que se experimenta en relación con lo que se espera o se busca en una situación particular.	Seguridad  Fiabilidad  Aspectos tangibles  Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción con el ambiente</li> <li>• Claridad en los procedimientos</li> <li>• Problema resuelto</li> <li>• Insumos y equipos</li> <li>• Recomendación</li> <li>• Satisfacción global con cuidados y servicios</li> </ul>	6-7 8-9      10-11	

Fuente: El Autor

## 1.10 Justificación

En el Ecuador, en los últimos años, se evidencia la inversión en el sector de la salud, en aspectos importantes como son la infraestructura y la generación de nuevos servicios, a su vez por medio del Ministerio de Salud Pública, se han establecido normas legales y lineamientos estratégicos que sirven para la conducción, regulación y vigilancia, además de la coordinación y la evaluación de las acciones que poseen las instituciones de salud a nivel nacional.

Se justifica este tema ya que se considera un tema relevante para la salud pública de tal modo que nos ayudara a conocer el cómo afecta la calidad de atención del personal de salud hacia el usuario, así como también el conocer las exigencias que tienen y reducir las falencias que tienen como personal de salud,

de tal manera que a futuro se pueda proponer medidas de mejora para fortalecer las relaciones entre usuarios y personal de salud. La satisfacción que tendrá el paciente será una comparación que tendrá entre sus expectativas y la forma en la que realmente los han tratado; está enlazada a muchos factores entre los cuales tenemos las expectativas, los valores morales y culturales, necesidades personales y la propia organización sanitaria. Todos estos elementos elaboraran que la satisfacción mediante la atención recibida sea diferente para otros usuarios y por ende así en el mismo paciente, pero en situaciones diferentes.

La investigación se dará porque se ha detectado un problema de salud periódico, el cual es que existe mucho desapego por parte del personal de salud con el usuario al momento de la atención brindada, por ende contribuir a la disminución de dicho problema mediante la identificación de las falencias que se presentan, como primer punto determinar e identificar el nivel o grado de satisfacción por parte de los usuarios enlazada con la calidad de la atención brindada por parte del personal de salud del área de emergencia del hospital, proponiendo medidas y estrategias que fortalezcan la calidad de atención, de tal manera que este trabajo sea a bienestar de la comunidad y de gran apoyo para investigaciones futuras.



## **CAPÍTULO II: Marco teórico referencial**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes históricos**

La evaluación sistemática sobre la calidad de la atención no es algo tan reciente, ya que Hammurabi en el año 2000 a. c. en Babilonia promulgaba una norma o código que normalizaba la atención del personal médico, de tal manera que esto implicaba multas que debían de pagar ya sea por los malos resultados y por malas atenciones de sus cuidados, así como también en el año 2000 a. c. en el Papiro de Egipto tenemos que algunos de los primeros estándares fueron referidos hacia la práctica médica. En las culturas orientales, como por ejemplo en la China encontramos documentos del año 1000 a. c. en el cual se puede encontrar bien desarrollado el estado del arte de la Medicina y también se regulaban las competencias de los profesionales. (Paz, 2017)

Es por esto que se ha constatado estudios dirigidos a normalizar el proceso hacia la práctica clínica, los primeros trabajos que se hicieron sobre la evaluación sistemática de dicha práctica son realizados por epidemiólogos. Por ende, estos trabajos están enfocados en conocer y evaluar todos los posibles resultados sobre la atención sanitaria brindada, En el Siglo XVII el señor W. Patty, quien fue apodado como uno de los padres de la epidemiología moderna en el cual comparaba los hospitales de Londres con los de Paris y se dio cuenta que los hospitales de Londres son mejores que los de Paris, ya que según datos de la ciudad en los mejores hospitales de Paris fallecen solo 2 de cada 15 pacientes, mientras que en los que son considerados como peores hospitales de Londres solo fallecen 2 de cada 16.

De tal manera que los trabajos de Sir W. Dar y F. Nigtinghale a finales del siglo pasado basado en la mortalidad hospitalaria no se deben pasar por alto. F. Nigtinghale fue una enfermera de origen inglesa que, en el año de 1855,

analizaba la tasa de mortalidad de los soldados que provenían del conflicto de la Guerra de Crimea, de tal forma que notó que estos soldados fallecían después de amputarle una pierna, por ende, comprendió que los que habían sido intervenidos en los grandes y mejores hospitales tenían una mayor probabilidad de morir que los que habían sido tratados e intervenidos en los hospitales pequeños. La principal causa de muerte se debía a la infección intrahospitalaria que era más frecuente en los grandes centros hospitalarios. Después de estas experiencias significativas acerca de la evaluación hacia la atención sanitaria brindada, a principio del siglo XX se marca el punto de partida hacia la evaluación sobre la calidad de la atención sanitaria brindada (Paz, 2017).

### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

Según (Ramírez, et al., 2018) lo principal de su trabajo fue que se detectó como resultados que el 81,2% de las personas entrevistadas tuvo como percepción que la atención recibida fue buena y tan solo el 18,8%, que fue mala. Por ende, según la perspectiva de los usuarios la calidad se representa mediante las características que posee el proceso de atención al usuario en un 45% de los casos (duración, relación interpersonal, diagnóstico, contenido de la consulta y acciones clínicas de revisión); y a su vez por el impacto hacia el resultado en su salud, con un 21%; por las características de la estructura física, humana y organizacional, con un 18%, y también por condiciones relativas hacia la accesibilidad, con un 16%. Las causas que definen como mala calidad hacia la atención fueron los largos tiempos de espera con un 24% y la deficiencia en las acciones de revisión y diagnóstico con un 12%.

En Canadá en la ciudad de Toronto se efectuó un estudio para calcular el nivel de la calidad en los servicios brindados en el área de salud, este trabajo está basado en un enfoque no experimental, cuantitativo y descriptivo de corte transversal teniendo como datos que el 98% de los encuestados están satisfechos con la infraestructura y con el equipamiento, el 97% indica que está cómodo con el sistema de salud brindado, y el 99% resalta estar a gusto con el tiempo de espera que tienen los servicios. (Atwood & Campbell, 2017)

Un estudio realizado por Hortensia Reyes Morales en el año 2017 con el nombre de Percepción de los usuarios sobre la calidad de atención ambulatoria en servicios de salud en México; el cual tuvo como objetivo general identificar la percepción de los usuarios de los servicios de salud, se realizó mediante un estudio cuanti-cualitativo de corte transversal dentro de los cuales encontramos los principales hallazgos de este trabajo fueron que la buena percepción de atención se elevó de 82 a 85%, y de la mayoría del estado de salud y que la explicación sobre la enfermedad y tratamiento, la consulta previa, la oportunidad de elegir el servicio de salud y menor tiempo de espera se asociaron con la percepción de mejoría. (Reyes-Morales & Flores Hernández, 2017)

En el año 2018 se realizó un estudio en Brasil realizado por Santana de Freitas Juliana y compañeros con el nombre de Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. El estudio fue de tipo descriptivo, transversal que fue realizado en 275 personas que son pacientes de las unidades de Clínica Ortopédica, Clínica Médica, Clínica Tropical y Cirugía Plástica. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas, utilizándose tres instrumentos, aplicados al mismo tiempo, se concluyó que según la opinión de los pacientes el cuidado prestado por el servicio o área de enfermería podemos definir que es bajo el nivel de la calidad de atención de enfermería en la institución de salud; sin embargo, la calidad de atención y satisfacción del paciente tienen una relación baja a moderada (Juliana, et al., 2018)

En el año 2017 se realizó un estudio en Perú realizado por Urrutia Mundaca Silvia; con el nombre de Calidad de cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario adulto en Emergencia del Hospital La Caleta, 2017. La cual tuvo como objetivo general determinar la calidad del cuidado de enfermería en relación al grado de satisfacción del usuario adulto, el estudio es cuantitativo, descriptivo correlacional transversal. La muestra que fue tomada es de 217 personas que son pacientes hospitalizados en el transcurso del cuarto trimestre del año en el servicio de emergencias. Llegando a las siguientes conclusiones que el gran porcentaje de los usuarios entrevistados indican de la buena calidad y atención

en el cuidado que tiene el enfermero frente a los cuidados que realiza al paciente, las dimensiones que fueron evaluadas son tanto en la calidad como la calidez, así como también los conocimientos científicos, técnicos y la comodidad brindada en la atención del paciente (Urrutia Mundaca, 2017).

En un estudio realizado en Lima- Perú en el año 2019 por Cabello Moreno muestra un estudio en el servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, que tuvo como objetivo general el determinar el nivel de satisfacción de la calidad de cuidados de enfermería de los padres o acompañantes del paciente pediátrico. El método de investigación empleado fue descriptivo de corte transversal y la población fue de 60 padres o acompañantes. La obtención de los datos fue a través de la entrevista y encuesta, concluyendo que se obtuvo un 43% con respecto a la dimensión valoración de los cuidados de enfermería, seguido con un 40% que con un nivel de satisfacción alto y un significativo de 17% con un nivel de satisfacción bajo (Cabello Moreno, 2019).

En la ciudad de Milagro en Ecuador se elaboró un estudio referente a la satisfacción por parte de los usuarios basados en los servicios de salud recibidos, de tal forma que se los realiza con eficiencia y eficacia, a través de un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, transversal, descriptivo por lo cual se demostró que el 77% de los usuarios se encuentra satisfecho con la infraestructura y equipos respecto a los centros de salud, en cuanto el 83 % está de acuerdo con la comodidad y cantidad de camillas, así mismo el 71% de ellos, manifiesta que no están satisfechos con respecto al tiempo de espera en los servicios (Cortéz, et al., 2018).

## **2.2 Contenido teórico que fundamenta la investigación**

### **2.2.1 La Calidad y su definición desde diferentes puntos de vista**

El enfoque hacia la calidad funcional posee relación con algunas de las variables, entre estas están la tecnología, la infraestructura, el personal médico, el trato, la solución de problemas de salud, el personal administrativo de servicios, entre

otros. Se entiende que la calidad funcional se evalúa prioritariamente por los usuarios, por ende, es la percepción que ellos tienen frente al servicio que se le está brindando (Jiménez, 2018).

Según (Ruba, 2019) La calidad en el servicio es una calificación de un servicio prestado u otorgado según las expectativas de un cliente o usuario, todas las empresas evalúan sus servicios con frecuencia para poder corroborar rápidamente los problemas que encuentran y así mejorar la satisfacción del cliente. La calidad se refiere a satisfacer las necesidades del cliente en un grado predecible de uniformidad y fiabilidad de un costo menor con un resultado de acuerdo a la exigencia del cliente con el servicio dado por parte de la empresa.

Según (Domínguez, 2017) menciona que la calidad está vinculada con la fiabilidad en el sistema de manera permanente al instante de brindar un servicio. Esto quiere decir que si un servicio, como, por ejemplo, el de salud no es confiable o no se mantiene fiable en el tiempo es un servicio que no posee calidad y es por esto que el autor menciona que la calidad es una técnica o habilidad que debe tener un sistema al brindar un servicio y de esta manera operar de manera fiable y sostenida durante el tiempo como también a un determinado nivel de desempeño dentro de una organización de servicios.

Según (Becerra Louis, Andrade Orbe, & Díaz Gispert, 2019), el concepto de calidad ha ido evolucionando y mejorándose según se han ido tomando en cuenta diversos factores; un término netamente administrativo para la producción de bienes materiales, enfocado también en brindar un servicio, para lo cual se estima que en el proceso de gestión de la calidad influye también la opinión del usuario así como también la habilidad de solventar y superar las expectativas en el mercado siempre y cuando este sepa llegar al cliente de manera que sea amigable con la condición tanto social y económica.

También se puede decir que la calidad es la forma de vida en el que las empresas se proyectan como líderes, teniendo en cuenta que no solo se trata de una sencilla característica que está estático en el tiempo, pero que también está sujeta a la mejora continua.

Chacón Cantos & Rugel Kamarova, (2018) mencionan que existen distintos modelos de la calidad, por ende, la calidad que el consumidor perciba influye directamente en la satisfacción del mismo y la fidelidad que este otorgue al producto. La calidad de este se diseña, a través de la cultura, se busca que este no solo sea una estándar técnico sino más bien un estándar mental que proporcione la excelencia, y que su impacto sea positivo en diversos aspectos como la rentabilidad, productividad y sostenibilidad de tal manera que se dé la reducción de los riesgos laborales e impactos al medio ambiente. Una mejor calidad nos da una posición competitiva en el mercado, los estándares para la producción deben estar a la altura si se desea mantenerse en la cúspide de del mercado cambiante.

Según (Álvarez, 2018) índice que la calidad está relacionada con un juicio la cual realiza el propio paciente, y este puede ser un juicio de un producto o de un servicio, según las características del uso que este tenga y también de la urgencia de poseerlo. Según Álvarez en su definición tiene mucha conexión con lo que Gronroos también define, con relación a la calidad desde el punto de vista del paciente, quien también puede expresar juicios sobre las características relacionadas a la atención recibida.

Según (Duque Oliva, 2005) la medición de la calidad de servicio tiene algunas diferencias de criterio, la principal es saber, en sí, que es lo que realmente se está midiendo. Para esto hay tres tendencias de construcción que se utilizan para medir la calidad del servicio prestado y estas son: satisfacción, calidad y valor. Pero el mercado se ha centrado mayormente en la calidad y satisfacción lo que deja al valor como la variable menos estudiada hasta el momento, debemos saber que la calidad son las necesidades futuras de los clientes para poder generar satisfacción a un precio cómodo que el cliente podrá pagar.

### **2.2.2 Calidad**

La calidad se define como la capacidad que posee un objeto o un servicio que satisfaga las necesidades como extrínsecas o intrínsecas basados en una medida establecida. Está enfocado de forma subjetiva y que está ligada a través de la perspectiva de cada persona, de tal manera que se pueda emitir juicios y a

su vez la comparación de un servicio o de un objeto, de similares características, pero de distintos orígenes (Palmer & Botero, 2017).

Según (Iribarren, 2015) La palabra calidad es afirmar que un objeto posee cualidades diferentes a lo común, lo que le hace excelente y diferente a lo cotidiano sobresaliente de la normalidad. Calidad es más que satisfacer las necesidades del cliente en un grado predecible de uniformidad y fiabilidad de un costo menos con un resultado de acuerdo a la exigencia del cliente, que puede ser de servicio o productos de mantenimiento, fabricación y marketing.

Según Coatrecasas & González Babón, (2017), la calidad está directamente asociada a la entrega de algún tipo de bien para un consumidor final o para un público específico, ya sea este un producto o servicio que deberá cumplir con diferentes características para que se considere que este ha cumplido con su objetivo; es así que una buena calidad conlleva a un producto o servicio a ser más competente en el mercado, de la misma forma, un control deficiente conlleva a la incompetencia y potencial extinción del producto.

Según la Universidad del Zulia Venezuela, (2007) explica que la calidad de servicios es la percepción que tiene un cliente entre las expectativas y el desempeño que tiene relación con el grupo de elementos secundarios, cualitativos, cuantitativos ya sea de un producto o de servicio principal. Es así pues que la calidad de servicios es responsabilidad de toda organización desde el ápice estratégico hasta el núcleo operativo a fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y si esto se logra la calidad de servicios sería óptima frente a la demás competencia.

### **2.2.3 Calidad de los servicios de salud**

La calidad se puede otorgar a un bien, a un servicio o un producto, tras esta afirmación la calidad de los servicios que se brindan es controlada por entidades que pertenecen al estado así como también a instituciones de salud internacionales, de tal manera que definen a la calidad de servicios o asistencia sanitaria como la disposición de los servicios de salud equitativos y accesibles

con eficacia y eficiencia con un excelente nivel de profesionalismo garantizando la satisfacción de los usuarios evitando la iatrogenia (Martínez, et al., 2017).

Según Robledo, et al., (2020) la calidad de atención de servicios de salud es atender de manera que se pueda maximizar el bienestar del paciente después de haber padecido una complicación medica esto de forma total y precisa de manera oportuna, todas las personas puedan hacer uso de este servicio y con ello aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados debido a los avances científicos que hoy en día se posee sin importar la disponibilidad de recursos o con el más bajo costo posible.

Según Kotler, (2010) el servicio se define como cualquier acto o desempeño que alguien puede ofrecer y se establece como intangible y no dando origen a propiedad de algo. A menudo los servicios van acompañando a los bienes frecuentemente y desempeñan un papel importante en la economía mundial, así como también el bienestar de la comunidad. De tal manera que la calidad es un criterio que se utiliza para hacer una evaluación y comparación del desempeño de las instituciones, empresas y personas. La calidad del servicio está constituida para muchas organizaciones ya que es una cualidad que les permite diferenciarse y cautivar a todos sus clientes.

Según (Berry, et al., 2018) explican que la calidad de servicio es la conformidad y satisfacción de las especificaciones de los clientes, este adquiere una realidad en la percepción, como la confiabilidad donde se lleva a cabo la promesa del servicio de una manera segura, la seguridad se refiere a la aptitud y actitud del personal donde inspiran confianza a los clientes, empatía es la cortesía profesional de personal y la tangibilidad donde es la parte visible de la oferta del servicio.

De acuerdo a Roque (2018) los servicios de salud es más que algo de sumo interés para los profesionales cuando se trata de resguardar la vida de una persona es más que nada la calidad de salubridad que se conservan en un lugar para operar con fines de el bien de la salud humana y se realizan estudios mayores de los factores de riesgo a los que podrían exponerse los pacientes en un centro de cirugía de mínimo tanto máximo acceso como es la cirugía de biliar



como caso de estudio, esos serían los objetivos con sus materiales y métodos, pero que hay de los resultados? Según el enfoque al riesgo se mueve la gestión de calidad y seguridad para una mejor salud y conformidades del paciente.

Del Carmen, (2019) explica que para lograr la obtención de una Cobertura Universal en Salud efectiva planteada por la OMS en su informe anual del 2010, motivó a los países a destinar sus mayores esfuerzos para lograr brindar un servicio de salud que abastezca a la población en general, centrándose en ampliar la cobertura de población protegida y de esta manera delimitar y ampliar progresivamente los beneficios que ofrece, así como facilitar los recursos económicos que promuevan la ampliación de las coberturas, sea a través de una mejor distribución de recursos públicos, como la aplicación de nuevos mecanismos que generen ingresos, para una contribución de quienes poseen mayor capacidad de pago.

Según Zárraga y Molina, (2018) para estudiar a las empresas de servicios, las investigaciones sobre satisfacción y calidad son conceptos constructos e indispensables para mejorar la calidad de productos o empresas. Como ejemplo mencionan a la industria de restaurantes, por lo cual el consumidor evalúa la calidad del servicio y el nivel de satisfacción tomando en cuenta la eficiencia que tiene el personal, así como también la eficiencia del servicio.

La calidad de atención de servicios de salud este se debe llevar a un acceso efectivo y oportuno a servicios de salud de calidad ya que esto obliga a tomar medidas y adoptarlas para que alcancen a todo el sistema de salud y sea orientada en una visión compartida y liderada por los responsables de su conducción y el gobierno promueva través de esta implementación la participación ciudadana en la generación de un sistema de salud de alta calidad (Del Carmen & Jose, 2019).

Según (Bolis Mónica, 2020) la investigación que realizo nos dice que La calidad de la atención es el nivel de servicios médicos para que las personas y los grupos de población aumenten los resultados de salud deseados y se ajustan de acuerdo con el conocimiento profesional basado en la evidencia. Incluye promociones, prevención, tratamiento, rehabilitación y mitigación, e implica que

la calidad de la atención se puede medir y mejorar continuamente al proporcionar evidencia basada en la evidencia, la cuenta de puente disponible y el personal de servicio de usuario: pacientes, familia y comunidad.

#### **2.2.4 Expectativas**

Las expectativas se definen como las certezas mediante la prestación de los servicios y productos, que se utilizan como modelos de referenciales, por ende, poder emitir un juicio de valor hacia el desempeño que tiene la institución. Las expectativas del cliente o usuario de un servicio que va a recibir, estas se originan del conocimiento de personas que han recibido con anterioridad el servicio. Cabe recalcar que las expectativas cambian en gran amplitud, por ende, son dinámicas y dependen del punto de vista de cada usuario (Grenmer, et al.,2018)

Las expectativas del cliente se pueden entender como todo lo que las características, de un producto y está destinada a la necesidad generada de cada individuo, cliente. El análisis de datos, con respecto de las expectativas de del cliente a las necesidades satisfechas o no satisfechas, pueden ayudar a un crecimiento y mejora continua de los procesos de producción, se puede concluir que la base de la mejora en la satisfacción del cliente se puede lograr en base a las expectativas de mismo cliente, ya que si las expectativas son satisfechas de manera efectiva generara un impacto positivo en la sociedad (Peña, 2015).

#### **2.2.5 Percepción**

La percepción está definida como el valor o impacto que las personas o usuarios dan a los servicios recibidos, por ende, son los usuarios los que consumen, reciben y califican los servicios que les han brindado y están vinculados con la empatía, confianza, seguridad, susceptibilidad y los componentes perceptibles que son dimensiones de calidad (Grenmer, et al., 2018)

Según la (Asociación Española para la Calidad, 2019) explica que el atender al cliente en las diferentes necesidades que puedan tener en base a su percepción,

sus requerimientos y expectativas y aunque se haya cumplido con el propósito no significa que se haya logrado satisfacer al cliente, se dice de la misma que es la base de un sistema de gestión de calidad donde podemos calificar el grado de satisfacción que una empresa puede lograr en sus clientes basándose en diferentes metodologías y normas nacionales e internacionales que les permitirá direccionarlos hacia la satisfacción de sus clientes y también de la aceptación del producto.

## **2.2.6 Modelos de medición de calidad de servicios**

De entre los modelos de mediciones de calidad de los servicios tenemos a los siguientes:

### **2.2.6.1 Modelo Servqual**

El modelo Servqual apareció por primera vez en 1988 y desde que salió a luz ha ido mejorando y en constante evaluación, está definido como una herramienta de la investigación de mercado la cual ayuda a medir y evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por lo cual se conoce las expectativas y la apreciación por parte de los clientes (Grenmer, et al., 2018).

Este modelo muestra los factores que son incontrolables y no predecibles, de igual forma que analiza y examina las características cuantitativas y cualitativas del cliente, por ende, otorga datos de forma detallada de los criterios que tienen los usuarios acerca del servicio que reciben por parte de la institución, así como también sugerencias de cambios, comentarios, percepción de los servidores con respecto a las ideas y expectativas de los usuarios. Este modelo es utilizado para efectuar comparaciones con las demás instituciones, y también es utilizado como instrumento para mejorar las falencias que sobresalen (Grenmer, et al., 2018).

El Modelo Servqual es una técnica de investigación dentro del campo comercial, cuyo objetivo es la medición de la calidad del servicio o producto que está siendo ofertado, así como conocer los deseos y expectativas del cliente potencial y como ellos aprecian o valor el servicio. Este modelo permite el análisis desde un punto de vista cuantitativo y cualitativo de los clientes, así como analizar factores

impredecibles de los mismos. También nos brinda información sobre opiniones y recomendaciones de los clientes a fin de mejorar el servicio para una mayor acogida (Matsumoto, 2014).

Según (Bustamante, 2019) el modelo Servqual es un método de medición para la calidad de servicio, por el cual se utiliza el método de encuesta donde se requiere la opinión de los clientes respecto a un cuestionario con varias preguntas estructuradas y estandarizadas, el cual por medio de ellas busca medir un sistema de dimensiones, por el que se distingue en 2 partes, cliente-compañía el cual busca una relación entre sí como el servicio esperado, la valoración del servicio los cuales representan unos componentes de la calidad de servicio.

Según (Zeithaml & Gremler, 2016) indican que el modelo Servqual se agrupa en cinco dimensiones y que permite medir la calidad de los servicios.

- **Fiabilidad:** hace referencia a la destreza que se posee para realizar los servicios ofertados de forma confiable y también de manera cautelosa, por ende, la institución debe cumplir con sus prestaciones de servicios, ofertas de entregas, acuerdos de costos y resolución de inconvenientes.
- **Sensibilidad:** es la capacidad de asistir a los consumidores y brindarles servicios oportunos y apropiados; es decir, hace referencia a la atención y agilidad para brindar responder a inquietudes, sugerencias y solución de problemas.
- **Seguridad:** es el nivel de conocimientos y atención por parte de los servidores y sus destrezas para transmitir confianza y garantía de sus servicios.
- **Empatía:** indica el grado de atención de manera personalizada que ofrecen las instituciones a los usuarios.
- **Elementos tangibles:** se refiere al aspecto material, edificaciones físicas, así como sus instalaciones, dispositivos, recursos humanos.

Este modelo Servqual nos ayuda a estimar la calidad de los servicios para diagnosticar la calidad de lo embolsado en una atención hospitalaria, en el cual se realiza un chequeo exploratorio en la interpretación de las bases. Este modelo es muy adecuado ya que nos apoya a plantear propósitos de mejora en la gestión clínica tanto para la captación del usuario y la atención que reciba para calificar la calidad global (Pacabaque, 2016).

### **2.2.6.2 Modelo de las brechas**

Este modelo indica o hace referencia a los contrastes de los aspectos más importantes de los servicios, de igual manera las demandas de los usuarios, sus experiencias desde el punto de vista personal, y también las opiniones de los servidores dirigidos a la institución con respecto los requerimientos del cliente (Zeithaml & Gremler, 2016).

El modelo de brechas sugiere 5 factores que causan inconvenientes sobre la disposición del servicio, y que también interviene en la evaluación en la cual los usuarios deben de realizar referente a la calidad de los servicios recibidos.

- **Brecha 1:** hace referencia de los contrastes entre las expectativas de los usuarios y la percepción de los directores de la institución, si quienes la dirigen no entienden las necesidades de los usuarios presentaran muchas dificultades al querer impulsar y desenvolver sus labores para obtener la satisfacción de las necesidades del usuario y sus expectativas.
- **Brecha 2:** esta indica las diferencias entre las percepciones de los directores y las declaraciones de las políticas de calidad, es decir tener en cuenta las normas de calidad.
- **Brecha 3:** Esta se refiere a las discrepancias entre las declaraciones de las políticas de calidad, y las prestaciones de los servicios; de tal manera que, si no se cumplen los procedimientos y los protocolos de la calidad del servicio, esta no sería efectiva.

- **Brecha 4:** esta brecha difiere entre la comunicación extrínseca y las prestaciones de los servicios, es decir son empresas proveedoras que abastecen a las instituciones, y también se encargan del marketing de los servicios ofertados.
- **Brecha 5:** Llamada también brecha global ya que es la discrepancia entre las expectativas del cliente en relación a la percepción de los mismos.

Todas estas cinco brechas mencionadas anteriormente permiten observar cuales son las desventajas o falencias que tiene la institución, ya sea en la logística, la garantía de los servicios la infraestructura, la promoción y la publicidad, entre otras y a su vez tomar las debidas medidas correctivas para asegurar la calidad de los servicios que se ofertan.

Los modelos de brechas y la ley de Thirlwall se desenvuelven partiendo de la teoría de crecimiento y la teoría de desarrollo dirigida desde el punto de demanda, estos modelos

pretenden que la oferta de los factores y la tecnología son componentes ideales a la economía y que la demanda agregada la que propone prohibiciones al desarrollo del producto, esta ley da importancia en hacer notar que el aumento del producto a largo plazo que desafía la limitación por balanza de pagos, los modelos de brechas se basan en dar a conocer que las economías en progresos son limitadas en su avance por condiciones ajenas(García Molina & Ruíz Tavera, 2009)

### **2.2.6.3 Alfa de Cronbach**

El modelo Alfa de Cronbach tiene como base las estadísticas ya que es el valor que se expresa a través de las encuestas, es libre de fallas aleatorias, es por esto que se puede cuantificar el grado de habilidad de las masas mediante las variables detectadas por ejemplo para valores menores a 0.6 se atribuye a que sus resultados son poco fiables, en cambio si los valores son mayores a 0.6 a 1 sus resultados son completamente fiables. (Zeithaml & Gremler, 2016).

El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo consistente de fiabilidad, Laura Ruiz afirma (Ruiz, 2021) que, basado en la media de correlaciones entre categorías, entre las ventajas de esta medida está la capacidad de medir cuánto mejorará la confianza de una prueba si se excluye un determinado factor. El alfa de Cronbach es un método para calcular los coeficientes de confianza y fiabilidad. Se llama así porque analiza en qué medida las medidas parciales obtenidas con diferentes elementos son consistentes entre sí y representan así el posible universo de elementos estructuralmente medibles.

Según (Contreras Espinoza S, 2018) la investigación del Alfa Cronbach es una forma de identificar y medir de forma sencilla y confiable los cuestionarios y evaluar la confiabilidad de estos instrumentos de investigación es uno de los más usados para estimar su confiabilidad en las investigaciones aplicadas, el uso del Alfa Cronbach es bastante general y es muy usado pero no se lo considera uno de los más correctos ya que es ordinal , dependiendo su uso del tipo de investigación el Alfa Cronbach considera y trabaja con variables en una forma continua.

### **2.2.7 Usuario**

El usuario llamado cliente o consumidor, es una persona que de manera frecuente utiliza un bien o un servicio, que puede ser de naturaleza pública o privada y esto se puede dar de forma momentánea o a su vez por periodos prolongados de tiempo, en el caso de los servicios de salud dependerá de otros factores el uso de los mismos. (Portocarreño, et al., 2017)

Para referirse a los usuarios se utilizan diferentes términos y se categorizan según una serie de criterios. Los términos utilizados provienen de los lenguajes de muchas profesiones y de diferentes épocas, por lo que confluyen en la literatura actual y crean una inevitable ambigüedad terminológica, precedida de recursos. Lo único es tener una cultura que nos permita conocer diferentes significados, correspondientes a diferentes contextos, interpretar correctamente la información y al momento de crear un texto asegurarnos de definir claramente el significado que usaremos en nuestra conversación.

## 2.2.8 Servicio al usuario en el ámbito de salud

Hay que considerar que los servicios en el ámbito de la salud son diferentes a los que se ofrecen en otros sectores, como primer punto es que se trata con vidas humanas ya sea en la mejoría o recuperación de la salud, entonces se entiende como la satisfacción de una urgencia que puede o no comprometer la vida del paciente, es por esto que se hace el uso de un instrumento que se denomina triaje (Portocarreño, et al., 2017).

El triaje es una herramienta que nos permite clasificar el grado de la urgencia o de la emergencia, es decir es la puerta de entrada hacia una atención eficiente y eficaz ya que verifica la gravedad de la urgencia y de esta manera se anticipa a la evolución de los usuarios permitiendo la optimización de los recursos y el tiempo empleado en cada atención (Portocarreño, et al., 2017).

Presenta las siguientes funciones:

- Reconocer a los pacientes en las situaciones en el cual corre riesgo su vida.
- Garantizar la prioridad de acuerdo al nivel de clasificación.
- Reevaluar a los pacientes que están esperando el servicio.
- Permitir la atención en el área específica a la cual pertenece cada tipo de paciente.
- Otorgar datos relacionados al procedimiento asistencial.
- Brindar las notificaciones de los pacientes hacia los familiares.
- Acelerar el flujo de los pacientes descongestionando los servicios.
- Contar con la información necesaria para mejorar todas las funciones acerca de los servicios.



### 2.2.9 Necesidades de los pacientes

Hay que tener en cuenta que no se pueden evitar las enfermedades ya que muchas enfermedades son silenciosas, aunque también se pueden prevenir la mayoría, pero esto también va a depender del estado de salud de cada persona y también las necesidades de los pacientes, entre ellos están los que acuden a consulta externa, emergencias o también a emergencias obstétricas (Portocarreño, et al., 2017).

### 2.2.10 Atención al cliente en los servicios de salud

Según (Cadena Avilés, 2015) la atención al cliente es un factor muy importante, fundamental y decisivo en cualquier institución, ya que cuando un cliente es bien atendido propagara su satisfacción mediante la experiencia que tuvo en el lugar que haya ido, ya sea buena o mala, ya que de su atención depende también la reputación, y van a intervenir varios factores y los mencionaremos a continuación:

- **Escucha activa:** hace referencia al oír detenidamente cada una de sus necesidades y dudas que exprese.
- **Empatía:** Ponerse en el lugar del paciente, compartir un vínculo de emociones con el fin de precautelar la integridad de su ser.
- **Competencia:** esto se refiere que el personal de salud tiene que tener la capacidad necesaria para poder brindar un servicio de calidad, los estándares sobre la calidad en una institución que se exigen a los servidores son de adquirir nuevos procedimientos en la atención.
- **Confidencialidad:** se refiere a que toda información proporcionada por parte de los pacientes es muy importante y por esta razón el personal de salud no tiene que divulgar lo que se le ha confiado.

- **Sentido del humor:** Este aspecto es muy importante ya que origina un lazo de confianza entre el usuario y el servidor público.

### **2.2.11 Relación médico paciente**

En la relación que tiene un médico y su paciente existen diferentes factores que fueron mencionados anteriormente, es por esto que influye el trato de forma amigable, así como también la veracidad ya sea del usuario como del servidor público, unos de los valores más importantes son la confidencialidad y el respeto mutuo, así como también la solidaridad y no olvidar que se trata con vidas humanas para garantizar una atención de calidad (Cobeña, et al., 2017).

### **2.2.12 Satisfacción del Paciente**

La satisfacción por parte del paciente es un tema muy importante y controversial del mundo de la psicología, es por esto que todas las personas piensan de manera diferente, desde el punto de vista de la salud es necesario evaluar los procesos y los servicios prestados ya que cada día se debe mejorar las falencias que se presentan en el sistema de salud para de esta manera llegar a la excelencia (Sánchez, 2018).

Por esta razón no solo se trata de cumplir un procedimiento o un trabajo, ni tampoco solo de enfocarse en las emociones que presenta el usuario, sino que también el brindar un servicio de manera eficiente, con calidez, empatía y que sea competente, se debe tener en cuenta que no es posible que se garantice la calidad de un servicio si no se asegura la satisfacción del usuario, para ello hay que tener cuatro aspectos fundamentales (Sánchez, 2018).

- Variables intrapersonales del paciente
- Variables intrapersonales del servidor de salud
- El fenómeno de interacción de ambos
- Los condicionantes de la institución.

La necesidad del paciente se mide utilizando diferentes enfoques disciplinarios con estudios cuantitativos, modelos teóricos, técnicas e instrumentos, para identificar si se cumple las expectativas o no de sujetos. Existen elementos que deben ser evaluados dentro del área de servicios estos son la atención del personal, si es responsable, si se muestra comprometido, si es confiable y sobre todo si demuestra una actitud de apoyo. Para un estudio más a fondo sobre el tema se debe construir un marco en donde se deberán desarrollar disciplinas de forma consistente y sistemática (Hernández Salazar, 2011).

Según (Paiva Peñaloza, 2018) la satisfacción del paciente se refiere a la relación entre una necesidad del usuario, la expectativa del usuario al momento de adquirir un servicio o producto para solventar dicha necesidad y la experiencia final, es decir, si solventó con creces o no solventó la necesidad inicial, logrando así calificar a un producto, es por eso, que la satisfacción del usuario resulta importante ya que así se logra conseguir clientes potenciales que volverán a adquirir el producto y que incluso puede compartir su experiencia de satisfacción con otras personas, atrayendo así más clientes.

El usuario determina diferentes niveles de satisfacción a partir de diferentes factores como puede ser el tiempo, dinero, esfuerzo-sacrificio, etc.; por lo tanto, la definición propuesta por (Rey Martin, 2018) propone que se trata de una medida por medio que se valora los servicios de calidad que satisfagan a los usuarios de acuerdo a los diferentes medios de satisfacción.

(Carmona Lavado & Leal Millán, 1998) explica que la satisfacción del cliente no se basa en lo que dice la forma tradicional en la cual se ve a la satisfacción e insatisfacción como polos opuestos producidos por cualquier factor, si no que esta misma sigue una teoría de dos factores, la cual reconoce como opuesto de la satisfacción a la ausencia de satisfacción y a la ausencia de insatisfacción como el opuesto de la satisfacción, esto dependiendo del caso que se esté considerando y no como un tema general.

### **2.2.13 Factores casuísticos que influye en el descontento de los usuarios en los servicios de salud**

Existen múltiples factores o aspectos que se deben tener en cuenta como las causas que actúan en el descontento que tienen los servicios de salud y entre ellos tenemos:

#### **2.2.13.1 Saturación de los servicios de salud**

Los servicios de la salud se ven perjudicados en gran medida por la gran cantidad de pacientes, es por esto que nuestro país está considerado en vías de desarrollo y que el sistema de salud no se adapta ante la gran demanda de pacientes, según el ministerio de salud pública del Ecuador por cada 2000 habitantes debe existir un puesto de salud, solo en la provincia de El Oro hay alrededor de 643.316 habitantes lo que equivale a que haya 322 puestos de salud, lo que en realidad no existe esa cantidad de instituciones (Martínez, et al., 2017).

#### **2.2.13.2 Disponibilidad de los servicios**

La disponibilidad de los servicios está basada en la falta de especialidades dentro de las instituciones, es por esto que la infraestructura que tiene la institución no es la adecuada y que los equipos no son suficientes o a su vez son escasos, también afecta a la falta de profesional sanitario capacitado en una especialidad en específico (Martínez, et al., 2017).

#### **2.2.13.3 Nivel de complejidad de la institución de salud**

Está basado en el nivel de diferencia y de difusión que tienen los servicios de la salud, y que están relacionados al nivel de prestación de los mismos, es por esto que alcanza la especialización y la categorización según la necesidad del

paciente. Es decir, no se puede atender un paciente del área de oncología en una unidad obstétrica por el motivo que presentan distintas necesidades (Martínez, et al., 2017).

#### **2.2.13.4 Accesibilidad**

Está basado en el acceso que tiene cierta población hacia los servicios de la salud, específicamente en las zonas rurales del país, y es por esto que se crea un descontento en la población porque la gran mayoría de ellos se quedan o no reciben una atención de calidad, el sistema de atención primaria en el Ecuador se lo realiza a través del call center, no toda la población rural dispone de dispositivos de telefonía móvil (Martínez, et al., 2017).

#### **2.2.13.5 Desconocimiento**

El desconocimiento que se tiene sobre el uso de los distintos niveles de atención de la salud hace que se genere un conflicto e inconformidad en los usuarios, es por esto que gran proporción de la población asiste de manera directa a los servicios de emergencia de un hospital de segundo nivel de atención por problemas respiratorios como las gripes sin signos de alarma, dolores de cabeza más de 8 meses, uñeros entre otros tipos de inconvenientes poco relevantes, los usuarios se molestan ya que se utiliza el triaje para la prestación de servicios, es por ello que se les capacita arduamente en estos temas (Martínez, et al., 2017).

#### **2.2.14 Cómo determinar el nivel de satisfacción del cliente**

Conocer el grado de satisfacción por parte de los clientes no simboliza una situación muy complicada, es por esto que la forma más común presenta el rendimiento percibido excepto las expectativas, y de esta manera se puede obtener el nivel de satisfacción (Thompson, 2018).

Las empresas y las organizaciones que deseen mantenerse activas en el mercado, deben tener en cuenta el acto de medir el nivel de la satisfacción en los clientes de manera periódica, por lo cual esto garantiza saber si las cosas se están haciendo bien o qué aspectos deben mejorarse.

### **2.2.15 Los procedimientos y su importancia**

Los procedimientos se definen como planes que establecen un método frecuente de emplear actividades futuras, también se establecen como guías de acción que especifican la forma exacta en la cual las diversas actividades deben cumplirse.

Los procedimientos se establecen en poder describir de forma detallada en cada una de las actividades a tener en cuenta en un proceso laboral, de tal manera que, se busca garantizar la disminución de los errores. Así mismo se define como una serie de labores que son realizadas de manera cronológica y también el modo de ejecutar un trabajo, teniendo como objetivo final el logro de un fin determinado.

En la mayoría de las organizaciones tienen que cumplirse ciertos procedimientos, que están guiados por modelos, para Chiavenato, 1999 “Modelo es una representación simplificada de alguna parte de la realidad” (Henriquez & Calderon Calderon , 2015).

A lo largo de una organización existen procedimientos que se vuelven con el paso del tiempo más difíciles y rigurosos en los niveles más bajos y por la necesidad de un control mayor para de esta manera detallar la acción en los trabajos rutinarios. Los procedimientos son los que representan a la empresa de manera organizada para efectuar los trabajos administrativos (Virgilio & Castro Reyes , 2017).

Se considera a los procedimientos como costumbres o hábitos de un organismo social, esto quiere decir que, si un organismo social tiene procedimientos contradictorios o ilógicos, no podrá cumplir los objetivos señalados.

### **2.2.16 Objetivos de los procedimientos**

Los principales objetivos acerca de los procedimientos respecto a la calidad de instrumento administrativo son:

- Controlar y verificar el cumplimiento de las rutinas de trabajo para evitar su alteración arbitraria.
- Reducir y resolver los errores que se presentan por el desconocimiento de tareas específicas evitando la pérdida de información.
- Minimizar los costos aumentando la eficiencia general y también el correcto uso de los recursos.
- Este sistema engloba la estructura organizacional, de forma conjunto con la planificación, los recursos, los procesos, los documentos necesarios para lograr los objetivos que tiene la organización, así como también proveer y mejorar los productos y servicios y de tal manera que se cumplan los requerimientos de los clientes. (German, 2018)

### **2.2.17 Eficacia en el cuidado en enfermería desde la perspectiva de Donabedian en los pacientes hospitalizados con dolor**

En los servicios de salud, la calidad se traduce en la importancia del conocimiento actual del profesional de enfermería y en los resultados positivos en la salud de la población en general. Varios autores han contribuido a este tema, incluido Donabedian, quien define la calidad del cuidado como “un modelo de atención que se supone que maximiza el nivel de bienestar de un paciente, cuando se ha tenido en cuenta un equilibrio entre las ganancias y pérdidas esperadas del proceso asistencial”, Refiriéndose a que la calidad, tanto en el campo médico como en otras áreas del conocimiento, se aplica a la excelencia

de la especialidad, a la mejora integral del proceso, para lograr buenos resultados en un proceso (Delia, et al.,2020).

Orem propone un enfoque en el que le presta especial importancia y menciona que los cuidados en enfermería son un servicio que está centrado en el paciente que tiene falencias para cuidarse por sí mismo, es aquí que el rol del enfermero o enfermera se centra principalmente en apoyar y ayudar para que esa persona mejore su estado de salud y que logre auto cuidarse; Orem propone tres propuestas que el profesional de enfermería debe aplicar: el primero es el procedimiento de intervención debe ser completamente compensatorio, medianamente compensatorio y apoyo educativo obviamente teniendo en cuenta el nivel o condición del paciente hospitalizado, así como de la voluntad o predisposición que tenga para recibir el cuidado, tal es el caso de los pacientes que padecen dolor (Delia, et al.,2020).

La forma en que se mide la calidad de la atención hacia el usuario desde una perspectiva Donabediana siempre dependerá de los procedimientos de salud disponibles en cada país, pero las medidas de calidad desde el enfoque estructura-proceso-resultados deben guiarse por indicadores nacionales, principalmente para enfermería. Como administrador de atención, esto permitirá acciones estructuradas que tengan un impacto positivo en la salud de los pacientes con dolor, debido a que establece estándares para productos, servicios y procesos del profesional de enfermería, lo mismo que incide en la calidad de la atención de enfermería brindada por los establecimientos de salud (Luengo, 2016).

Es fundamental recalcar que, a cierta edad, las enfermeras y enfermeros tienen aspectos que les permiten captar intuitivamente la situación sobre la base del conocimiento arraigado, tener las habilidades y la confianza necesarias, estar más satisfechos con la situación, estar orgullosos con sus logros y considerar que las victorias o éxito son el punto de partida para nuevos objetivos de mejora de su desempeño y preparación para situaciones clínicas más complejas (Salas, 2018). Asimismo, los enfermeros senior experimentados tienen conocimientos que no se encuentran en ningún libro, sin embargo, se han absorbido en las situaciones que encuentran y están más involucrados en el cuidado del paciente



y esto permite que el sistema de salud y la calidad de asistencia sanitaria se favorezca.

La gestión de la calidad de la atención es muy esencial porque el grado de la calidad de la atención que se brinde tiende a afectar tanto el desempeño del especialista como la calidad de vida del paciente, así como en el centro médico donde se brinda el servicio. Según Donabedian, el secreto de la calidad, en este caso la calidad del cuidado de enfermería hacia el enfermo, es el amor al paciente, el amor a la profesión y el amor a Dios (Salas, 2018).

La calidad de la atención del profesional de enfermería a los pacientes con dolor dependerá del nivel educativo y la edad del paciente, lo que requiere una atención especial de todos los involucrados, debido a que es un proceso dinámico y que es dificultoso de implementar en todos los departamentos o área del hospital y esos cambios conducen a resultados debido a diversos factores que favorecen o dificultan este proceso en un momento dado (Orrego, 2001). Por lo tanto, es importante sugerir estrategias a través de la formación continua y el desarrollo profesional para mejorar la calidad de la atención de enfermería para esos pacientes y, por supuesto, la calidad de vida de los usuarios. Además, los profesionales sanitarios deben adaptarse al nuevo escenario en el que se desempeñan.

### **2.3 Marco legal**

Según (Piedad, 2015) se debe tomar mayor conocimiento para mejorar la calidad de atención de servicios de salud así mismo como la preparación continua de los aspectos legales que enmarcan el sistema de salud de Ecuador y la exigencia para prestar servicios de calidad a todos los usuarios de diferentes entidades que redunde en la satisfacción y agrado del usuario y/o una empresa con estándares de calidad altos.

### **2.3.1 Constitución de la República del Ecuador**

Art. 32.- La salud es el beneficio que obligatoriamente los habitantes a nivel país deben de recibir por parte del Estado (Asamblea del Ecuador, 2015). Esto quiere decir que la salud a nivel nacional es un derecho inherente que tienen los individuos, las personas que por diversas situaciones tienen que recibir atención de salubridad y que deben de recibir una atención de calidad y satisfactoria.

### **2.3.2 Ley Orgánica de Salud**

Art. 1.-El objetivo principal de la ley es garantizar que se establezca la salud en la Constitución como un derecho que deben tener todos los ecuatorianos. Es decir, todas las personas sin excepción, sin distinción de raza, etnia, socioeconómico, entre otros, todos deben de gozar de la salud (Asamblea del Ecuador, 2015).

Art.2.- Las acciones que se ejecuten deben de efectuarse en base a los estatutos presentados y desarrollados en la Ley Orgánica de Salud. (Asamblea del Ecuador, 2015)

Art. 3.- Se define a la salud como la inexistencia de las enfermedades que arremeten a la vida de un ser humano. Esto también comprende y caracteriza hacia la fortaleza física y mental que tiene una persona. (Asamblea del Ecuador, 2015)

Art. 7.- Toda persona sin excepción alguna, tiene derecho a:

- Brindar acceso general a la salud, y garantizar que reciban un servicio de alta calidad y así cumplir las necesidades y satisfacción de los usuarios. (Asamblea del Ecuador, 2015)

- Obtener servicios, así como también charlas sobre la salud pública gratuita, enfocada hacia las personas de bajos recursos. (Asamblea del Ecuador, 2015)
- Recibir información correcta acerca de los tratamientos, manera de uso, precios y medicamentos relacionados con la salud. (Asamblea del Ecuador, 2015)
- Recibir la atención médica necesaria en emergencia y a su vez con todos los servicios médicos incluidos. (Asamblea del Ecuador, 2015)

### **2.3.3 La investigación desarrollada tiene como fundamento legal lo siguiente: Constitución de la República**

En la Constitución de la República está estipulado en su Artículo 32 que establece que la salud es un derecho que el estado garantiza, de tal manera que la realización está vinculada al ejercicio de otros derechos, como por ejemplo el derecho al agua, la educación, la alimentación, la cultura física, la seguridad social, el trabajo, los ambientes sanos, entre otros, de tal manera que sustentan el buen vivir.

Es por esto que se entiende que el derecho que se debe tener hacia la salud pública es obligatorio para todos los ecuatorianos, por ende, en los distritos, centros y subcentros de salud estos deben de garantizar la salud y la vida de sus usuarios.

El Estado garantiza este derecho a través de políticas económicas, culturales, sociales, educativas y ambientales; así como también el acceso oportuno, permanente y sin exclusión a los diversos programas, acciones y servicios que cuentan con promoción y atención integral hacia la salud general, salud sexual y salud reproductiva. Estos servicios de salud estarán basados en los principios de equidad, solidaridad, calidad, interculturalidad, eficacia, eficiencia, precaución y ética, con un enfoque de género y generacional.

### 2.3.4 Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud

El Art. 1 de esta Ley señala que su objeto es establecer los principios y normas generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Salud que regirá en todo el territorio nacional. Actualmente el Ecuador está integrado mediante distritos y circuitos, los mismos que deben garantizar el cumplimiento de las políticas vigentes, de ahí que el Sistema Nacional de Salud rige y controla en su totalidad el territorio ecuatoriano.

En este artículo se indica que el Sistema Nacional de Salud tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el ejercicio del derecho a la salud. Estará constituido por las entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan para dar funcionamiento sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes.

En relación a los objetivos, el Art. 3 menciona que este sistema busca garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada. Otro de sus objetivos indica que busca proteger integralmente a las personas de los riesgos y daños a la salud, así como al medio ambiente de su deterioro. Además, generar entornos, estilos y condiciones de vida saludables para los ecuatorianos.

Dentro del Art. 4 se citan en la Ley, los principios del Sistema Nacional de Salud, donde se mencionan los siguientes:

1. Equidad. - consiste en garantizar a toda la población ecuatoriana el acceso a servicios de calidad, de acuerdo a sus necesidades, sin discriminaciones de ningún tipo.
2. Calidad. - buscar de manera efectiva las acciones, la atención con calidez y empatía, así como también la satisfacción de los usuarios.

3. Eficiencia. – optimizar de manera eficiente el rendimiento de los recursos de forma social y adecuada.

El Art. 180 de la Ley Orgánica de Salud establece que la autoridad sanitaria nacional regulará, licenciará y controlará todo el funcionamiento de los servicios de salud públicos y privados del país, ya sea con o sin fines de lucros, comunitarios o autónomos y también las empresas privadas de salud, así como también de la medicina prepagada de tal modo que la autoridad será la encargada de otorgar su permiso de funcionamiento.

Por su parte el Art. 182 de esta Ley señala que la autoridad sanitaria nacional será la encargada de regular y aprobar las tarifas de los servicios de salud que se ofrecen y también de los planes y programas de las empresas que ofrecen servicios de salud y de medicina prepagada y en conformidad con el reglamento establecido que se emite para el efecto.

El Art. 186 expresa que es obligación de todos los servicios de salud contar con las salas de emergencias, recibir y atender a los pacientes en estado de emergencia. Está prohibido exigir un pago, compromiso económico o trámite administrativo a los pacientes o a las personas relacionadas al paciente, como una condición previa hacia la persona que sea recibida, atendida y/o estabilizada en su salud.

La normativa legal es precisa y busca ante todo garantizar la vida de los ecuatorianos, cumpliendo con procesos de calidad y calidez que permitan alcanzar los objetivos y compromisos de la salud pública ya sea en instituciones o empresas en las cuales brinden este servicio.

## 2.4 MARCO CONCEPTUAL

**Calidad de servicio:** Se refiere al cumplimiento de un servicio y que a su vez satisfaga las necesidades, deseos y expectativas de los clientes; la calidad del servicio se puede medir desde varios enfoques, siendo el punto de vista del usuario el que es más reconocido.

**Empatía:** Es la habilidad que se encarga de identificar, comprender y compartir sentimientos y emociones con una persona.

**Hospital:** Es una institución que tiene como objetivo la salud de las personas y se caracteriza por brindar los servicios médicos como son operaciones, terapias y también enfocada para la realización de estudios médicos. Existen hospitales públicos y privados.

**Medicina:** Es una ciencia que estudia y se encarga de la prevención, análisis, cura, evaluación y también el estudio de enfermedades que perjudican en general a una sociedad.

**Pacientes:** Es una persona la cual acude a un hospital para que de esta manera pueda ser atendido o tratado por diversas razones que haya presentado como alguna dolencia física.

**Satisfacción:** Es una acción o un sentimiento que presenta una persona cuando cumple con todas las expectativas con respecto a la percepción que ha recibido acerca de un servicio.

## **CAPÍTULO III: Diseño metodológico**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es de tipo descriptiva y transversal, porque caracteriza a la situación del problema en un contexto específico, en un tiempo determinado. En este caso se identificó el nivel de satisfacción de los pacientes encuestados en relación a cinco dimensiones del modelo SERVQUAL (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad y seguridad).

El trabajo de investigación a realizar tiene un diseño no experimental, con enfoque cuantitativo de tipo observacional – correlacional.

### **3.2 La población y la muestra**

#### **3.2.1 Características de la población**

La población de estudio estuvo conformada por los 654 pacientes, entre un rango de edad de 15 a 45 años, siendo hombres o mujeres; provenientes de los diversos barrios de esta localidad y de sectores aledaños atendidos en el área de emergencia del Hospital Naranjito Abraham Bitar Dager, durante el período comprendido de Enero a Junio del 2023.

#### **3.2.2 Tamaño de la muestra**

Para la selección del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para una población finita, con un nivel de confianza del 95%, y con una probabilidad de éxito del 50% siendo estos valores estandarizados para seleccionar la muestra.

Fórmula:

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

Donde la simbología representa los siguientes parámetros:

n = Tamaño de la muestra

PQ = constante de la varianza poblacional (0,25)

N = tamaño de la población

e = error máximo admisible (al 5%).

K = Coeficiente de corrección del error (2).

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

$$n = \frac{(0,25)(654)}{(211-1) \frac{(0,05)^2}{(1,96)^2} + (0,25)}$$

$$n = \frac{130}{(519) \frac{0,0025}{3,84} + 0,25}$$

$$n = \frac{130}{0,3378 + 0,25}$$

$$n = 323,2 = 323 \text{ personas}$$

Considerando el valor de n en número entero, el tamaño de la muestra del presente estudio quedó constituida por 323 pacientes.

**Cuadro 2** Muestra de estudio

Descripción	Población	Factor Multiplicado	Muestra
Total de pacientes al año	654	0,4252	323

Fuente: El autor



### **3.3 Proceso de selección de la muestra**

La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo probabilístico, de tipo aleatorio simple, seleccionados al azar. La muestra corresponde al 49.38% de la población total que acudieron al servicio de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito.

### **3.4 Los métodos y las técnicas**

#### **3.4.1 Métodos**

En la presente investigación se emplearon los siguientes métodos teóricos:

- Histórico-lógico
- Análisis documental
- Análisis-síntesis
- Sistematización

Métodos empíricos

En base a los métodos empíricos de investigación, se utilizó la observación científica; como proceso directo que verifica de manera específica las variables de estudio.

#### **3.4.2 Técnicas e instrumentos**

Se utilizó como técnica la encuesta (modelo SERVQUAL) y el instrumento un cuestionario. El mismo cuenta con 11 ítems diseñados con una escala de Likert. Para determinar la validez y confiabilidad del cuestionario se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach.

### **3.5 Consideraciones éticas**

Los métodos y técnicas que se utilizarán en esta investigación serán bajo el consentimiento de las personas que serán objeto de estudio y mediante el permiso de la institución donde se realizará la investigación.

### **3.6 Procesamiento estadístico de la información**

Los datos fueron procesados por métodos computarizados, utilizando el programa estadístico SPSS versión. La elaboración de gráficos con las tablas de registros en el programa Microsoft Office Excel 2016. Como medidas de resumen se utilizaron la frecuencia absoluta y porcentaje.

## CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

### 4.1 Análisis de la situación actual

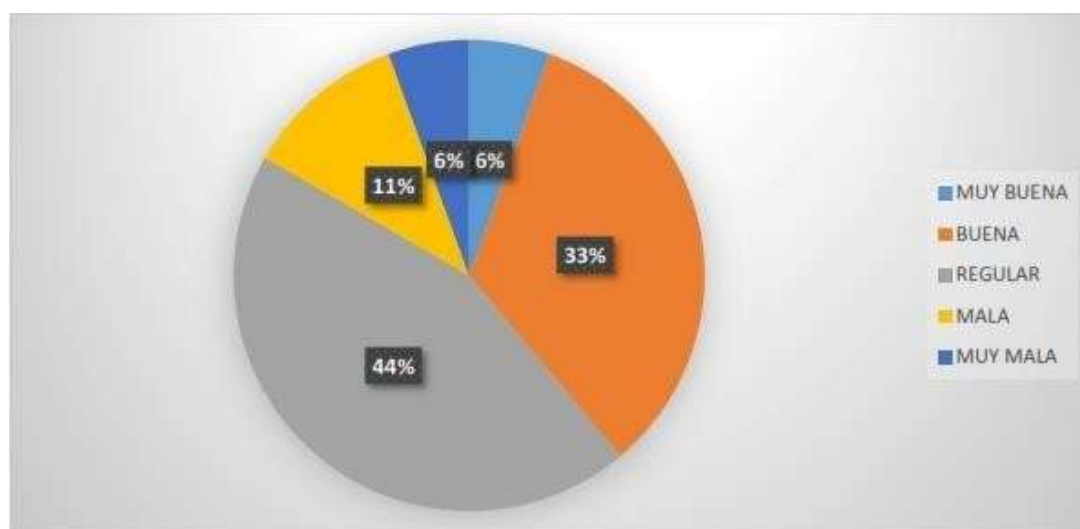
**Cuadro 3** Calidad de atención

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
MUY BUENA	20	6%
BUENA	106	33%
REGULAR	142	44%
MALA	35	11%
MUY MALA	20	6%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Figura 1** Calidad de atención



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Interpretación:** En la investigación se puede observar que los usuarios consideran en su mayoría con un porcentaje de 44% que la calidad de atención es regular, seguida por un 33% que es buena, un 11% es mala, un 6% muy buena y en una minoría de 6% indica que es muy mala.

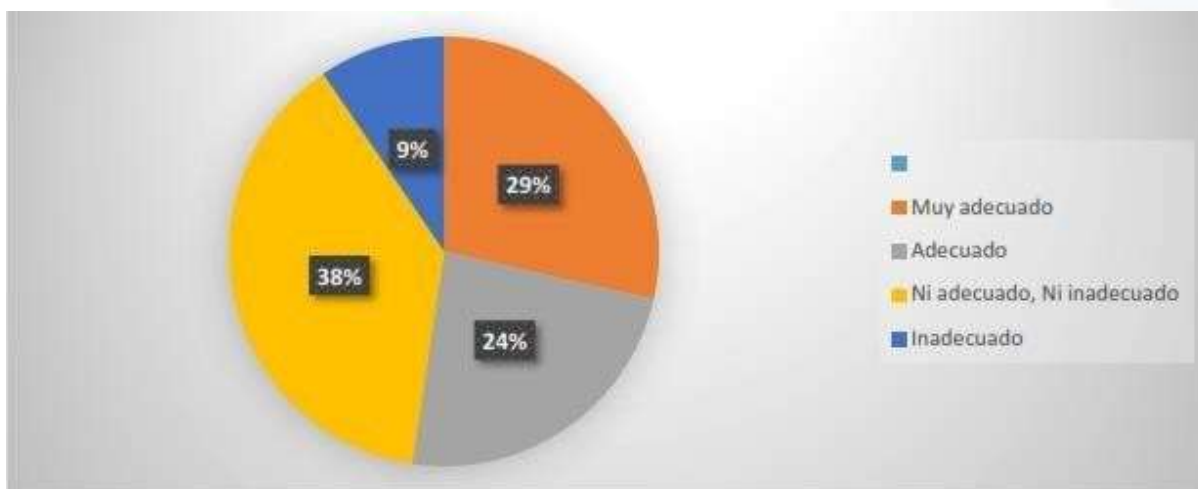
**Cuadro 4** Experiencia medica referente a la confianza y seguridad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
MUY ADECUADO	55	17%
ADECUADO	55	17%
NI ADECUADO NI	142	44%
INADECUADO	16	5%
MUY INADECUADO	55	17%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Figura 2** Experiencia medica referente a la confianza y seguridad



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

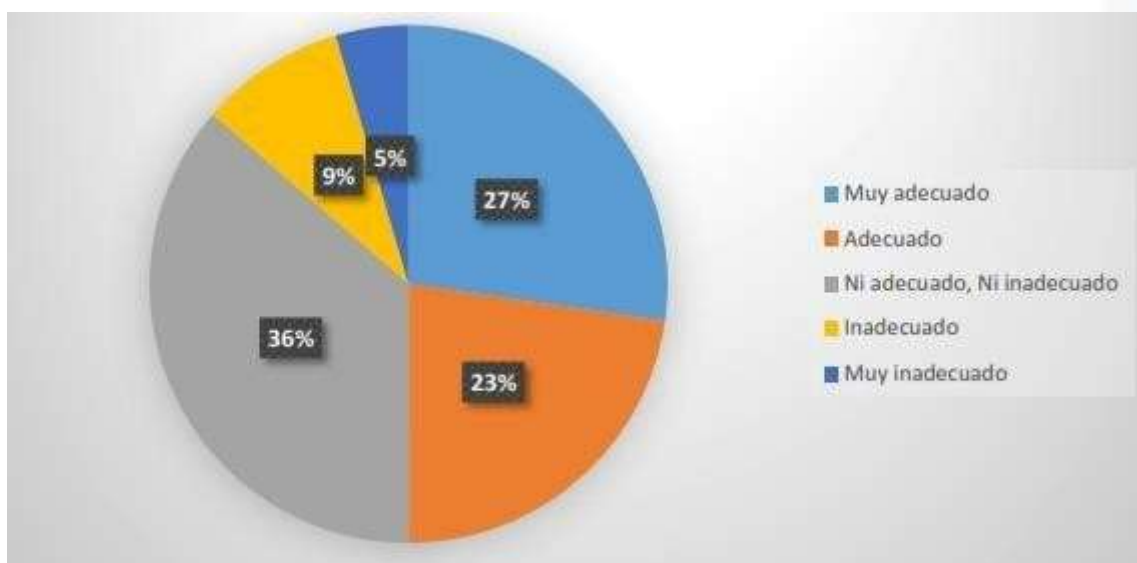
**Interpretación:** En el trabajo de investigación se puede observar que un 17% considera adecuada la seguridad y confianza que se le brinda, un 44% ni adecuada ni inadecuada, y un 17% considera que es muy inadecuado, donde podemos darnos cuenta que es un punto que se falla bastante.

**Cuadro 5** ¿Cómo consideran que se encuentra capacitado el personal que lo atendió?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
MUY ADECUADO	36	11%
ADECUADA	142	44%
NI ADECUADO, NI INADECUADO	90	28%
INADECUADO	36	11%
MUY INADECUADO	19	6%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Figura 3** ¿Cómo consideran que se encuentra capacitado el personal que lo atendió?



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Interpretación:** De acuerdo a la investigación puedo observar que los datos obtenidos acerca de la percepción acerca de las competencias del personal sanitario el 44% indica que es muy adecuada, seguidos del 28% refiere que es buena finalmente con el 6% asegura que es muy inadecuada; esto denota que en su mayoría las usuarias consideran que el personal que le atendió.

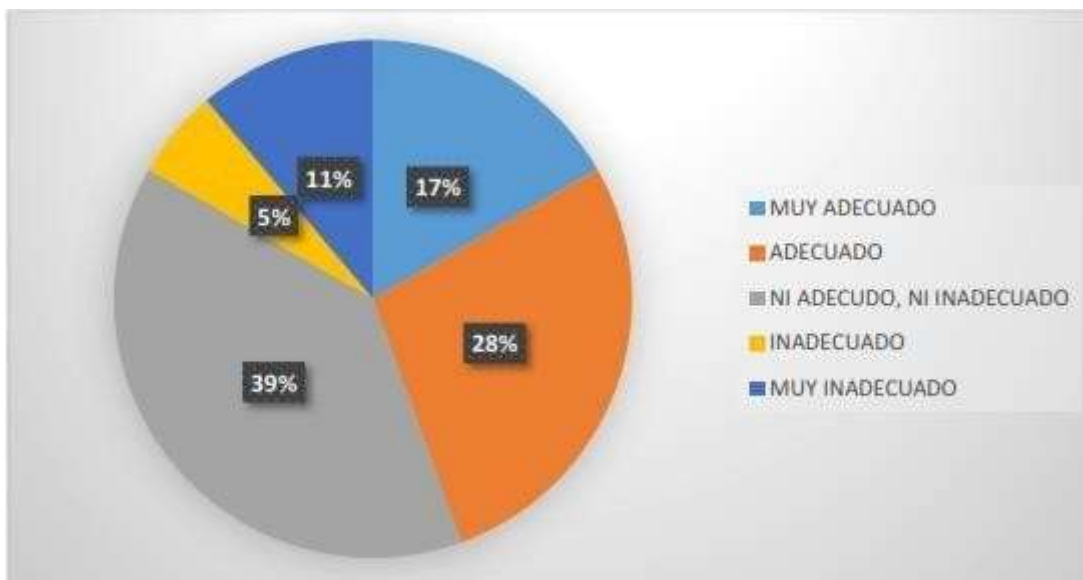
### Cuadro 6 Tiempo de espera para la atención médica

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
MUY ADECUADO	55	17%
ADECUADO	91	28%
NI ADECUADO, NI	126	39%
INADECUADO	16	5%
MUY INADECUADO	35	11%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Figura 4** Tiempo de espera para la atención médica.



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Interpretación:** Se observa en base a la encuesta que el 39% refiere que es ni adecuado ni inadecuado, seguido del 28% considera que es adecuado, finalmente el 11% indica que es muy inadecuado, esto hace referencia que en mayor proporción consideran que el tiempo de espera es regular.

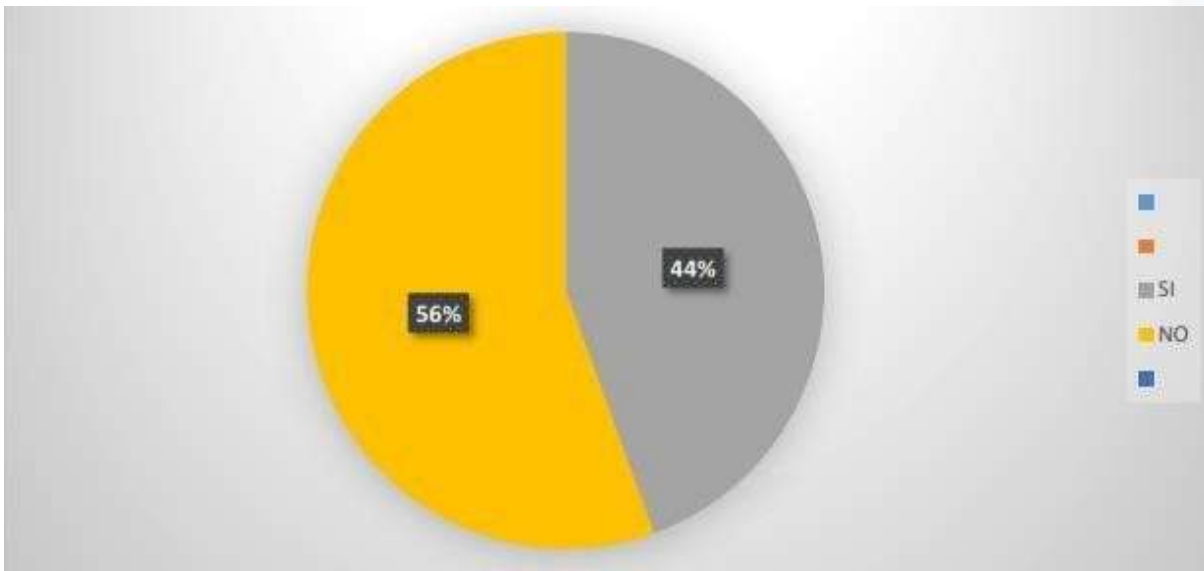
### Cuadro 7 Atención brindada

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
MUY ADECUADO	36	11%
ADECUADO	71	22%
NI ADECUADO, NI	181	56%
INADECUADO	16	5%
MUY INADECUADO	19	6%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

### Figura 5 Atención brindada



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Interpretación:** Se observa que el 56% de las encuestadas que es la mayoría del porcentaje ha respondido que el trato recibido es ni adecuado ni inadecuado, en un porcentaje de 22% es adecuado y en una minoría del 5% indican que es inadecuado.

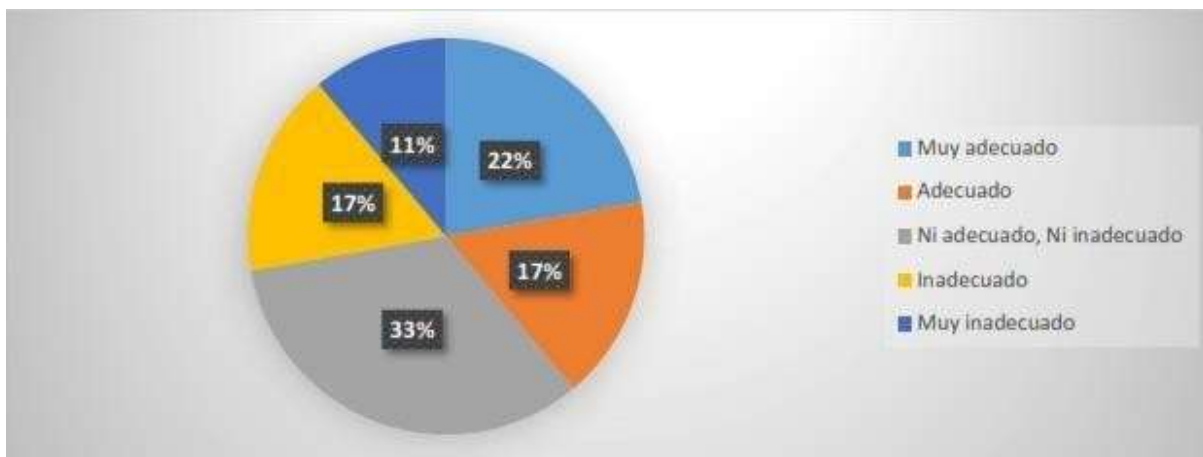
### Cuadro 8 Satisfacción del usuario con el ambiente que ofrece la casa de salud

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
MUY ADECUADO	71	22%
ADECUADO	55	17%
NI ADECUADO, NI	106	33%
INADECUADO	55	17%
MUY INADECUADO	36	11%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

### Figura 6 Satisfacción del usuario con el ambiente que ofrece la casa de salud



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito

**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Interpretación:** En los siguientes resultados podemos observar que el 33% de usuarios indican que no es ni adecuado, ni adecuado el ambiente en que ofrece la casa de salud, sin embargo, sumando los resultados positivos tenemos un 39% el cual es mayor a los negativos que sumado nos refleja un 28% entre los que indicaron que el ambiente que se ofrece es inadecuado y muy inadecuado.

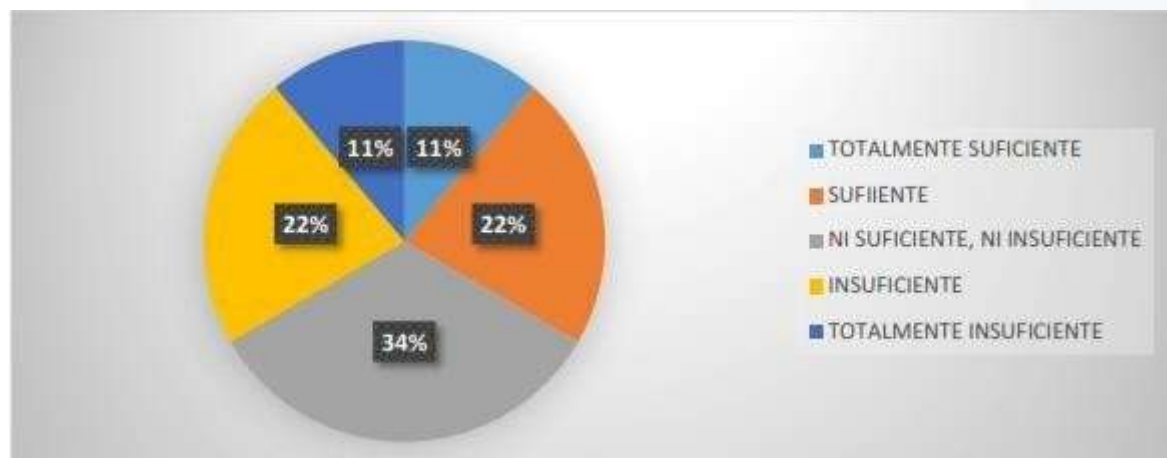


**Cuadro 9** ¿Qué tan clara es la explicación sobre los procedimientos que se realizan en los pacientes?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
TOTALMENTE SUFICIENTE	36	11%
SUFICIENTE	71	22%
NI SUFICIENTE, NI	109	34%
INSUFICIENTE	71	22%
TOTALMENTE INSUFICIENTE	36	11%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Figura 7** ¿Qué tan clara es la explicación sobre los procedimientos que se realizan en los pacientes?



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

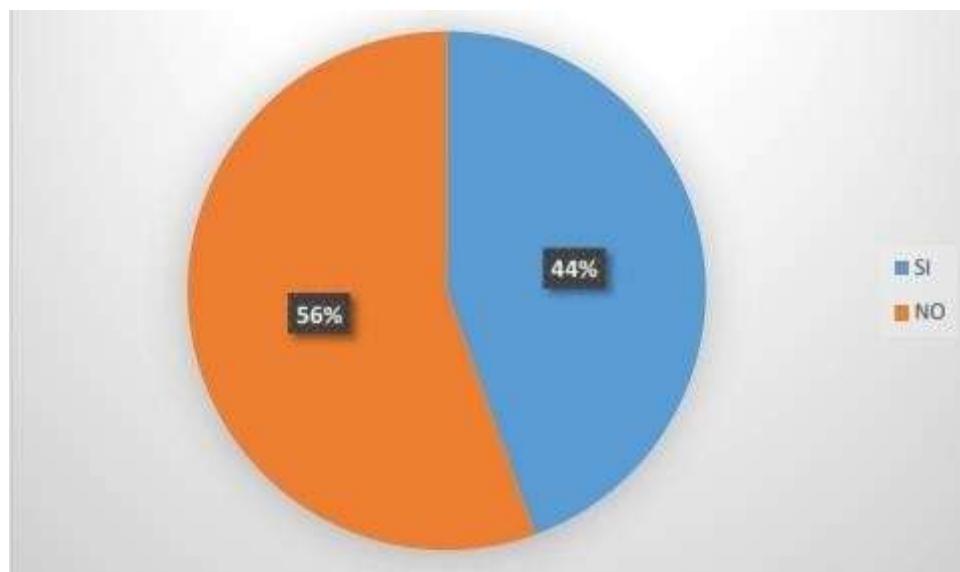
**Interpretación:** En base a la investigación se podemos deducir que la mayor parte de usuarios indican con 34% que la explicación recibida no es ni suficiente, ni insuficiente, razón por la cual también existen quejas, porque se quedan con esas dudas y no sienten seguridad.

**Cuadro 10** ¿El problema por el cual acudieron fue resuelto?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	142	44%
NO	181	56%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Figura 8** ¿El problema por el cual acudieron fue resuelto?



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

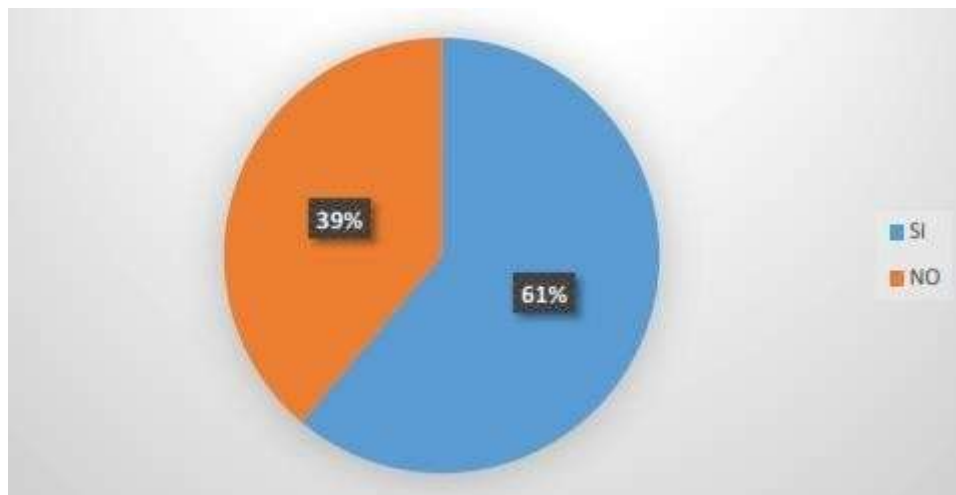
**Interpretación:** En base a los resultados podemos darnos cuenta que nos es mucha la diferencia entre los que dijeron que, si y los que dijeron que no, en relación a los que indicaron si el problema por el cual acudieron fue resuelto o no; ya que el 56% indicaron que no, y en un 44% dijeron que sí.

**Cuadro 11** ¿El hospital cuenta con los insumos y equipos necesarios?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	197	61%
NO	126	39%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Figura 9** ¿El hospital cuenta con los insumos y equipos necesarios?



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

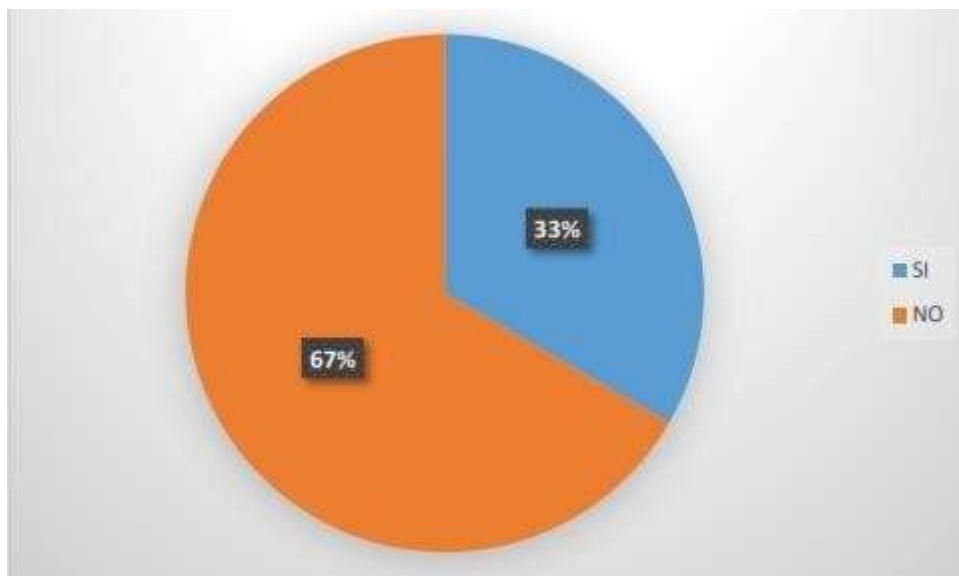
**Interpretación:** En la investigación se observa que la mayoría de las encuestadas en un porcentaje de 61% cree que al Hospital le hacen falta equipos modernos para una mejor atención y en un 39% que si existen equipos modernos.

**Cuadro 12** ¿Ud. Recomendaría esta casa de salud?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
SI	107	33%
NO	216	67%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Figura 10** ¿Ud. Recomendaría esta casa de salud?



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

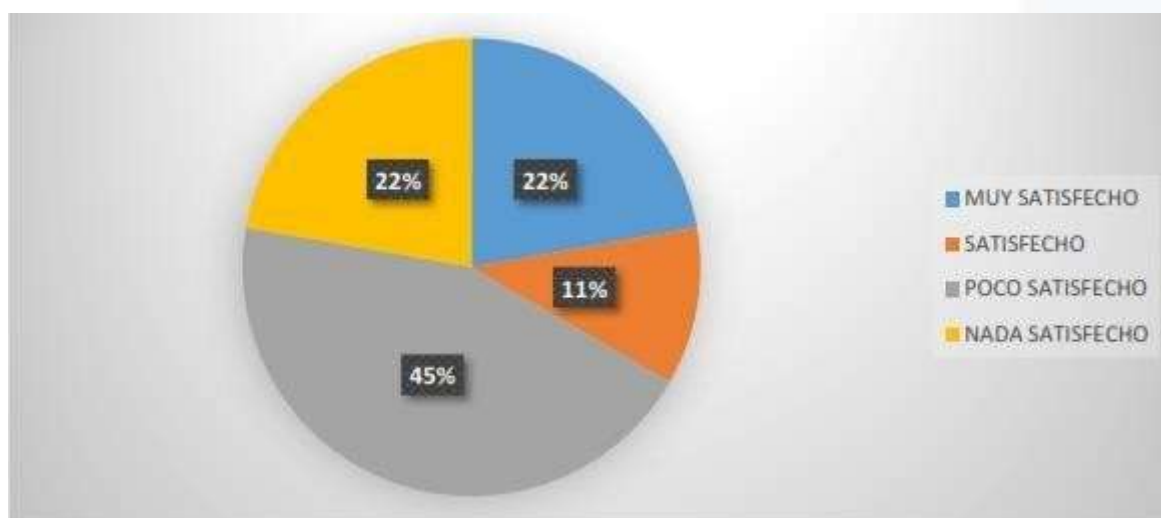
**Interpretación:** En la siguiente pregunta de investigación podemos observar con un porcentaje elevado como es el 67% de los usuarios encuestados no recomiendan el hospital para la atención.

**Cuadro 13** ¿Qué nivel de satisfacción global tiene Ud. con los cuidados y servicios que ha recibido durante su estancia en el hospital?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
MUY SATISFECHO	71	22%
SATISFECHO	36	11%
POCO SATISFECHO	145	45%
NADA SATISFECHO	71	22%
Total	323	100%

**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Figura 11** ¿Qué nivel de satisfacción global tiene Ud. con los cuidados y servicios que ha recibido durante su estancia en el hospital?



**Fuente:** Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito  
**Autor:** Ángel Naranjo Martínez

**Interpretación:** La gráfica muestra que la satisfacción global de los pacientes con los servicios del hospital es mixta, con un 44% reportando satisfacción positiva (22% "Muy Satisfechos" y 22% "Satisfechos"), frente a un 56% que indican menor satisfacción (45% "Poco Satisfechos" y 11% "Nada Satisfechos").

## Discusión de los resultados

La calidad de la atención en salud según la Organización Mundial de la Salud, (OMS, 2020). Es definida como:

“es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados, para usuarios o pacientes y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios”

La misma incluye todas aquellas acciones realizadas por el personal de salud de las instituciones que tienen como objetivo primordial satisfacer de forma eficiente las demandas y necesidades de los usuarios o pacientes y que incluyen tanto aspectos técnicos como humanos. (Balon, 2022). De esta forma se hace importante conocer la percepción que tiene los pacientes respecto a la calidad de la atención recibida que permita establecer un acertado juicio de la misma y diseñar estrategias que garanticen la mejora continua de los servicios sanitarios.

Al analizar los resultados de la presente investigación, el 44% de ellos considera regular la calidad de atención. Estos resultados coinciden con los obtenidos por (Guevara Carranza,2018) en un estudio realizado en el año 2018 en el que el 87.9 % de los pacientes atendidos en el Hospital José Soto Cadenillas – Chota, consideró regular la atención recibida. De igual forma, (Vasquez Chachaima, 2022) al evaluar la calidad de la atención de enfermería en un Centro de Salud peruano, concluyó que la calidad de la atención fue percibida como regularmente adecuada.

En estudio realizado en Colombia, sobre la calidad de la atención en salud mental, por (Calderón Vélez, 2023), basado en experiencias de jóvenes referente al Sistema de Salud, se encontraron en mayor proporción adjetivos que la califican como mediocre - apresurada - poco satisfactoria - lenta - mala - generalizada - poco personalizada - inoportuna y generalista.

Sin embargo, (Pabon Cordoba & Palacio Díaz, 2020) al evaluar la calidad de los servicios en el Hospital de Magdalena durante el período comprendido de 2017 a 2019, encontró que la atención percibida por los pacientes, de manera general, fue buena; siendo los servicios de laboratorio clínico los de mejores resultados con un 83,1%. Similar resultado obtuvo (Sánchez Torres, 2021) en su estudio realizado en Tumbes, en el cual los pacientes percibieron la atención recibida como muy buena y buena en un 62.2% y 32.2%, respectivamente.

La dimensión seguridad constituye un importante pilar que mejora la interrelación con los usuarios o clientes y en la actualidad resulta clave a la hora de evaluar la calidad de la atención en salud (Pino-Vera, 2018).

Al analizar esta dimensión, se pudo observar que sólo el 17% la consideró adecuada existiendo un predominio de pacientes con un nivel neutral de opinión (ni en adecuada o inadecuada). Similar resultado obtuvo (Maggi Vera, 2018) en el Hospital General de Milagro, Guayaquil; con un 22.5% de los encuestados.

En el estudio realizado por (Rodríguez Buenaventura, 2021) en un Hospital de Guayaquil, el 36% de los pacientes encuestados consideró que el personal de enfermería no genera confianza. De igual forma, (Ventura Hernández, 2021) en su estudio realizado en el Centro de Salud en San Martín de Porres, el 57,1% se mostró insatisfecho. Sin embargo, (Hernández Ruiz, 2018) en su investigación, obtuvo una percepción de los usuarios moderadamente alta de la dimensión confiabilidad con respecto a los servicios de farmacia del centro hospitalario en estudio.

Valenzuela et al., (2018) obtuvieron en su investigación que, el 64.4% de los usuarios encuestados acudieron a los centros de salud andinos, motivados por la confianza generada por los equipos de salud de los mencionados centros asistenciales.

Referente a la capacitación del personal de salud, predominaron los pacientes que consideran que el personal se encuentra capacitado de forma adecuada. Estos resultados coinciden con los encontrados por (Lizana, 2018) y (Castelo Rivas, 2022), en los que predominaron los pacientes que consideraban adecuada y muy adecuada la capacitación y destrezas de los médicos y enfermeras.

Estos resultados difieren con los obtenidos por (Rodríguez,2021) y (Calderon,2023) en los cuales los pacientes consideran que el personal no está capacitado adecuadamente. La inadecuada capacitación del personal de salud influye negativamente en los restantes indicadores de proceso de la atención sanitaria. Esto interfiere en la capacidad de respuesta ante los problemas de salud que se presentan y por ende en su resolución. También en el tiempo de espera, la claridad y rapidez de los procedimientos; viéndose afectada además la confianza y fiabilidad de los clientes o usuarios.

En el presente estudio los pacientes encuestados mantuvieron una opinión neutral referente a diversos indicadores como: tiempo de espera para ser atendidos, atención brindada, el ambiente que ofrece la institución y la claridad de la explicación sobre los procedimientos realizados por el personal de salud.

Al evaluar la relación existente entre el tiempo de espera para la realización de cirugías y la percepción de satisfacción con la calidad de la atención médica, (Gutiérrez, 2019), los encontró inversamente proporcionales. De igual forma, (La Torre Mantilla, 2018) en su estudio realizado en Lima, encontró una elevada insatisfacción de los usuarios por largo periodo de espera, para obtener los servicios de salud.

Estos resultados difieren de los obtenidos por (Murillo, 2019), en cuyo estudio, los pacientes se encontraron satisfechos con el tiempo de espera, cuyo valor medio fue de 60 minutos.



Cuando el personal de salud es capaz de brindar una adecuada atención con amabilidad y cortesía, el nivel de satisfacción de los clientes respecto a la misma se eleva. Referente al tema, (Menéndez, 2020 ) señaló que el personal sanitario debe escuchar con atención los problemas de los pacientes y establecer un contacto visual, aspectos que mejoran la percepción sobre la atención que reciben.

En un análisis, sobre tendencias actuales, del nivel de satisfacción de pacientes con el sistema de salud en España, realizado por (Pérez-Cantó, 2019) se evidenció elevado grado de insatisfacción. Sin embargo, (Delgado, 2022) encontró que el 88,1% de los pacientes encuestados recibió un trato amable y cordial; expresando su satisfacción con la atención brindada.

La satisfacción con el ambiente de la institución es crucial ya que brinda seguridad al usuario. En investigaciones realizadas por (Murrieta Calderón, 2019) y (Ledesma Vallejo, 2022) muestran un predominio de usuarios muy satisfechos en un 55% y 68,6% respectivamente.

(Bustamante, 2019) y (Ozretić, 2020) señalan que un adecuado ambiente de trabajo se relaciona con la seguridad del paciente.

La explicación clara y detallada sobre los procedimientos a los pacientes garantiza seguridad y confianza en los mismos. Este indicador guarda relación también con el nivel de capacitación que tenga el personal sanitario sobre los diferentes procedimientos y técnicas para de esta forma aclarar las dudas e inquietudes que puedan presentar los pacientes. Rodríguez, (2021) hace hincapié en la necesidad de que el personal sanitario resuelva cualquier inquietud y genere confianza; implicando honestidad, credibilidad e integridad. Según León, (2018) en un estudio realizado en el Hospital Regional de Perú, el 80.5% de los pacientes encuestados se mostraron satisfechos con este indicador.

Durante décadas se han abordado los conceptos de calidad de la atención y su relación con la satisfacción del cliente y la necesidad de estrategias, que garanticen que el paciente, una vez que acude a una institución de salud, reciba una atención sanitaria de calidad y que resuelva de una forma efectiva el problema de salud que lo llevó a presentarse en dicha institución (Ledesma, 2022). Llama la atención que al analizar el cuadro 10 referente a la solución del problema por el cual los pacientes acudieron a dicho centro asistencial; el 60% de ellos no lo resolvió. La no resolución de los problemas de salud repercute negativamente en la fiabilidad como dimensión.

En estudio realizado en España, por (Pérez-Cantó, 2019) los usuarios presentaron expectativas superiores a su percepción respecto a la dimensión de fiabilidad, resultando un nivel de insatisfacción de 56,7%. Similar resultado obtuvo (Fariño, 2018) y (Zambrano García, 2019). Este último propuso un Plan de mejora continua que permita elevar la calidad de la institución. Sin embargo, (Castelo, 2022) en su estudio realizado en Santo Domingo obtuvo que el 71,6% de los pacientes se sintieron satisfechos; demostrando la existencia de conformidad en lo referente a la satisfacción y fiabilidad.

Según (Chata Atencia, 2023) la fiabilidad se relaciona con la seguridad, el aprovechamiento racional de los insumos que garantice una atención oportuna, adecuada y cuidadosa. Los materiales e insumos, equipamiento, materiales informativos se incluyen dentro de la dimensión de elementos tangibles, indicadores importantes de estructura; la cual es necesaria para lograr una adecuada atención sanitaria y repercuten en la satisfacción del paciente (Guerra, 2020). Contar con los insumos y equipos necesarios, contribuye a la resolución de los problemas de salud de una manera óptima y eficiente.

En la actualidad debido de la crisis económica, incrementada a partir de la pandemia de COVID19, se ha generado un elevado déficit de medicamentos que influye negativamente en la calidad de la atención de salud y en la satisfacción de los usuarios o clientes. Pérez-Cantó, (2019), en su valoración referida a la crisis en Europa, declara que estas deficiencias unidas a la reducción de personal sanitario y la disminución de los salarios, ha impactado negativamente en la seguridad y satisfacción de los clientes.

En el presente estudio el 61% de los usuarios se siente satisfecho y consideran que el hospital cuenta con todos los insumos y equipos necesarios para una atención con calidad. Similares resultados mostraron (Mohammadi, 2018), en su estudio evaluativo de un servicio de atención al paciente crítico (Coppiano Campoverde, 2019), en el Centro de Diagnóstico por Imágenes del Hospital de Niños en Guayaquil.

De igual forma (Vázquez, 2018) en su investigación sobre la satisfacción en el primer nivel de atención médica y (Fariño, 2018) encontraron al evaluar la dimensión de elementos tangibles que los usuarios se sentían satisfechos en un 82% y 77%, respectivamente. Contrariamente, (Febres, 2020) en su investigación en el servicio de medicina interna de un hospital de Perú, el mayor por ciento de los encuestados se encontró insatisfechos.

Castelo, (2022) en su tesis resalta la importancia de que los profesionales de salud sean humanistas y mantengan un excelente trato con los usuarios con el objetivo de lograr satisfacción.

Para Djambazov, (2019), la empatía, como dimensión humana, abarca confianza y apoyo al cliente, una adecuada comunicación entre el personal de salud y los pacientes, la existencia de un personal sensible y humanista que sea capaz de reconocer los sentimientos del paciente y brindar una atención individualizada y con calidad.

Por otro lado, (Hernández, 2018) señala su importancia para garantizar una adecuada satisfacción del cliente y que esta se logra cuando el personal es capaz de colocarse en el lugar del paciente y atender todas sus necesidades, brindando una atención personalizada. La insatisfacción de los usuarios con respecto a esta dimensión podría generar quejas frecuentes y reclamaciones; pudiendo también dañar la imagen de las instituciones (Celis Silva, 2022).

Teniendo en cuenta estos aspectos los clientes, basados en su experiencia vivida por falta de empatía en la institución, podría no retornar en busca de una futura atención médica o transmitir su insatisfacción; no recomendando los servicios sanitarios.

Al analizar la dimensión de empatía en la presente investigación, se tuvo en cuenta el indicador relacionado a si el usuario recomendaría la casa de salud; resultado que se muestra en el cuadro 12. En este cuadro se observa que el 67% no la recomendaría. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Mohammadi, (2018) y Maggi, (2018). A diferencia de Ledesma, (2022) y Salinas Vargas, (2021) en cuyos estudios, los usuarios satisfechos en un 81.1% y 53.8% respectivamente, sí lo recomendarían.

De manera general, evidenciando la interrelación existente entre todos los indicadores descritos y su influencia en la calidad de la atención y grado de satisfacción de los clientes o usuarios, el cuadro 13 muestra el nivel de satisfacción global de los pacientes, con respecto a los cuidados y servicios que han recibido durante su estancia en el hospital. En el mismo es posible apreciar que predominaron los pacientes poco satisfechos con un 45%.

Estos resultados coinciden con (Hosseini, 2018) en su estudio analítico, empleando la escala SERVQUAL. De igual modo (Andrade, 2019) obtuvo un bajo nivel de satisfacción por parte de los adultos mayores encuestados.

Por otro lado, Bulnes Aldave, (2023) en su estudio refiere que el 60% de los pacientes que acudieron al consultorio externo de medicina en una posta de Otuzco estuvieron satisfechos. Similares resultados también obtuvieron (Piedra-Valoy, 2019), concluyendo que los usuarios que asistieron a la consulta externa declararon una adecuada satisfacción.

De igual forma, Garayar, (2018) el 58.6% de los pacientes resultaron satisfechos de manera general con la atención brindada por el servicio de Obstetricia.

Apaza-Pino, (2018)) encontró que el 77% de los ancianos que acudieron a una consulta de geriatría declararon sentirse satisfechos. Sin embargo, Ramos, (2020) al evaluar la satisfacción de pacientes que acudieron a una clínica privada de cirugía estética en Lima, Perú, para tratamientos faciales; observó que de 123 pacientes que participaron en el estudio, el 95% mostró un nivel de satisfacción medio.

Numerosos estudios resaltan la relación existente entre la calidad de la atención sanitaria y el nivel de satisfacción percibido por parte de los usuarios o clientes. En esta investigación es posible constatar tal afirmación al obtener como resultado global la poca satisfacción de los pacientes con la atención recibida, la cual fue percibida como regular. Teniendo en cuenta estos resultados, se diseñó un protocolo de atención asistencial, a manera de propuesta, para los servicios de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito con vista a mejorar el grado de satisfacción de los pacientes.

## CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

### 5.1 Conclusiones

- Las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía según la perspectiva de los usuarios se encuentran en el rango de insatisfacción según los resultados obtenidos; siendo la fiabilidad y la empatía las dimensiones que arrojaron resultados más negativos.
- El nivel de satisfacción de los pacientes en relación a las dimensiones de tangibilidad fue percibido como adecuado; los cuales consideraron que la institución cuenta con los insumos y equipos necesarios para brindar una atención sanitaria de calidad.
- Los pacientes demostraron tener una percepción indiferente respecto a la dimensión seguridad; considerando los indicadores evaluados: ni adecuados, ni inadecuados.
- La calidad de la atención brindada por el personal de salud fue percibida como regular por parte de los pacientes encuestados.
- Se concluye que los pacientes se sintieron poco satisfechos con la atención brindada por parte del personal de salud en el área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager ubicado en el cantón Naranjito.

## 5.2 Recomendaciones

- Realizar talleres de capacitación, de forma periódica, con el objetivo de elevar los conocimientos y habilidades del personal de salud; que permitan mejorar su competencia y desempeño, aspectos indispensables para lograr una adecuada satisfacción de los usuarios en relación a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.
- Desarrollar actividades para la sensibilización del personal de salud que garantice una atención asertiva, amable y empática a los usuarios; garantizando en ellos una experiencia agradable y acogedora, durante su estancia en el centro.
- Mantener el uso racional y control adecuado de insumos y equipos que permitan el mantenimiento de los niveles de satisfacción adecuados percibidos por los usuarios, en relación a los elementos tangibles.
- Implementar el protocolo de atención asistencial, que se propone en esta investigación, con vista a elevar la calidad de la atención sanitaria y mejorar el grado de satisfacción de los pacientes.
- Diseñar estrategias de control y evaluación de la calidad de forma sistemática, que garanticen la mejora continua de los servicios sanitarios que presta la institución; aspectos necesarios para lograr mejorar la satisfacción de los usuarios que asisten a la misma.

## **CAPITULO VI: PROPUESTA**

### **6.1 Título**

Protocolo sobre la atención sanitaria perteneciente al área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager mediante una guía o protocolo sobre la atención al usuario en los servicios de salud.

### **6.2 Justificación**

La presente propuesta pretende capacitar al personal sanitario pertenecientes al área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager, referente a la calidad en la atención de los servicios de salud ya que se ha evidenciado que en gran proporción las usuarias no se encuentran satisfechas en la consulta médica, ya sea en el trato o en los tiempos de espera.

Esta capacitación procura transmitir los conocimientos científicos adquiridos durante la etapa universitaria por medio de la promoción y prevención de salud contribuyendo al cumplimiento del objetivo 1 del plan nacional toda una vida.

### **6.3 Objetivos**

#### ***6.3.1 Objetivo general de la propuesta***

Ø Desarrollar una guía para asegurar una atención de calidad con calidez a las usuarias que acuden al área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager Naranjito.

#### ***6.3.2 Objetivos específicos de la propuesta***

- Ø Capacitar el personal sanitario relacionado con la atención al usuario.
- Ø Elaborar material didáctico relacionado con la calidad que se brinda en los servicios de salud.
- Ø Proporcionar material audiovisual.



## 6.4 Aspectos teóricos de la propuesta

### Servicio al usuario en el ámbito de salud

Hay que tener en cuenta que los servicios de salud son distintos de los que se ofertan en otros sectores, en primer lugar, se trata con vidas humanas y a su vez en la mejoría o pronta recuperación de su salud, se define entonces como la satisfacción de una urgencia que puede o no comprometer con la vida del paciente, para ello se hace el uso de un instrumento que se denomina triaje (Portocarreño, Fabricio, 2017).

### Necesidades de los pacientes

No se puede evitar las enfermedades ya que en su mayoría son de origen silencioso, aunque se pueden prevenir en su mayoría, y de acuerdo al estado de salud de cada individuo va a depender las necesidades de los pacientes, entre ellos están quienes acuden a consulta externa, emergencias o también a emergencias obstétricas (Portocarreño, Fabricio, 2017).

### Atención al cliente en los servicios de salud

La atención del cliente es un punto fundamental en toda institución, ya que un cliente bien atendido propagara la experiencia que tuvo en dicho lugar, sea buena o mal, de su atención depende también la reputación de esta, y van a intervenir varios factores y los mencionaremos a continuación:

Ø **Escucha activa:** hace referencia al oír detenidamente cada una de sus necesidades y dudas que exprese.

Ø **Empatía:** Ponerse en el lugar del paciente, compartir un vínculo de emociones con el fin de precautelar la integridad de su ser.

Ø **Competencia:** el personal de salud debe estar capacitado para brindar un servicio de salud, los estándares de calidad de una institución exigen a los servidores adquirir nuevos procedimientos en la atención.

Ø **Confidencialidad:** toda información otorgada por los pacientes es de suma importancia por lo tanto el personal de salud no debe divulgar todo aquello que se le sea confiado.

Ø **Sentido del humor:** Este aspecto es muy importante ya que origina un lazo de confianza entre el usuario y el servidor público.

### **Relación médico paciente**

En la relación médico paciente intervienen los factores antes expuestos, a más de esto influye el trato amigable y la veracidad tanto del servidor público como del usuario, la confidencialidad y el respeto mutuo, así como también la solidaridad y no olvidar que se trata con vidas humanas para garantizar una atención de calidad (Cobeña Pedro , 2017).

### **Satisfacción del Paciente**

La satisfacción del paciente ha sido un tema muy controversial en el mundo de la psicología, debido a que todas las personas tienen una mentalidad diferente, en el ámbito de la salud se ha visto en la necesidad de evaluar los procesos y servicios prestados ya que cada día necesitan de mejorar las falencias del sistema de salud para llegar a la excelencia (Sánchez, Livia, 2018). Pues bien, no se trata de cumplir un trabajo o un procedimiento, ni solo enfocarse en las emociones del usuario sino brindar un servicio con eficacia, calidez, empatía y competente, se debe tener en cuenta que no es posible que se garantice la calidad de un servicio si no se asegura la satisfacción del usuario, para ello hay que tener cuatro aspectos fundamentales (Sánchez, Livia, 2018).

- Ø Variables intrapersonales del paciente.
- Ø Variables intrapersonales del servidor de salud.
- Ø El fenómeno de interacción de ambos.
- Ø Los condicionantes de la institución.

## **6.5 Ubicación**

El hospital Abraham Bitar Dager se encuentra ubicada en el cantón Naranjito, perteneciente a la provincia del Guayas.

## **6.6 Factibilidad**

El presente estudio es factible debido a que no se presentan inconvenientes en cuanto a su realización ya que cuenta con los recursos necesarios para su ejecución, además se ha evidenciado la necesidad de capacitar referente a la calidad en la atención de los servicios de salud al personal sanitario.

## **6.7 Descripción de la propuesta**

Se capacitará al personal de salud acerca de la atención al usuario en los servicios de salud, lo cual se proporcionará materiales didácticos y se socializará técnicas y métodos para garantizar la calidad de los cuidados en las usuarias del área de emergencia del Hospital Abraham Bitar Dager.

### **6.7.1 Actividades**

- Ø Obtener el permiso de las autoridades competentes del hospital IESS de Machala.
- Ø Recopilación de la información.
- Ø Elaboración de material didáctico.
- Ø Elaboración de material audiovisual.
- Ø Impresión de material didáctico.
- Ø Adquisición de recursos.
- Ø Preparación de espacio físico para capacitación.
- Ø Capacitación.
- Ø Refrigerio.

## 6.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Responsable del proyecto de investigación.

**Cuadro 14 Presupuesto**

RUBRO	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>PERSONAL</b>			
Docente	0	0	Invitado
<b>MATERIAL</b>			
Laptop	1	Propia	Propia
Proyector	1	Préstamo	Préstamo
Pendrive	1	Propio	Propio
<b>SUMINISTROS</b>			
Impresión	30	0.10	3.00
Folletos	30	0.20	6.00
<b>OTROS</b>			
Transporte	5	10.00	50.00
Refrigerios	60	1.00	60.00

## Referencias bibliográficas

- Bolis Mónica. (2020). Calidad de la atención. Washington: El bosque.
- Briones, M. A. (2018, 10 de octubre). Dirección nacional de calidad de los servicios de la salud. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-de-los-servicios-de-salud/>
- Cabello Moreno. (2019). Nivel de satisfacción del usuario sobre los cuidados de enfermería. Scielo.
- Cadena Aviles, V. M. (2015). Análisis del servicio de atención al cliente de la corporación nacional de telecomunicaciones EP del cantón Milagro provincia del Guayas. Repositorio Dspace.
- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. G. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa, 1-3. Obtenido de Depósito de Investigación Universidad de Sevilla: <https://hdl.handle.net/11441/78838>
- Carrillo, A. (2015). Población y Muestra. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/oca/view/20.500.11799/35134/1/secme-21544.pdf>
- Chacón Cantos, J., & Rugel Kamarova, S. (2018, 15 de diciembre). Gestión de calidad. Espacios, 39, 14.
- Coatrecasas, L., & González Babón, J. (2017). Gestión integral de la calidad. Barcelona, España: Profit. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Cobeña Pedro. (2017). Ciencia del cuidado humano. Barcelona: Muñiz.
- Contreras Espinoza, S., & Núñez-Melgar, F. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS. Brazil: SciELO - Scientific Electronic Library Online.

- Cortéz, J. F., Mancero, A. C., Lorenti, E. V., Flores, J. V., & Ocaña, A. O. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 22.
- Del Carmen, S., & J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 288-295.
- Delgado Muenéndez, J. (2022). Control de calidad de los servicios de atención al cliente y satisfacción del usuario del Centro Obstétrico en la Unidad Operativa Tipo C Materno Infantil Santa Lucía. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19049>
- Delia, S. M., Alice, J. Z., Martha, P. F., & Amisaday, H. M. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y Enfermería (SciELO)*.
- Díaz, J. (2014). Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo. Recuperado de <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61258898/3477-1-10011-1-10-20140530>
- Djambazov, S. (2019). Factors that predict overall patient satisfaction with oncology hospital care in Bulgaria. *Value in Health Regional Issues*, 19, 26-33. <https://doi.org/10.106/j.vhri.2018.11.006>
- Domínguez. (2017). Calidad de los servicios prestados. SciELO.
- Duque Oliva, E. J. (2005, junio). Revisión del concepto de calidad del servicio. *Innovar*, 15(25), 45.
- Espinoza, E. (2016). Universo, muestra y muestreo. Chile: El bosque.
- Falcón, V. L., Pertile, V. C., & Ponce, B. E. (2019, octubre). La encuesta como instrumento de recolección de datos sociales. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/110388>
- Fariño, J. (2018). User satisfaction and quality of care in primary units of Salud de Milagro. *Revista Ecuatoriana de Ciencia Tecnología e Innovación en Salud Pública*, 2(2), 1-15. Obtenido de <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>

- Febres, R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de la atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo, Perú. 20(3), 15-30. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397>
- Gámez, T. M. (2016). Artículo de investigación no experimental. 11.
- Garayar, R. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención del servicio de obstetricia del centro de salud Huanca Sancos – 2018 [Tesis de Maestría]. Repositorio institucional, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29813>
- García Molina, M., & Ruíz Tavera, J. K. (2009). Ley de Thirlwall y modelo de brechas: Un modelo unificado. Universidad Nacional de Colombia.
- Germán, B. E. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Repositorio.
- Grasso, (2016). Encuesta: Elementos para su diseño y análisis. Córdoba, Argentina: Las brujas. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?id=jL\\_yS1pfbMoC](https://books.google.com.co/books?id=jL_yS1pfbMoC)
- Grenmer, V., Márquez, M., & Fuentes, A. (2018). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad. México D.F.: McGraw Hill.
- Guerra, E. (2020). Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay”. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional, Perú. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/7db6dffb-f7cb-4db7-8386f381441c9c1a>
- Guevara Carranza, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26164>
- Gutiérrez, A. (2019). Tiempo de espera y calidad de atención en pacientes de odontoestomatología intervenidos en sala de operaciones. Anales de la Facultad de Medicina, 80(10), 183-187. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.16413>
- Henríquez, J. S., & Calderón Calderón, V. (2015). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. Scielo.

- Hernández Rodríguez, A., Argüelles Pascual, V., & Palacios, R. (2021, enero). Métodos empíricos de la investigación. *Ciencia Huesteca Boletín Científico de la Escuela Superior de Huejutla*, 9(17), 34.
- Hernández Salazar, P. (2011, 03 de enero). La importancia de la satisfacción del usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Obtenido de file:///C:/Users/HP/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206.pdf
- Hosseini, S. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 82-89. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzx200>
- Inche, J., Andia, Y., Huamanchumo, H., López, M., Vizcarra, J., & Flores, G. (2003, 1 de agosto). Paradigma cuantitativo: un enfoque empírico y analítico. *Industrial Data*, 6(1), 23-37. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81606104>
- Iribarren, G. F. (2015, 22 de octubre). Qué es la calidad. Recuperado de <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>
- Jiménez, R. P. (2018). Indicadores de la calidad de atención y satisfacción del cliente. Scielo.
- Juliana, Santana de Freitas2. (2018). [Detalles del artículo no proporcionados]. Scielo.
- Kotler. (2010). Rol de las expectativas en el. [Detalles del artículo no proporcionados]. Límite.
- La Torre Mantilla, A. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo 2014. *Revista Gerencias y Políticas de Salud*, 17(34). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.fasu>
- Ledesma Vallejo, E. (2022). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el consultorio de medicina de un centro de salud en Lima, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional, Trujillo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100982>
- León Namuche, A. (2018). Niveles de satisfacción y calidad de la atención médica de los usuarios del servicio de consulta externa en el Hospital Regional Policía Nacional de



- Perú. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7593>
- Lizana, D. C. (2018). Calidad de atención que brinda profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima-Perú. [Tesis para optar por segunda especialidad, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio institucional, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12866/398>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2017). Metodología de la investigación social cuantitativa.
- Luengo, C. S. (2016). Condiciones de trabajo y su relación con la calidad del cuidado y salud del profesional de enfermería. Scielo, 368-380.
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis para optar por el título de Master, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez, D., Sornoza, P., & Fuentes, E. (2017). Calidad en servicios de salud. Buenos Aires: Panamericana.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. SciELO.
- Menéndez, T. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 6(4), 1304-1311. <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>
- Miguel A. Bustamante, E. Z. (2019). Fundamentos de calidad de servicio. Empresarial, 13(2), 159. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Mohammadi, M. (2018). Emergency Department Patient Satisfaction Assessment Using Modified Servqual Model; A Cross-sectional Study. Advances in Journal of Emergency Medicine, 1-6.
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de

- Guayaquil]. Repositorio institucional, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez, D., Sornoza, P., & Fuentes, E. (2017). Calidad en servicios de salud. Buenos Aires: Panamericana.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. SciELO.
- Menéndez, T. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. Revista Científica Dominio de las Ciencias, 6(4), 1304-1311. <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1538>
- Miguel A. Bustamante, E. Z. (2019). Fundamentos de calidad de servicio. Empresarial, 13(2), 159. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Mohammadi, M. (2018). Emergency Department Patient Satisfaction Assessment Using Modified Servqual Model; A Cross-sectional Study. Advances in Journal of Emergency Medicine, 1-6.
- Murillo, J. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. Anales de la Facultad de Medicina, 80(3), 288-297. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>
- Murrieta Calderón, L. (2019). Evaluación de la calidad de atención y relación con la satisfacción de pacientes del área de pediatría y propuesta de un plan de mejora continua para aumentar la satisfacción de los usuarios de consulta externa del Hospital General IESS de los Ceibos. Repositorio institucional, Guayaquil, Ecuador.
- OMS. (2018). Calidad de los centros de Salud. Organización Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2018, 18 de diciembre). Sistema de salud, calidad de atención en España. Recuperado el 9 de febrero de 2020, de <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
- Orrego S, O. Z. (2001). Calidad del cuidado de enfermería. Investigación y educación en enfermería, 78-83.
- Otero Ortega, A. (2018). Enfoques de investigación. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero->

Ortega/publication/326905435\_ENFOQUES\_DE\_INVESTIGACION/links/5b6b7f99  
92851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf

Ozretić, Đ., Škare, V., Čerfalvi, V., & Benc, A. (2020). Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL. *Acta Clinica Croatia*, 59(2), 285-293. <https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>

Pabón Cordoba, M. L., & Palacio Díaz, K. I. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Tesis de Grado, Universidad de la Costa C.U.C.]. Repositorio institucional, Barranquilla, Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11323/6423>

Pacabaque, A. N. (2016). Modelos Servqual y servqhos para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*.

Paiva Peñaloza, O. J. (2018). Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39091>

Palmer, J. J., & Botero, M. (2017). Control y calidad de servicios. México D.F: Pearson.

Paneque, R. E. (2017). Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actual. SCIELO.

Paz, R. P. (2017). Perspectiva histórica sobre la calidad de la atención sanitaria. *Arbor*, 371-381.

Peña, L. (2015). Necesidades y expectativas de los clientes reales y potenciales. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1453/2/TGT-202.pdf>

Pérez-Cantó, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saude Publica*, 53, 20-26. <https://doi.org/10.11606/S151878.2019053001506>

Piedad, B. (2015). Auditoria del servicio. *CES Salud Pública*, 100-113.

Piedra-Valoy, I. (2019). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna*, 31(1), 137-142. <https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>

- Pino-Vera, M. (2018). Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un hospital de Chile. *Revista Médica Risaralda*, 24(2), [aprox.5p.].  
Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122667-rmri-24-02-102.pdf>
- Portocarreño, F. (2017). *Fundamentos de calidad en los servicios de salud*. México D.F., México: Medical.
- Portocarreño, N., Gómez, C., & Herrera, V. (2017). *Fundamentos de calidad en los servicios de salud*. México D.F.: Medical.
- Ramírez, Nájera, & Nigenda. (2018). *Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México: perspectiva de los usuarios*. Instituto Nacional de Salud Pública.
- Ramos, K. (2010). *Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada*. Lima - Perú. *Horizonte médico* (Lima), 20(3), 1248.  
<https://doi.org/10.24265/horizmed 2020.v20n3.07>
- Rey Martín, C. (2018). *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. *Medigraphic*, 140-143.
- Reyes-Morales, H., & Flores Hernández, S. (2017). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México*. SCIELO.
- Robledo, G., Héctor, Meljem, M., Dolci, F., & López, O. (2020). *De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud*. *Revista Conamed*, 172-175.
- Rodríguez Buenaventura, Á. E. (2021). *Evaluación de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala*. [Tesis para optar por el título de Master, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional, Guayaquil, Ecuador.  
Obtenido de <http://repositorio.ucsq.edu.ec/handle/3317/15918>
- Rodríguez, J. L. (2017). *Evaluación de la calidad*. Scielo.
- Ruba, M. I. (2019). *EPRA International Journal of Research and Development (IJRD)*.  
Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/333058377\\_SERVICE\\_QUALITY\\_AND\\_ITS\\_DIMENSIONS](https://www.researchgate.net/publication/333058377_SERVICE_QUALITY_AND_ITS_DIMENSIONS)
- Ruiz, L. (2021). *Alfa Cronbach*. Madrid, España: Psicología y Mente.

- Salas, S. G. (2018). Percepción de enfermeras y familiares de pacientes sobre conductas de cuidado importantes. *Ciencia y enfermería*, 35-44.
- Salazar, C. (2018). Fundamentos básicos de estadística. Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20Básicos%20de%20Estadística-Libro.pdf>
- Salinas Vargas, D. (2021). Nivel de satisfacción de usuarios sobre calidad de atención del servicio de consulta externa de Medicina General del Hospital Distrital Jerusalén durante el período Diciembre 2019 - Enero 2020. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional, Perú. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/17351>
- Salvador, J., Cuenca, G., & Avilés, R. (2021). Evaluación de la investigación con encuestas en artículos publicados en revistas del área de Biblioteconomía y Documentación. *Revista Española de Documentación Científica*.
- Sánchez Torres, T. A. (2021). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud "Agua Verde", Tumbes, 2021. [Tesis para optar por el título de Master, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio institucional, Perú. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>
- Sánchez, L. (2018). Calidad en los servicios de salud. Murcia: Botero. Recuperado el 22 de enero de 2020.
- Serrano, S. C. (2017). Concepto de calidad total y su evolución. España: C&TA.
- Thompson, I. (2018). La satisfacción del cliente. PromonegocioS.net.
- Universidad del Zulia Venezuela. (2007, enero-abril). Calidad de los servicios. *Revista de Ciencias Sociales*, XIII, 172-186. Recuperado el 6 de abril de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28013113.pdf>
- Urrutia Mundaca, S. (2017). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario adulto del servicio de emergencia del hospital La Caleta – Chimbote. Repositorio ULADECH, 1.

- Valenzuela-Oré, F., Romaní-Romaní, F., Fuentes-Delgado, D., Vilches-Buitrón, E., & Salavery-García, O. (2018). Prácticas culturales vinculadas al cuidado de la salud y percepción sobre la atención en establecimientos de salud en residentes de centros poblados alto-andinos de Huancavelica, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(1), 84-92.
- Vásquez Chachaima, R. (2022). Calidad de atención en enfermería en la percepción de madres de niños. [Tesis para optar por el título de licenciada en Enfermería, Universidad Tecnológica de Los Andes]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/442>
- Vázquez, E. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n2.61652>
- Ventura Hernández, E. M. (2021). Satisfacción del usuario externo y la creación del valor público en el centro de salud Ex Fundo Naranjal, San Martín de Porres, 2021. [Tesis para obtener el título de Master, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional, Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71193>
- Virgilio, C. R., & Castro Reyes, T. D. (2017). Diseño de un manual de procedimientos y políticas para la aplicación. Space.
- Voorhoof, G., & Mermans, B. (2017). Calidad de atención sanitaria - indicadores de efectividad clínica. Bruselas, Toronto, Canadá: Editions Versant Sud. Recuperado el 11 de enero de 2020.
- Zambrano García, S. (2019). Diseño del proceso de mejora continua de la organización basado en el marco de trabajo SCRUM. [Tesis para optar por el título de ingeniera, Universidad Pontificia Bolivariana]. Repositorio institucional, Bucaramanga, Venezuela. Obtenido de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8651/39502.pdf>
- Zárraga-Cano, L., & Molina-Morejón, V. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 46-65.
- Zeithaml, J., & Gremler, A. B. (2016). The SERVQUAL service quality model. Liverpool: Gram Mc Hill.

## Anexos

Recursos pertinentes utilizados en el proceso de investigación.







# UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



## ENCUESTA SOBRE NIVEL DE SATISFACCION DEL DEL USUARIO EN LA ATENCIÓN RECIBIDA EN EL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE NARANJITO ABRAHAM BITAR DAGER.

1 . COMO CONSIDERA LA CALIDAD DE  
ATENCIÓN RECIBIDA EN EL HOSPITAL ABRAHAM  
BITAR DAGER

- MUY BUENA
- BUENA
- REGULAR
- MALA
- MUY MALA

2. ¿COMO FUE LA EXPERIENCIA MEDICA  
REFERENTE A LA CONFIANZA Y SEGURIDAD?

- MUY ADECUADO
- ADECUADO
- NI ADECUADO, NI INADECUADO
- INADECUADO

3. ¿CÓMO CONSIDERAN QUE SE ENCUENTRA  
CAPACITADO EL PERSONAL QUE LO ATENDIÓ?

- MUY ADECUADO
- ADECUADO
- NI ADECUADO, NI INADECUADO
- INADECUADO
- MUY INADECUADO

4. ¿COMO CONSIERDA EL TIEMPO DE ESPERA  
PARA LA ATENCIÓN MÉDICA?

- MUY ADECUADO
- ADECUADO
- NI ADECUADO, NI INADECUADO
- INADECUADO
- MUY INADECUADO

5. ¿COMO CONSIDERA LA ATENCION BRINDADA POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD?

- MUY ADECUADO
- ADECUADO
- NI ADECUADO, NI INADECUADO
- INADECUADO
- MUY INADECUADO

6. ¿COMO CONSIDERA EL AMBIENTE QUE OFRECE ESTA CASA DE SALUD?

- MUY ADECUADO
- ADECUADO
- NI ADECUADO, NI INADECUADO
- INADECUADO
- MUY INADECUADO

7. ¿QUÉ TAN CLARA ES LA EXPLICACIÓN SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE REALIZAN EN LOS PACIENTES?

- TOTALMENTE SUFICIENTE
- SUFICIENTE
- NI SUFICIENTE, NI INSUFICIENTE
- INSUFICIENTE
- TOTALMENTE INSUFICIENTE

8. ¿EL PROBLEMA POR EL CUAL ACUDIERON FUE RESUELTO?

- SI
- NO

9. ¿EL HOSPITAL CUENTA CON LOS INSUMOS Y EQUIPOS NECESARIOS?

- SI
- NO

10. ¿UD. RECOMENDARÍA ESTA CASA DE SALUD?

- SI
- NO

11. ¿QUÉ NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL TIENE UD. CON LOS CUIDADOS Y SERVICIOS QUE HA RECIBIDO DURANTE SU ESTANCIA EN EL HOSPITAL?

- MUY SATISFECHO
- SATISFECHO
- POCO SATISFECHO
- NADA SATISFECHO

# UNEMI

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

*¡Evolución académica!*

@UNEMIEcuador

