UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE ENFERMERÍA

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

"EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL, IMBABURA 2023"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título en: Licenciatura en Enfermería

Línea de investigación: Salud y Bienestar Integral

AUTOR:

Maria Mercedes Hidalgo Toapanta

DIRECTOR:

MSc. Sonia Dayanara Revelo Villarreal MPh

Ibarra – Ecuador 2025

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	050453537-8		
APELLIDOS Y NOMBRES:	Hidalgo Toapanta Maria Mercedes		
DIRECCIÓN:	Ibarra		
EMAIL:	mercedeshidalgot@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	-	**TELÉFONO MÓVIL:**	0986062032

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital San Vicente de Paúl, Imbabura 2023"
AUTOR (ES):	Hidalgo Toapanta Maria Mercedes
FECHA: DD/MM/AAAA	28/05/2025
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	■ **PREGRADO** ☐ **POSGRADO**
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Enfermería
ASESOR /DIRECTOR:	MSc. Revelo Villarreal Sonia Dayanara MPh

2. CONSTANCIAS

El autor (es) manifiesta (n) que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es (son) el (los) titular (es) de los derechos patrimoniales, por lo que asume (n) la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá (n) en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 28 días del mes de mayo de 2025

EL AUTOR:



.....

Hidalgo Toapanta Maria Mercedes

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En la ciudad de Ibarra, a los 27 días del mes de mayo de 2025

MSc. Sonia Dayanara Revelo Villarreal MPh
DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo a su presentación para los fines legales pertinentes.

(f).....
MSc. Sonia Dayanara Revelo Villarreal
CC: 0401026984

DEDICATORIA

Al alcanzar una de las metas establecidas a lo largo de estos años que han contribuido a mi formación con integridad, honestidad y disciplina, dedico este esfuerzo en mi presente trabajo de investigación a mi querida madre, quien ha sido mi pilar esencial durante todo este proyecto que ahora culmina. Con orgullo y determinación, le agradezco su constante apoyo y guía.

A mis hermanas, quienes siempre han sacado tiempo para brindarme su ayuda y orientación, sin importar los obstáculos que la vida nos ha presentado, por ser mi motivación para salir adelante junto a nuestra familia.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mi amada familia, quienes han sido fundamentales para alcanzar este sueño a través de este trabajo. Su amor y dedicación han sido la fuerza impulsora detrás de mi éxito.

“Cuando quieres algo con mucha intensidad,

ningún esfuerzo es demasiado grande”

Rafael Nadal

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento especialmente a mi madre por su apoyo incondicional y motivación constante y a mis hermanas, quienes siempre estuvieron presentes para brindarme su ayuda, apoyo y motivación en los momentos más importantes de mi vida. Sus consejos y aliento fueron cruciales en los distintos caminos y decisiones que tomé para llegar a cumplir esta meta.

Agradezco profundamente al Hospital San Vicente de Paúl por su colaboración y disposición para llevar a cabo este estudio. Sin su apoyo y acceso a los datos necesarios, este trabajo no habría sido posible.

Finalmente, mi agradecimiento a la honorable Institución, la Universidad Técnica del Norte y a todos los distinguidos docentes de la carrera de Enfermería particularmente a la magister Sonia Revelo quien con su entusiasmo, paciencia y dedicación han sido fundamentales para adquirir los conocimientos necesarios y culminar con éxito esta etapa de mi vida académica.

RESUMEN EJECUTIVO

Tema: “Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital San Vicente de Paúl, Imbabura 2023”.

Objetivo principal: Evaluar la calidad de los servicios de salud. **Metodología:** Estudio mixto, no experimental, de tipo descriptivo, observacional y de corte transversal. La muestra está conformada por profesionales de salud y usuarios externos del servicio de emergencia, ginecología y cirugía. **Resultados principales**: El proceso asistencial y el nivel de cumplimiento a los estándares de calidad, evidencian un desempeño positivo por parte del profesional de enfermería. La satisfacción general de los usuarios externos fue del 71,7%, resaltando la dimensión empatía y seguridad. Se identificaron componentes de insatisfacción tales como la disponibilidad de equipos y materiales y la velocidad en la atención en el módulo de admisión. **Conclusión principal:** Se identificó altos niveles de satisfacción por parte de los usuarios, sin embargo, se necesita mejoras en disponibilidad de medicamentos y equipos.

Palabras clave: Calidad de la atención de salud, servicios de salud, satisfacción del paciente, personal de enfermería.

ABSTRACT

Title: "Evaluation of the quality of health services of the Hospital General San Vicente de Paúl"

Main objective: To evaluate the quality of health services. **Methodology:** Mixed, non-experimental, descriptive, observational, and cross-sectional study. The sample consisted of health professionals and external users of the emergency, gynecology, and surgery services. **Main results:** The care process and the level of compliance with quality standards showed a positive performance on the part of the nursing professional. The overall satisfaction of external users was 71.7%, highlighting the empathy and safety dimension. Dissatisfaction components were identified, such as the availability of equipment and materials and the speed of care in the admission module. **Main conclusion**: High levels of user satisfaction were identified; however, improvements are needed in the availability of medicines and equipment.

Keywords: Quality of health care, health services, patient satisfaction, nursing staff.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE 2
1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA 2
2. CONSTANCIAS 3
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR 4
DEDICATORIA 5
AGRADECIMIENTO 6
RESUMEN EJECUTIVO 7
ABSTRACT 8
ÍNDICE DE CONTENIDOS 9
ÍNDICE DE TABLAS 11
Introducción 12
CAPÍTULO I 15
1. Marco Teórico 15
1.1. Marco Referencial 15
1.1.1 Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana, 2019 15
1.1.2. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el hospital básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020 15
1.1.3. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú, 2020. 15
1.1.4. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud, 2021 16
1.1.5. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, 2020. 16
1.1.6. Involucrar a los pacientes para mejorar la calidad de la atención: una revisión sistemática, 2018 16
1.1.7. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario, 2021 17
1.1.8. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud Utilizando el Modelo Kano en Dos Hospitales del Perú, 2021 17
1.1.9. La calidad de los servicios de los hospitales universitarios de Irán según el modelo de evaluación de SERVQUAL: una revisión sistemática y un metaanálisis, 2022 18

1.1.10. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia, 2018 18
1.2. Fundamentación Teórica 18
1.2.1. Calidad de la atención 18
1.2.2. Satisfacción del usuario 19
1.2.3. Estándares de calidad 19
CAPÍTULO II 21
2. Materiales y Métodos 21
2.1 Tipo de Investigación 21
2.2. Técnicas e instrumentos de Investigación 22
2.3. Preguntas de investigación y/o hipótesis 22
2.4. Matriz de operacionalización de variables 22
2.5 Participantes 31
2.6 Procedimiento y análisis de datos 31
CAPÍTULO III 32
3. Resultados y Discusión 32
Discusión 39
CAPÍTULO IV 42
4.1. Conclusiones 42
4.2. Recomendaciones 43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 44
Anexos 48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Características sociodemográficas de los profesionales de enfermería (n=13)*.....32
Tabla 2. *Verificación del nivel del cumplimiento de los estándares de calidad (n=13)* 32
Tabla 3. *Características sociodemográficas de los usuarios externos (n= 260)* 33
Tabla 4. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del Hospital San Vicente de Paú*l 34
Tabla 5. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos - Servicio de cirugía*.....34
Tabla 6. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos- Servicio de ginecología* ...36
Tabla 7. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos - Servicio de emergencia*...37

Introducción

El presente estudio surge a raíz de identificar áreas de mejora, garantizar la seguridad del usuario, cumplir con estándares regulatorios, mejorar la satisfacción del usuario y optimizar la eficiencia en la prestación de servicios de salud del Hospital General San Vicente de Paúl.

La calidad de los servicios de salud se ha convertido en un eje prioritario para la gestión sanitaria, en diversos aspectos incluyendo promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos. Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad de los servicios se puede evaluar y mejorar continuamente, utilizando datos confiables y teniendo en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios, es decir, los pacientes, sus familias y las comunidades en las que residen (1).

La calidad no puede abordarse como "algo" independiente, debemos esforzarnos por integrar la gestión de la calidad con la gestión organizacional, ambiental y de la salud de los trabajadores. Esto debe gestionarse en función de la gestión organizacional, donde se deben fijar objetivos, determinar y asignar recursos, implementar incentivos para el logro de objetivos y controlar los resultados a través de indicadores de seguimiento y auditorías reguladas (1).

En 2020 datos internacionales muestran que los factores que afectan la calidad de atención tienen relación con la escasez de infraestructuras básicas necesarias, aproximadamente 1 de cada 8 centros de atención médica carece de acceso a agua potable, 1 de cada 5 no dispone de servicios sanitarios adecuados y 1 de cada 6 no cuenta con instalaciones para el lavado de manos en los puntos de atención. Se estima que alrededor de 1.800 millones de personas, lo que representa aproximadamente el 24% de la población mundial, residen en entornos frágiles donde se enfrentan a desafíos para recibir servicios de salud esenciales (1).

Un estudio realizado en Bogotá, Colombia, investigó los aspectos de satisfacción e insatisfacción de los usuarios con los servicios de salud. Se observaron mejoras en la gestión de la adherencia a los tratamientos y en la intención de trabajar con el sistema de salud en comparación con el año anterior. Aunque se encontró un nivel aceptable de satisfacción, se identificaron áreas que requieren mejoras, incluyendo la experiencia integral durante el proceso de atención (2).

Un estudio realizado en Chile muestra que en los servicios de atención ambulatoria y de emergencia la confiabilidad es la mayor preocupación, ya que la mayoría de los usuarios indican que no son atendidos inmediatamente al llegar y también afirman que son

discriminados por su situación relacionada. a la capacidad de los funcionarios para realizar de forma segura y precisa el servicio prometido. En los servicios de hospitalización clínica, el área de mayor insatisfacción es el aspecto de seguridad relacionado con el conocimiento y cortesía de los funcionarios (tanto profesionales como técnicos y/o auxiliares) (3).

En este sentido, una investigación en Cuba muestra que a pesar de que los indicadores de salud se encuentran entre los mejores de la región, existe la necesidad de mejorarlos para hacer frente a los nuevos desafíos. En lugar de abordar estos desafíos individualmente, se propone mejorar aún más las funciones de las policlínicas, que forman la base del sistema de salud del país. Nos esforzamos para que un número cada vez mayor de problemas de salud puedan resolverse en este nivel de atención, además de fortalecer su papel en la prevención y promoción de la salud (4).

El modelo de sistemas de Neuman y la teoría de Kristen Swanson hablan acerca de la calidad de atención de salud. Estas teorías permiten a la enfermería mejorar su capacidad y profesionalidad, ya que proporcionan conocimientos que pueden ser aplicados de manera sistemática, aumentando así las posibilidades de éxito (5,6).

A pesar de los esfuerzos realizados en los distintos países se debe mencionar que entre los factores que más afecta la calidad de atención se debe a la insuficiente integración de los procesos institucionales, uso de herramientas para la toma de decisiones, insuficiente grado de conocimiento, resistencia al cambio organizacional, entre otros (7).

En Ecuador, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud ejecuta las políticas públicas para garantizar la calidad, eficiencia y efectividad de los procesos relacionados con la prestación de servicios de salud. Esto implica cumplir con los derechos respaldados por la Constitución de 2008 y buscar la excelencia en los servicios de acuerdo con las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y directrices estratégicas establecidas (8).

Estos y otros factores impulsan a llevar a cabo este estudio con el propósito de analizar el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención en salud brindada por el Hospital General San Vicente de Paúl, ubicado en la provincia de Imbabura, Ecuador. El objetivo principal es identificar las áreas en las que se requiere mejorar, de acuerdo con las necesidades detectadas en la población de estudio, y así establecer una estrategia efectiva para elevar el nivel de atención proporcionada en el hospital.

El Problema de Investigación

¿Cómo evaluar la calidad de los servicios de salud del Hospital San Vicente de Paúl de la provincia de Imbabura y cómo mejorar para asegurar una atención eficaz y placentera?

Justificación

En Ecuador, se han llevado a cabo procesos de acreditación donde el personal de enfermería ha asumido un papel fundamental en la organización y mejora de la calidad de los servicios de salud. Esto implica que el fortalecimiento constante del rol gerencial es crucial. Por lo tanto, se requiere un estudio que evalúe la calidad de satisfacción de los usuarios externos en hospitales de segundo nivel.

Asimismo, la investigación en este ámbito puede tener un impacto significativo en la eficiencia operativa y el uso eficaz de los recursos del hospital. Identificar y corregir problemas de calidad puede ayudar a optimizar los procesos internos, reducir los costos operativos y garantizar un uso más eficiente de los recursos humanos y materiales disponibles.

Impactos de la Investigación

La investigación propuesta tiene el potencial de generar impactos significativos en términos de mejora de la calidad de atención, satisfacción del paciente, eficiencia operativa y reputación institucional del Hospital San Vicente de Paúl, así como contribuir al conocimiento científico en el campo de la gestión de la calidad en servicios de salud.

Objetivos

Objetivo General

- Evaluar la calidad de los servicios de salud del Hospital San Vicente de Paúl, Imbabura 2023.

Objetivos Específicos

- Identificar las características sociodemográficas de la población en estudio.
- Verificar el nivel del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de emergencia, cirugía y ginecología en el Hospital General San Vicente de Paúl de la provincia de Imbabura
- Identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico

1.1. Marco Referencial

1.1.1 Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana, 2019

El estudio, realizado en Colombia, evaluó la calidad del cuidado de Enfermería en instituciones de salud de Sincelejo. Se empleó un enfoque cuantitativo y descriptivo con una población inicial de 515 pacientes, reduciendo la muestra a 123 mediante un muestreo no probabilístico. La calidad global del cuidado fue del 62%, siendo la dimensión de "monitorea y hace seguimiento" la de mayor calidad (73.2%), mientras que "se anticipa" fue la más baja (56.1%). El 42% de los pacientes no reconocieron al personal de enfermería. Se concluye que la calidad del cuidado de Enfermería es regular, con necesidad de mejoras que deben ser abordadas por instituciones de salud, profesionales de Enfermería y la academia (9).

1.1.2. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el hospital básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020

El estudio se llevó a cabo en Ecuador, con el objetivo principal de evaluar la fiabilidad y validez del cuestionario adaptado SERVPERF en el ámbito de atención de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Se empleó un enfoque positivista de tipo transversal con un método deductivo para desarrollar la teoría, utilizando datos cuantitativos. La muestra consistió en 289 pacientes, basada en el número de egresos reportados en el año 2018 por el Instituto. Los resultados principales indicaron que el servicio del hospital no cumplía con proporcionar los elementos tangibles para la satisfacción de los usuarios, ya que obtuvieron valores negativos en comparación con los estándares normales. La conclusión principal fue que el modelo estructural tenía un R2 de 0.72, lo que indica un buen ajuste del modelo. En cuanto a la confiabilidad del modelo, se obtuvo un valor de 0.78, que excedía el rango permitido, lo que respalda la confiabilidad del modelo de ruta realizado (10).

1.1.3. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú, 2020.

El estudio realizado en Perú evaluó la satisfacción de la calidad del servicio de consulta externa de medicina interna en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL y se analizaron 292 pacientes. Se encontró una satisfacción global

del 60.3%, destacándose altos niveles de satisfacción en seguridad y empatía, pero insatisfacción en aspectos tangibles y capacidad de respuesta. La conclusión principal sugiere la necesidad de implementar mejoras en los servicios de atención para garantizar una atención de calidad y oportuna a los usuarios (11).

1.1.4. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud, 2021.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el cuidado humanizado de enfermería percibido por los pacientes del servicio de Medicina del Hospital II EsSalud Moquegua. Se empleó un enfoque descriptivo, transversal y correlacional, con una población de 210 pacientes y una muestra de 135 pacientes, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Se utilizaron dos cuestionarios: uno para medir la satisfacción del usuario y otro para evaluar el cuidado humanizado de enfermería. Los resultados mostraron que el 56.3% de los pacientes reportaron una alta satisfacción en la atención, mientras que el cuidado humanizado percibido fue del 73.3%. Sin embargo, no se encontró una relación significativa entre la satisfacción percibida y el cuidado humanizado de enfermería, según la prueba de Chi-cuadrado ($p = 0.284$, $p > 0.05$) (12).

1.1.5. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, 2020.

Este estudio identifica la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de pacientes hospitalizados en una institución pública. Se utilizó un enfoque descriptivo y transversal, con una muestra de 90 pacientes mayores de 18 años seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Se aplicó el instrumento SERVQHOS-E, con un Alpha de Cronbach de 0.87. Los resultados mostraron que la media de satisfacción global fue de 1.97 puntos (DE=0.626), con la mayoría de los pacientes indicando estar satisfechos (67.8%) o muy satisfechos (18.9%) con el cuidado de enfermería. En conclusión, más de la mitad de los participantes percibieron una buena calidad del cuidado de enfermería en general (13).

1.1.6. Involucrar a los pacientes para mejorar la calidad de la atención: una revisión sistemática, 2018.

El estudio realizado en Canadá tuvo como objetivo identificar estrategias y factores contextuales que permiten la participación efectiva de los pacientes en el diseño, prestación y evaluación de servicios de salud. Se llevaron a cabo búsquedas en varias bases de datos desde 1990 hasta 2016 para encontrar estudios que abordaran este tema. Se identificaron 48 estudios

que fueron analizados temáticamente. Se agruparon las estrategias y factores contextuales que facilitan el compromiso del paciente, relacionados con el diseño, la captación, la implicación y la acción de liderazgo, así como la creación de un contexto receptivo. La conclusión principal es que la participación del paciente puede informar la educación y las políticas tanto de pacientes como de proveedores, mejorando así la prestación de servicios y la gobernanza. Se necesita más evidencia para comprender las experiencias de los pacientes en este proceso y su impacto en la calidad de la atención (14).

1.1.7. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario, 2021.

Este estudio analiza la evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Área Metropolitana de Monterrey, considerando tanto instituciones públicas como privadas. Utiliza datos de la encuesta "Así Vamos 2018" y destaca diferencias en los factores valorados por los usuarios en la percepción de calidad. Por ejemplo, los usuarios del IMSS valoran la atención del personal y el acceso a medicamentos, mientras que los del Seguro Popular y los servicios privados priorizan la atención del personal administrativo. Estos hallazgos sugieren la importancia de políticas para mejorar la experiencia del usuario y la satisfacción de los pacientes, como la capacitación del personal y la higiene en las instalaciones (15).

1.1.8. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud Utilizando el Modelo Kano en Dos Hospitales del Perú, 2021

Esta investigación evalúa la calidad de los servicios de salud en dos hospitales PPP utilizando la metodología del modelo Kano, identificar y clasificar los atributos que definen la calidad de los servicios de salud, y utilizar esta clasificación para orientar acciones de mejora en la gestión hospitalaria. Se realizó un análisis descriptivo univariado y se encontró que la mayoría de los participantes tenían entre 35 y 54 años, el 51% eran mujeres y el 51% provenían de Barton Thompson. Los resultados fueron analizados considerando la clasificación obtenida para los atributos y el nivel de satisfacción e insatisfacción reportado. En conclusión, el estudio proporciona información sobre las características de los servicios de salud que deben promoverse para aumentar el nivel de satisfacción, especialmente en un contexto como el peruano, donde los niveles de satisfacción con la salud han sido bajos y centrados en la relación paciente-médico (16).

1.1.9. La calidad de los servicios de los hospitales universitarios de Irán según el modelo de evaluación de SERVQUAL: una revisión sistemática y un metaanálisis, 2022

El estudio se basa en mejorar la calidad de los servicios de salud para satisfacer las expectativas de los pacientes. Se realizó una revisión sistemática que incluyó la recopilación de información de artículos publicados en revistas iraníes e internacionales utilizando palabras clave específicas. Se revisaron 18 artículos que involucraban a 4,714 personas en hospitales y centros de atención médica en Irán durante los últimos 10 años. Los resultados mostraron una brecha de calidad en cinco dimensiones entre las expectativas y percepciones de los pacientes, con la capacidad de respuesta y la seguridad siendo las más afectadas. Se recomienda que el Ministerio de Salud y Educación Médica de Irán supervise regularmente la calidad de los hospitales, centrándose en la satisfacción de estudiantes y pacientes y abordando las dimensiones con las brechas de calidad más altas (17).

1.1.10. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia, 2018

Este estudio aborda la importancia de la calidad en los servicios de salud en Colombia, específicamente en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS). Se realiza una investigación cualitativa que explora la percepción de los usuarios sobre la calidad en cinco dimensiones: confianza, fiabilidad, responsabilidad, garantía y tangibilidad. Los resultados sugieren que, a pesar de algunas limitaciones en la atención, los pacientes en general están satisfechos con la calidad de los servicios, y destacan la importancia del trato del personal asistencial y la oportunidad en la atención como factores influyentes. Se señala la importancia de considerar las experiencias de los usuarios como un indicador fundamental de la calidad en la atención médica (18).

1.2. Fundamentación Teórica

1.2.1. Calidad de la atención

La calidad de la atención en salud se refiere a la capacidad de los servicios sanitarios para mejorar los resultados de salud y estar en línea con conocimientos profesionales basados en evidencia. Este concepto abarca diversos aspectos de la atención médica, como la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos. Se reconoce que la calidad de la atención puede ser medida y mejorada de manera continua, centrándose en las necesidades y preferencias de los usuarios, incluyendo pacientes, familias y comunidades (19).

En la actualidad, se ha llegado a un consenso sobre los atributos esenciales que definen los servicios de salud de calidad:

Eficaces: Ofrecen servicios basados en evidencia a quienes los necesitan.

Seguros: Evitan daños a los pacientes.

Centrados en la persona: Adaptan la atención a las preferencias y necesidades individuales, organizando los servicios en torno a la persona.

Oportunos: Reducen los tiempos de espera y demoras, que pueden ser perjudiciales.

Equitativos: Proporcionan atención sin variaciones injustas debido a diferencias demográficas, sociales o políticas.

Integrados: Coordinan la atención a lo largo de la vida del individuo y entre diferentes proveedores de servicios.

Eficientes: Utilizan los recursos disponibles de manera óptima, evitando el desperdicio.

Estos atributos de calidad están estrechamente relacionados con principios éticos que guían la práctica médica y la prestación de servicios de salud (19).

1.2.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se manifiesta cuando los servicios de salud cumplen o superan las expectativas del usuario. Por lo tanto, la calidad se define como la capacidad de satisfacer de manera integral las expectativas del usuario. En este contexto, la calidad de los servicios de salud se convierte en un indicador clave para evaluar el grado de satisfacción y cumplimiento de las necesidades del usuario (11).

La satisfacción del usuario es un aspecto crucial para evaluar la calidad de la atención en los servicios de salud. En este sentido, el uso del instrumento SERVQUAL se presenta como una herramienta objetiva para medir la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos recopilados a través de este instrumento proporcionarán información valiosa que permitirá a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud mejorar su capacidad de respuesta ante las necesidades y demandas de los usuarios (11).

1.2.3. Estándares de calidad

Los estándares son una parte esencial de la Garantía de la Calidad, y sirven como la base normativa para el proceso de autoevaluación. Este proceso, a su vez, alimenta tanto la planificación como el mejoramiento continuo de la calidad en los servicios de salud (20).

Estos estándares representan requisitos fundamentales que los establecimientos de salud deben cumplir para asegurar una prestación adecuada de servicios de salud. Además, se revisarán

regularmente para su actualización, considerando los logros alcanzados y los avances científicos y tecnológicos en el campo de la salud. El propósito de los estándares de calidad es asegurar la confianza de los usuarios al establecer y mantener niveles de calidad en la operatividad de los centros de salud de primer nivel en la nación (20).

Los objetivos de los estándares de calidad son los siguientes:

- Definir un conjunto de estándares e indicadores que evalúen la calidad en términos de recursos, procesos y resultados en los establecimientos de salud del primer nivel.
- Suministrar información que permita realizar análisis comparativos preliminares sobre la calidad de la atención sanitaria proporcionada.
- Administrar una base de datos que facilite el seguimiento del progreso del sistema de gestión de la calidad a lo largo del tiempo.
- Recopilar datos para identificar y priorizar procesos críticos u oportunidades, proporcionando una base para la implementación de mejoras en la calidad (20).

CAPÍTULO II

2. Materiales y Métodos

2.1 Tipo de Investigación

El estudio contó con un tipo de investigación descriptivo, transversal.

- **Descriptivo:** Se enfoca en describir la situación o fenómeno sin alterarlo, recopilando información sobre las características y comportamientos. Se analizaron las dimensiones de calidad de los servicios de enfermería desde la perspectiva del personal de salud y los usuarios, sin realizar intervenciones o experimentos para confirmar hipótesis (21).
- **Transversal:** Este estudio adopta un enfoque transversal de tipo observacional, se enfoca en medir múltiples variables relacionadas con la satisfacción del usuario y el cumplimiento de estándares de calidad en servicios de salud, la recolección de datos se realiza en un único periodo de tiempo. El objetivo principal es recopilar información sobre la prevalencia de la satisfacción del usuario y el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad en la atención de salud, así como identificar los posibles factores asociados a estos aspectos (22).

La investigación tuvo un enfoque mixto no experimental.

- **Mixto:** Esta metodología de investigación implica combinar tanto métodos cuantitativos como cualitativos para comprender de manera integral el problema de investigación. Los datos cuantitativos, que son de naturaleza cerrada y se utilizan para medir actitudes, se complementan con datos cualitativos, que son de naturaleza abierta y se recopilan a través de entrevistas y observaciones. Esta combinación permite obtener una comprensión más completa y profunda del fenómeno estudiado, al mismo tiempo que compensa las limitaciones inherentes de cada enfoque individual. En este estudio, se examina la satisfacción del usuario desde una perspectiva conductual (23).
- **No experimental:** Este estudio se fundamenta en la observación de fenómenos tal como se presentan en su entorno natural, seguido de un análisis posterior. Se centra en observar los eventos tal como suceden en la realidad, sin intervenir en las variables. Por lo tanto, se clasifica como un estudio no experimental, ya que no se realizará ninguna manipulación de variables (24).

2.2. Técnicas e instrumentos de Investigación

El instrumento que se utilizó para evaluar la satisfacción del usuarios fue la encuesta SERVQUAL modificada, basada de la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, esta incluye 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en 5 dimensiones de evaluación de la calidad, para la calificación se utilizó una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7 la más alta lo cual clasificamos los resultados según la escala de semaforización para la insatisfacción de la siguiente manera: > 60% por mejorar (rojo), 40 – 60 % en proceso (amarillo) y < 40 aceptable (Verde) (25).

Para la verificación del nivel de cumplimiento de los estándares de calidad de los usuarios, se aplicó un cuestionario en la herramienta QuestionPro del cual se basó en Estándares de la Joint Commission International con acreditación en Canadá del 2011, especialmente de la sección 2 que incluye 6 dimensiones (26).

- Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)
- Prevención y control de infecciones (PCI)
- Gobierno, liderazgo y dirección (GND)
- Gestión y seguridad de las instalaciones (FMS)
- Cualificaciones y educación del personal (SQE)
- Manejo de la comunicación y la información (MCI) (26).

De igual manera se procedió adaptar escala de semaforización de insatisfacción considerando los datos obtenidos de incumplimiento de los estándares: > 60% por mejorar (rojo), 40 – 60 % en proceso (amarillo) y < 40 aceptable (Verde).

2.3. Preguntas de investigación y/o hipótesis

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de la población en estudio?
- ¿Cuál es el nivel el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de emergencia cirugía y ginecoobstetricia en el Hospital San Vicente de Paúl de la provincia de Imbabura?
- ¿Cuáles son las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario Externo?

2.4. Matriz de operacionalización de variables

Objetivo 1: Identificar las características sociodemográficas de la población en estudio.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Pregunta	Tipo de Variable	Técnica – Instrumento
Características Sociodemográficas	Conjunto de características socioeconómicas, biológicas presentes en la población sujeta de estudio.	Conjunto de características biológicas de una persona	Sexo	Hombre Mujer	¿A qué sexo pertenece?	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionario
	Tiempo vivido por una persona desde su nacimiento expresado en años.	Edad	Años cumplidos	Numérica	¿Cuántos años cumplidos tiene?	Cuantitativa Discreta	Encuesta Cuestionario
	Grado más elevado de estudios realizados	Formación Académica	Nivel de Instrucción	Licenciatura Maestría Otro	¿Cuál es su formación titulación académica más alta?	Cualitativa Ordinal	Encuesta Cuestionario
	Puesto laboral es el espacio físico y las tareas y responsabilidades que un trabajador	Puesto laboral	Tipo de puesto	Enfermera Coordinadora de gestión de enfermería	¿Qué puesto laboral ocupa?	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionario

	asume dentro de una empresa						
	Tiempo que una persona dedica a trabajar en un empleo remunerado	Tiempo que labora en el servicio	Experiencia laboral	1 – 5 6 – 10 + 11	¿Qué tiempo labora usted en el servicio?	Cualitativa Ordinal	Encuesta Cuestionario

Objetivo 2: Verificar el nivel del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios Emergencia, Cirugía y Ginecoobstetricia en el Hospital San Vicente de Paúl de la provincial de Imbabura.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Pregunta	Tipo de Variable	Técnica – Instrumento
Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)	Esta medición implica el uso de estrategias y procedimientos destinados a mejorar la eficiencia, la eficiencia, la seguridad y la satisfacción de los pacientes en su atención. Para que los pacientes reciban atención óptima y segura, la atención se centra en prevenir	Calidad de la atención en el proceso asistencial de Enfermería	Información clara y comprensible sobre los procedimientos y cuidados necesarios.	Dicotómica Si No	¿Se brinda capacitación regular al personal sobre medidas de seguridad y manejo de situaciones de emergencia?	Cualitativa Nominal	Lista de Chequeo

	fenómenos indeseables, gestión de riesgos, promover los mejores datos basados en datos, así como una mejora constante de los procesos y los resultados de las enfermeras.						
Prevención y control de infecciones (PCI)	Identificación y gestión de factores de riesgo, la implementación de protocolos y prácticas basadas en evidencia científica, y la promoción de un entorno seguro y limpio.	Evaluar y promover acciones para prevenir y controlar la aparición y propagación de infecciones en el entorno de la atención de salud.	Barreras de protección personal, como guantes y mascarillas, durante los procedimientos de atención	Dicotómica Si No	¿Se utiliza adecuadamente el equipo de protección personal por parte del personal de salud?	Cualitativa Nominal	Lista de chequeo
Gobierno, liderazgo y dirección (GLD)	Establecer una estructura organizativa sólida, un liderazgo efectivo y una gestión eficiente para lograr los resultados deseados en una	Funcionamiento y el logro de resultados.	Compromiso en la promoción y mejora de la calidad y seguridad del paciente en el entorno de	Dicotómica Si No	¿La alta dirección muestra un compromiso claro y activo en la promoción y mejora de la calidad y seguridad del	Cualitativa Nominal	Lista de chequeo

	organización, en este caso en un Sistema de Salud.		atención de salud.		paciente en el entorno de atención de salud?		
Gestión y seguridad de la instalación (FMS)	Procesos y procedimientos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones, la protección de los activos físicos y la seguridad de las personas que las utilizan.	Gestionar eficientemente los recursos y garantizar la calidad en los servicios.	Normas y protocolos de seguridad establecidos para garantizar la protección y bienestar de los pacientes y el personal de salud	Dicotómica Si No	¿La instalación cumple con las normas y protocolos de seguridad establecidos para garantizar la protección y bienestar de los pacientes y el personal de salud?	Cualitativa Nominal	Lista de chequeo
Cualificaciones y educación del personal (SQE)	Formación académica, habilidades y conocimientos específicos que poseen los profesionales de la salud.	Competencia Laboral	Capacitación y formación periódica para mantener y actualizar los conocimientos y habilidades relevantes para el área de trabajo.	Dicotómica Si No	¿El personal de salud recibe capacitación y formación periódica para mantener y actualizar sus conocimientos y habilidades relevantes para su campo de trabajo?	Cualitativa Nominal	Lista de Chequeo
Manejo de la comunicación y la	Evalúa la habilidad del personal de salud para transmitir y recibir	Comunicación Efectiva	Comunicación efectiva del personal de salud.	Dicotómica Si No	¿El personal de salud se comunica de manera clara,	Cualitativa Nominal	Lista de Chequeo

información (MCI)	información de manera clara, precisa y oportuna, tanto dentro del equipo de salud como con los pacientes y otros actores involucrados.				precisa y comprensible con los pacientes y otros miembros del equipo de salud?		

Objetivo 3. Identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del Usuario Externo.

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Tipo de variable	Escala	Técnica - Instrumento
Calidad de la atención	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.	Condición del encuestado	Porcentaje de la condición del encuestado	Cualitativa	1= Usuario	Encuesta
					2=Acompañante	
		Edad	Porcentaje de población por edad en años.	Cuantitativa	¿Cuántos años tiene?	Encuesta
		Sexo	Porcentaje de población por sexo	Cualitativa	1= Masculino	Encuesta
					2= Femenino	
		Nivel de estudio	Porcentaje de población según nivel de formación	Cualitativa	1= Analfabeto	Encuesta
					2= Primaria	
					3= Secundaria	
					4= Superior técnico	
					5= Superior universitario	
				Cualitativa	1= SIS	Encuesta

		Tipo de seguro por el cual se atiende.	Porcentaje de población que es asegurada		2= SOAT 3= Ninguno 4= Otro	
		Tipo de usuario	Porcentaje de tipos de usuarios	Cualitativo	1= Nuevo 2= Continuador	Encuesta
		Tópico o área donde fue atendido	Porcentaje de	Cualitativo	¿En qué área fue atendido?	Encuesta
Expectativas	Esperanza de realizar o conseguir algo. Posibilidad razonable de que algo suceda	Fiabilidad	Porcentaje de expectativas según la fiabilidad	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta
		Capacidad de respuesta	Porcentaje de expectativas según la capacidad de respuesta	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta
		Seguridad	Porcentaje de expectativas según la seguridad	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta

		Empatía	Porcentaje de expectativas según la empatía	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta
		Aspectos tangibles	Porcentaje de expectativas según los aspectos tangibles.	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta
Percepciones		Fiabilidad	Porcentaje de percepción según la fiabilidad	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta
		Capacidad de respuesta	Porcentaje de percepciones según la capacidad de respuesta	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta

		Seguridad	Porcentaje de percepciones según la seguridad	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta
		Empatía	Porcentaje de percepciones según la empatía	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta
		Aspectos tangibles	Porcentaje de percepciones según los aspectos tangibles.	Cualitativo	Numérico 1= la menor calificación 7 = la mayor calificación	Encuesta

2.5 Participantes

La población de usuarios internos se seleccionó a partir de una muestra censal de los servicios de emergencia, ginecología y cirugía. En total, participaron 13 profesionales de enfermería.
La población de los usuarios externos es de 800, para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{N.Z^2.p.q}{e^2.(N-1)+Z^2.p.q}$$

Se determinó utilizando la fórmula de cálculo de porcentajes para investigación descriptiva, aceptando un error estándar hasta del 5% (0.05) para establecimientos de categorías II y III con un nivel de confianza del 95%, asumiendo un p = 0.5 y q = 0.5, cuando no se conoce el porcentaje de satisfacción en estudios previos (25), dando así una muestra de 260 usuarios del cual se dividió en 165 para el servicio de emergencia, 47 ginecología y 48 cirugía.
Se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia, por la facilidad de accesibilidad y disponibilidad de personas que pueden participar en la muestra en un intervalo de tiempo determinado.
Este estudio se llevó a cabo en los servicios de emergencia, cirugía y ginecología del Hospital General San Vicente de Paúl de la ciudad de Ibarra de la provincia de Imbabura.

2.6 Procedimiento y análisis de datos

Tanto para evaluar la satisfacción del usuario como para verificar el cumplimiento de los estándares de calidad los datos recogidos fueron almacenados en Microsoft Excel y el análisis se realizó en el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) de la versión 29.0.

CAPÍTULO III

3. Resultados y Discusión

Tabla 1. *Características sociodemográficas de los profesionales de enfermería (n=13)*

Variable	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	1	7,69%
	Femenino	12	92,31%
Edad	27-63 años	40 años	
Formación académica	Licenciatura	10	76,92%
	Maestría	3	23,08%
	Otro	0	0%
Puesto laboral	Enfermera/o	13	100%
	Coordinador/a	0	0%
Tiempo laboral	1-5 años	7	53,85%
	6-10 años	4	30,77%
	> 11 años	2	15,38%

Como se muestra en la tabla 1, el grupo con mayor prevalencia es la población del género femenino con un rango de edad de 27 a 63 con un promedio de 40 años, siendo enfermeros/as con licenciatura, sobresaliendo el tiempo laboral de 1 a 5 años.

Tabla 2. *Verificación del nivel del cumplimiento de los estándares de calidad (n=13)*

Componentes	Si	%	No	%
Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)	11	84,62%	2	15,38%
Prevención y control de infecciones (PCI)	11	84,62%	2	15,38%
Gobierno, liderazgo y dirección (GLD)	9	69,23%	4	30,77%
Gestión y seguridad de la instalación (FMS)	6	46,15%	7	53,85%
Cualificaciones y educación del personal (SQE)	13	100%	0	0%
Manejo de la comunicación y la información (MCI)	12	92,31%	1	7,69%

>60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso

< 40%	Aceptable

La tabla 2 según la escala de medición el componente en proceso de cumplimiento corresponde a la gestión y seguridad de la instalación (FMS), revela un nivel del 53,85% de insatisfacción.

Tabla 3. *Características sociodemográficas de los usuarios externos (n= 260)*

Variable	Escalas	Frecuencia	%
Edad	18-89 años	40	
Sexo	Masculino	80	30,77%
	Femenino	180	69,23%
Condición del Encuestado	Usuario	158	60,77%
	Acompañante	102	39,23%
Nivel de Estudio	Analfabeto	18	6,92%
	Primaria	91	35%
	Secundaria	112	43,08%
	Superior Técnico	18	6,92%
	Superior Universitario	21	8,08%
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	14	5,38%
	SOAT	2	0,77%
	Ninguno	233	89,62%
	Otro	11	4,23%
Tipo de paciente	Nuevo	78	30%
	Continuador	182	70%

La tabla 3 muestra que predomina el sexo femenino con un 69,23%, quienes tienen un rango de edad entre los 18 a 89 años con una edad promedio de 40, el 43,08% poseen una educación secundaria y se identificaron como usuarios subsecuentes de los servicios estudiados, por otro lado, el 89,62% de los encuestados carecen de seguro médico.

Tabla 4. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del Hospital San Vicente de Paúl*

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	67,8%	32,1%
Capacidad de respuesta	68,7%	31,2%
Seguridad	73,5%	26,5%
Empatía	77,1%	22,9%
Aspectos tangibles	70,5%	29,5%
Total	**71,7%**	**28,3%**

En la tabla 4 se observa que los niveles generales de satisfacción son altos, con un promedio total del 71.7%. Es notable que la dimensión con mayor satisfacción percibida es la empatía con un porcentaje de 77.1%.

Tabla 5. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos - Servicio de cirugía*

Preguntas/ Dimensiones	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	n	%	n	%
Fiabilidad	**173**	**86,1**	**28**	**13,93**
P01	47	97,9	1	2,08
P02	40	83,3	8	16,67
P03	42	87,5	6	12,50
P04	39	81,3	9	18,75
P05	5	55,6	4	44,44
Capacidad de respuesta	**116**	**78,9**	**31**	**21,09**
P06	33	68,8	15	31,25
P07	43	89,6	5	10,42
P08	35	81,4	8	18,60
P09	5	62,5	3	37,50
Seguridad	**165**	**85,9**	**27**	**14,06**
P10	41	85,4	7	14,58
P11	44	91,7	4	8,33
P12	39	81,3	9	18,75
P13	41	85,4	7	14,58
Empatía	**218**	**90,8**	**22**	**9,17**
P14	41	85,4	7	14,58
P15	47	97,9	1	2,08
P16	48	100,0	0	0,00
P17	39	81,3	9	18,75
P18	43	89,6	5	10,42
Aspectos tangibles	**143**	**74,5**	**49**	**25,52**

P19	41	85,4	7	14,58
P20	39	81,3	9	18,75
P21	17	35,4	31	64,58
P22	46	95,8	2	4,17
Porcentaje Total	**815**	**83,85**	**157**	**16,15**

>60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

La tabla 5 refleja el nivel de satisfacción de los usuarios por cada dimensión, en general, en el servicio de cirugía se observa un nivel de satisfacción alto entre los usuarios, con un promedio total del 83,85% de satisfacción y un 16,15% de insatisfacción.

La mayoría de las preguntas obtuvieron resultados positivos, indicando un nivel aceptable de fiabilidad en la atención, con la excepción de la pregunta 5 sobre la comprensión de los medicamentos y cuidados en casa con un 44,44% de insatisfacción. La dimensión de capacidad de respuesta, seguridad y empatía fue evaluada positivamente por parte de los usuarios, con un

nivel alto de satisfacción. En cuanto a los aspectos tangibles la pregunta 21 que corresponde a la disponibilidad de equipos y materiales necesarios en el servicio, muestra un porcentaje de insatisfacción de 64,58%.

Tabla 6. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos- Servicio de ginecología*

Preguntas/Dimensiones	**Satisfechos (+)**		**Insatisfechos (-)**	
	n	**%**	**n**	**%**
Fiabilidad	**158**	**81,9**	**35**	**18,13**
P01	36	76,6	11	23,40
P02	39	83,0	8	17,02
P03	40	85,1	7	14,89
P04	39	83,0	8	17,02
P05	4	80,0	1	20,00
Capacidad de respuesta	**99**	**66,9**	**49**	**33,11**
P06	31	66,0	16	34,04
P07	30	63,8	17	36,17
P08	32	68,1	15	31,91
P09	6	85,7	1	14,29
Seguridad	**155**	**82,4**	**33**	**15,55**
P10	36	76,6	11	23,40
P11	40	85,1	7	14,89
P12	39	83,0	8	17,02
P13	40	85,1	7	14,89
Empatía	**177**	**75,3**	**58**	**24,68**
P14	35	74,5	12	25,53
P15	35	74,5	12	25,53
P16	35	74,5	12	25,53
P17	33	70,2	14	29,79
P18	39	83,0	8	17,02
Aspectos tangibles	**147**	**78,2**	**41**	**21,81**
P19	40	85,1	7	14,89
P20	35	74,5	12	25,53
P21	36	76,6	11	23,40
P22	36	76,6	11	23,40
Porcentaje Total	**736**	**77,31**	**216**	**22,69**

>60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

La tabla 6 muestra la evaluación de satisfacción de los usuarios del servicio de ginecología quienes expresan en la dimensión de fiabilidad una satisfacción razonablemente alta, con un total de 81,9%. Existen además porcentajes sobre los 40% de satisfacción que están

relacionadas con la rapidez de los trámites de hospitalización y los análisis de laboratorio, pero, sin embargo, se encuentra dentro de la escala aceptable.

En la dimensión de seguridad, las preguntas acerca del interés de los médicos para solucionar el problema de salud, resolver o mejorarlo, la temperatura adecuada, la manera higiénica de la entrega de la comida, la privacidad al estar el usuario hospitalizado supera el 70% de satisfacción; la dimensión empatía con respecto al trato del personal refleja una satisfacción del 75,3%, relacionado con la amabilidad y la paciencia en la interacción con los pacientes. Finalmente, en los aspectos tangibles, la satisfacción alcanza el 78,2% lo que indica que se encuentra dentro de lo aceptable relacionado con el ambiente cómodo y limpio del servicio al igual que la disponibilidad de equipos y materiales necesarios.

Tabla 7. *Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos - Servicio de emergencia*

Preguntas/Dimensiones	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	n	%	n	%
Fiabilidad	**495**	**60,1**	**329**	**39,93**
P01	100	60,6	65	39,39
P02	98	59,4	67	40,61
P03	111	67,3	54	32,73
P04	125	75,8	40	24,24
P05	61	37,2	103	62,80
Capacidad de respuesta	**424**	**66,8**	**211**	**33,23**
P06	94	57,0	71	43,03
P07	115	69,7	50	30,30
P08	98	69,5	43	30,50
P09	117	71,3	47	28,66
Seguridad	**444**	**67,3**	**216**	**32,73**
P10	121	73,3	44	26,67
P11	132	80,0	33	20,00
P12	127	77,0	38	23,03
P13	64	38,8	101	61,21
Empatía	**607**	**73,6**	**218**	**26,42**
P14	124	75,2	41	24,85
P15	125	75,8	40	24,24
P16	116	70,3	49	29,70
P17	116	70,3	49	29,70
P18	126	76,4	39	23,64
Aspectos tangibles	**443**	**67,1**	**217**	**32,88**
P19	136	82,4	29	17,58
P20	98	59,4	67	40,61
P21	64	38,8	101	61,21
P22	145	87,9	20	12,12
Porcentaje Total	**2413**	66,95	1191	33,05

>60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

La tabla 7 muestra los resultados obtenidos en el servicio de emergencia en primera instancia sobre la dimensión fiabilidad, la pregunta 2 correspondiente a la atención recibida considerando la gravedad de salud es insatisfactoria con un 40,61% siendo un componente en proceso de mejora, componentes como la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de emergencia muestra que el 62,8% se sienten insatisfechos.

En cuanto a la capacidad de respuesta, la pregunta 6 relacionada con la rapidez en la atención en la caja o módulo de admisión con un 43,03% de insatisfacción. La dimensión de seguridad

mostró una tendencia similar, se evidencia insatisfacción sobre la resolución o mejoría del problema de salud con un 61,21%, colocándose dentro de la escala por mejorar. En cuanto a la empatía, la mayoría de las preguntas obtuvieron resultados positivos de satisfacción lo que indica un alto nivel de empatía percibida por parte de los usuarios y una buena relación médico-paciente.

Finalmente, la dimensión de aspectos tangibles, la pregunta 20 sobre el personal disponible para informar y orientar a los usuarios alcanza el 40,61% por tanto está dentro del proceso de mejoramiento, con relación a la disponibilidad de equipos y materiales necesarios para la atención, mostraron resultados de insatisfacción con un 61,21%, evidenciando la necesidad de mejorar en este aspecto.

Discusión

Se observa un alto nivel de cumplimiento de los estándares de calidad por parte de los profesionales de enfermería. Sin embargo, es importante resaltar que en el componente de la gestión de la seguridad de las instalaciones (FMS) se ha identificado un cumplimiento del 53,85%, lo que indica que aún queda espacio para mejoras significativas. Es fundamental continuar fortaleciendo la formación del personal y mejorar los protocolos de seguridad para garantizar una atención de calidad y segura para todos los usuarios, hecho que se relaciona con el estudio realizado en México, el cual abarca diversos aspectos, desde la gestión médica hasta la preparación para desastres y la protección contra la violencia social. Las instituciones hospitalarias deben tomar decisiones basadas en un análisis de riesgos local, considerando la seguridad como un problema multidimensional. La seguridad hospitalaria es crucial debido a la frecuencia de errores en la atención de salud, la falta de preparación para emergencias y la exposición del personal y los pacientes. Al identificar, gestionar y planificar la prevención y mitigación de riesgos, las instituciones pueden mejorar la calidad de atención, la eficiencia y la confianza tanto del personal como de los pacientes (27).

Respecto a los datos sociodemográficos de los usuarios externos reflejan una muestra diversa, sobresaliendo el sexo femenino, siendo estos usuarios subsecuentes sin seguro médico en más del 80%. La evaluación de calidad en los servicios de emergencia, cirugía y ginecología revela resultados alentadores en términos de satisfacción de los usuarios. Con relación a tabla 4, la evaluación de la satisfacción de los usuarios en el servicio de cirugía, se identificaron áreas de mejora significativas en la dimensión de fiabilidad, específicamente en la comprensión de los

medicamentos y cuidados en casa, se registró un 44,44% de insatisfacción, indicando un proceso de mejora en curso.

Silva y otros analizan la relación entre las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la educación recibida al ser dados de alta y su disposición para ello, considerando factores sociodemográficos y de hospitalización como decisores en el comportamiento humano. Se confirma que la percepción de estar listo para el alta se ve influenciada por la edad, días de estadía, contenido educativo recibido y la forma en que se entregó. Una disposición positiva está relacionada con menores posibilidades de readmisión, pero las barreras como limitaciones en la alfabetización en salud y condiciones sociales inadecuadas pueden dificultar el automanejo en casa. Las habilidades de las enfermeras para entregar la educación se consideran más influyentes que la cantidad de contenido entregado. Se destaca la importancia de adaptar las intervenciones durante la transición del paciente, considerando sus necesidades individuales y las habilidades de comunicación del personal de enfermería (28).

Asimismo, en la dimensión de aspectos tangibles, que aborda la disponibilidad de equipos y materiales, se observó un 64,50% de insatisfacción, evidenciando un desafío importante que requiere atención. El servicio de ginecología correspondiente a la tabla 5 reflejó una satisfacción aceptable en todas las áreas.

Por otro lado, en el servicio de emergencia, se detectaron varias áreas de insatisfacción relacionadas con la dimensión de fiabilidad, específicamente en la atención recibida considerando la gravedad de la salud, se registró un 40,61%, lo mismo sucede en la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de emergencia de igual manera la rapidez de la atención en la caja o módulo registró un 43,03%, evidenciando la importancia de mejorar la eficiencia en este proceso. En lo que respecta a la seguridad, la resolución o mejoría del problema de salud presentó un porcentaje de insatisfacción del 61,21%.

Por último, en la dimensión de aspectos tangibles, tanto la disponibilidad del personal de salud para informar y orientar a los usuarios (40,61% de insatisfacción) como la disponibilidad de material y equipos necesarios (61,21% de insatisfacción) requirieron atención urgente, ya que los usuarios señalaron la falta de recursos adecuados para su atención, lo que impactó negativamente en su experiencia, en el estudio realizado en el Hospital General Quevedo, durante la crisis sanitaria del COVID-19 se experimentó una notable insatisfacción de los usuarios, especialmente en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta. La falta de material y los tiempos de espera prolongados fueron los principales factores de insatisfacción.

Aunque la pandemia fue un evento sin precedentes, el estudio sugiere que medidas adicionales son necesarias para mejorar la reestructuración de los servicios médicos e infraestructura. Se destaca la importancia de evaluar continuamente los recursos, proporcionar un ambiente humanizado en la atención médica de emergencia, y planificar estrategias para reducir los tiempos de espera. La capacitación del personal y una mejor coordinación de recursos son clave para lograr una atención más eficiente y satisfactoria, especialmente en situaciones de alta demanda (29).

En contraste, la tabla 2 revela una alta satisfacción general de los usuarios en los tres servicios evaluados. Las dimensiones de empatía (77,1%), seguridad (73,5%), aspectos tangibles (70,5%), capacidad de respuesta (68,7%) y fiabilidad (67,8%) reflejaron niveles significativos de satisfacción, con un total general del 71,7%. Estos resultados sugieren que, a pesar de las áreas identificadas para mejorar en servicios específicos como cirugía y emergencia, los usuarios generalmente están satisfechos con la atención recibida, hecho que se relaciona con un estudio realizado en Irán sobre la calidad de los servicios de los hospitales universitarios según el modelo SERVQUAL, mostraron que había una brecha de calidad en las 5 dimensiones entre el estado actual y el estado deseable de los pacientes y, según una puntuación máxima de 5, capacidad de respuesta (1,04) y seguridad (0,99), empatía (0,95), fiabilidad (0,91).), y los factores físicos o tangibles (0,86) ocuparon el primer al quinto lugar, respectivamente (17).

CAPÍTULO IV

4.1. Conclusiones

- El estudio realizado proporcionó una visión completa de la calidad de los servicios de salud. Identificó las características sociodemográficas de la población estudiada, lo que es fundamental para comprender sus necesidades y preferencias, y para diseñar estrategias de mejora personalizadas y efectivas.
- En lo que concierne a la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad del profesional de enfermería, los resultados obtenidos muestran componentes positivos de cumplimiento, como la capacitación efectiva del personal y la comunicación eficaz con los pacientes y componentes que seguir cumpliendo de mejor manera, como el cumplimiento de normas y protocolos de seguridad.
- Finalmente, se observaron en los servicios estudiados, niveles generales de satisfacción entre los usuarios externos en diversas dimensiones, también se identificaron áreas específicas que necesitan mejoras, como la disponibilidad de medicamentos, equipos y materiales.

4.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar análisis continuos de las características sociodemográficas, encuestas regulares para conocer las preferencias de los pacientes y establecer programas de capacitación para el personal. Esta integración permitirá adaptar los servicios de salud a las necesidades específicas de cada grupo demográfico.
- Se sugiere reforzar la capacitación y supervisión del personal de enfermería en áreas deficientes de normas y protocolos de seguridad. Implementar sistemas de seguimiento para mantener la consistencia en el cumplimiento de estándares de calidad. Además, promover una cultura organizacional que reconozca y recompense prácticas ejemplares.
- Mejorar la disponibilidad de medicamentos y equipos esenciales mediante una gestión de inventario más eficiente. Además, establecer encuestas periódicas de satisfacción para identificar y abordar áreas de mejora. Priorizar la comunicación transparente y la participación activa de los pacientes en la planificación y evaluación de los servicios de salud para asegurar una atención efectiva y receptiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 17 de mayo de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services
2. Morales Sánchez LG, García Ubaque JC. Calidad percibida en el servicio del sistema público de salud de Bogotá. Revista de Salud Pública [Internet]. 13 de noviembre de 2020 [citado 19 de mayo de 2023];21(1):128-34. Disponible en: https://scielosp.org/article/rsap/2019.v21n1/128-134/
3. Pino Vera M del, Medina Giacomozzi A, Pino Vera M, Medina A. Percepciones y expectativas del usuario respecto a la calidad del servicio en un Hospital de Chile. Revista Médica de Risaralda [Internet]. diciembre de 2018 [citado 19 de mayo de 2023];24(2):102-7. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672018000200102&lng=en&nrm=iso&tlng=es
4. Dominguez E, Zacea E. Sistema de salud de Cuba. Salud Publica Mex [Internet]. enero de 2011 [citado 19 de mayo de 2023];53:s168-76. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800012&lng=es&nrm=iso&tlng=es
5. Rodriguez Campo, V. A.Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en C, Valenzuela Suazo S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enfermeria Global. 2012;11(4):316-22.
6. Nursite [Internet]. 2020 [citado 26 de mayo de 2023]. Modelo de sistemas. Disponible en: http://www.nursite.com.ar/teoricos/neuman/neuman.htm
7. Amador Porro CO. Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. junio de 2010 [citado 19 de mayo de 2023];36. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200012&lng=es.
8. Fariño Cortez J, Cercado Mancero A, Vera Lorenti E, Valle Flores J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios [Internet]. 1 de abril de 2018

[citado 19 de mayo de 2023];39. Disponible en: https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf

9. Amed Salazar E, Villareal A, Tous C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista Ciencia y Cuidado. mayo de 2019;16(2):108-19.
10. Pazmiño A, Solórzano M, Pazmiño V, García E. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Revista de Investigación Enlace Universitario. noviembre de 2020;19(2):94-107.
11. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana [Internet]. 9 de julio de 2020 [citado 24 de marzo de 2024];20(3):397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es
12. Zapata Ramos D, Vizcacho Jiménez E. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en un hospital de EsSalud. Rev Científica de Enfermería [Internet]. 28 de diciembre de 2021 [citado 20 de mayo de 2023];1:163-71. Disponible en: https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1234/1411
13. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS [Internet]. 22 de junio de 2020 [citado 20 de mayo de 2023];(14):1-9. Disponible en: https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174/159
14. Bombard Y, Baker GR, Orlando E, Fancott C, Bhatia P, Casalino S, et al. Involucrar a los pacientes para mejorar la calidad de la atención: una revisión sistemática. Implement Sci [Internet]. 26 de julio de 2018 [citado 20 de mayo de 2023];13(1). Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6060529/
15. Luna E, Moreno J, Zurita D. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. Horizonte Sanitario [Internet]. 2021 [citado 20 de mayo de 2023]; Disponible en: https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/4183/3547
16. Barrios F, Calvo A, Criado F, Curioso W. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud Utilizando el Modelo Kano en Dos Hospitales del Perú. Int J Environ Res Public

Health [Internet]. 1 de junio de 2021 [citado 20 de mayo de 2023];18(11). Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8201113/

17. Gilavand A, Torabipour A. La calidad de los servicios de los hospitales universitarios de Irán según el modelo de evaluación de Servqual: una revisión sistemática y un metanaálisis. Front Public Health [Internet]. 18 de abril de 2022 [citado 20 de mayo de 2023];10:838359. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9058109/
18. Yépez Chamorro MC, Ricaurte Cepeda M, Jurado Fajardo DM. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ Salud [Internet]. 13 de abril de 2018 [citado 20 de mayo de 2023];97-110. Disponible en: http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf
19. Organización Mundial de la Salud [Internet]. 2020 [citado 24 de marzo de 2024]. Servicios sanitarios de calidad. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services
20. Jarquin R. Estándares de calidad en salud [Internet]. 2012 [citado 24 de marzo de 2024]. Disponible en: https://prezi.com/8fub4zwyu-co/estandares-de-calidad-en-salud/
21. Tipos de investigación. ¿Qué es la investigación descriptiva? [Internet]. 2020 [citado 23 de mayo de 2023]. Disponible en: https://tiposdeinvestigacion.review/que-es-la-investigacion-descriptiva/
22. Morales F. Economipedia. 2020 [citado 26 de mayo de 2023]. Estudio transversal . Disponible en: https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html
23. Guelmes E, Nieto L. Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación. Scielo [Internet]. abril de 2015 [citado 11 de mayo de 2023]; Disponible en: http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v7n1/rus03115.pdf
24. Online-Tesis. La Investigación No Experimental [Internet]. 2021 [citado 23 de mayo de 2023]. Disponible en: https://online-tesis.com/la-investigacion-no-experimental/
25. Ministerio de Salud de Perú. Guía técnica para la evaluación de la de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. 2012;
26. Joint Commission International. Estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International. cuarta. 2011. 137-218 p.
27. Figueroa Uribe AF, Hernández Ramírez J. Seguridad hospitalaria, una visión de seguridad multidimensional. Rev Fac Med Hum Enero [Internet]. 2021 [citado 24 de marzo de 2024];21(1):169-78. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-169.pdf

28. Silva V, Espinoza P, Weiss M. Percepciones ante la preparación al alta en pacientes médico-quirúrgicos de un hospital de alta complejidad. Index de Enfermería [Internet]. 2018 [citado 24 de marzo de 2024]; Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100005&lng=es

29. Villamar G, Bedoya M, García J, Neto D. Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la Covid-19. Enfermería Investiga [Internet]. 2023;8(3):31-40. Disponible en: https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110

Anexos

Consentimientos informados

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA
Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE LA EVALUACIÓN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD PROFESIONALES DE ENFERMERÍA

Título del Estudio: Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital San Vicente de Paúl, Imbabura 2023.

Investigador Principal: María Mercedes Hidalgo Toapanta - Estudiante de Enfermería.

Fecha:

EN LOS SERVICIOS:		
Emergencia	Ginecología	Cirugía

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO

Introducción:

La evaluación de la calidad de los servicios de salud es un tema de gran importancia según la Organización Mundial de la Salud (OMS). Esta evaluación se realiza con el objetivo de medir y mejorar la eficiencia, efectividad y satisfacción de los servicios de salud ofrecidos a los pacientes. “Evaluar la calidad de la atención desde la mirada del usuario permite acercarse a la realidad que percibe este sobre los aspectos relacionados con la estructura, el proceso, el resultado y el impacto en los centros asistenciales donde demanda atención de salud. " (George Quintero, Gámez Toirac, Matos Laffita, González Rodríguez, & Labori Ruiz, 2021). Al analizar diferentes aspectos, como la accesibilidad, la seguridad del paciente, la eficiencia y la efectividad de los tratamientos, se puede determinar si los servicios cumplen con los criterios establecidos.

La disparidad en la prestación de asistencia es uno de los principales problemas asociados a la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios. La variabilidad en el acceso a la asistencia, la variabilidad en la calidad de los servicios en distintos lugares geográficos y el trato desigual a distintos grupos de población son algunos de los signos de esta disparidad. Para resolver este problema, es esencial garantizar una asistencia sanitaria equitativa (Unidad de Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente, 2018). Los indicadores de salud pueden reflejar los resultados de las intervenciones en la salud. El monitoreo de esos indicadores puede reflejar la repercusión de políticas, programas, servicios y acciones de salud.

Propósito del estudio

Los resultados obtenidos permitirán evaluar la calidad de los servicios de salud del Hospital San Vicente de Paúl identificando áreas de mejora hospitalaria de segundo nivel y desarrollar estrategias exitosas de mejora de la calidad de los servicios de salud. Adicionalmente, los hallazgos podrán ser

utilizados por los encargados de tomar decisiones en el área de la gestión de la salud para adoptar cambios y mejoras específicas en la atención médica.

Descripción de los procedimientos

- Para la recolección de datos se utilizó la encuesta mediante un instrumento el cual es un cuestionario en el cual se recolectan los datos sociodemográficos en el cual se hace constar las variables: sexo, edad, formación académica, puesto laboral, y el tiempo que labora en el servicio. A fin como instrumento se utilizará la escala SERVQUAL (Service of quality) versión mexicana adaptada por Calixto, Okino y colaboradores.
- Los datos recogidos se almacenarán en una base de datos de Microsoft Excel para su posterior análisis. El análisis estadístico se realizará con ayuda de la versión 29.0 del paquete estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

Riesgos y beneficios

No hay ningún riesgo, puesto que el cuestionario aborda temas generales del ámbito laboral. El beneficio que proporciona es que, mediante los hallazgos de la investigación, se puede influir en la formulación de políticas de salud a nivel gubernamental y en la asignación de recursos, lo que puede mejorar la calidad de la atención a nivel nacional o regional.

Confidencialidad de los datos

Se garantizará la participación voluntaria mediante, quiénes después de conocer los aspectos principales del estudio, firmaron el consentimiento informado. Se contó con la aprobación del Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte.

Derechos y opciones del participante

La participación en este estudio es voluntaria y si usted decide no participar solo debe decírselo al investigador principal o a la persona que le explica éste documento. Además, aunque decida participar puede retirarse del estudio cuando lo desee. Usted no recibirá ningún pago ni tendrá que pagar absolutamente nada por participar en este estudio.

Información de contacto

Si usted tiene alguna pregunta sobre el estudio por favor llame al teléfono: 0984015131 que pertenece a la Directora de la investigación o envíe un correo electrónico sdrevelo@utn.edu.ec , que pertenece al correo institucional de la Universidad Técnica del Norte.

☐ Acepto los términos y condiciones de la encuesta

Firma del Participante:_____ _____ Fecha:_____ _____

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA
Acreditada Resolución Nro. 173-SE-33-CACES-2020

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD USUARIOS EXTERNOS

Título del Estudio: Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital San Vicente de Paúl, Imbabura 2023.

Investigador Principal: María Mercedes Hidalgo Toapanta - Estudiante de Enfermería.

Fecha:

Introducción:
Es de mi agrado invitarle a participar de un estudio de investigación que tiene como objetivo recopilar datos sobre la evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital San Vicente de Paúl. Su participación en este estudio es voluntaria y su consentimiento informado es esencial antes de participar.

Descripción del Estudio:
El presente estudio busca analizar el nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de atención en salud brindada por el Hospital San Vicente de Paúl, para identificar las áreas en las que se requiere mejorar, de acuerdo con las necesidades detectadas y establecer una estrategia efectiva para elevar el nivel de atención proporcionada en el hospital. Para lo cual, utilizaremos un instrumento de recolección de datos que consistirá en: Conocer estados de opinión o hechos específicos sobre la calidad de atención recibida por el profesional de enfermería en los servicios de Emergencia, Cirugía y Ginecología.

Procedimiento:
Si decide participar en este estudio, los siguientes procedimientos se llevarán a cabo:

- Se le proporcionará una explicación detallada de cómo se recopilarán los datos y como se utilizarán.
- Se le pedirá que proporcione su consentimiento informado por escrito para participar en el estudio.
- Usted tendrá la oportunidad de hacer preguntas o buscar aclaraciones sobre cualquier aspecto del estudio antes de dar su consentimiento.
- Una vez que haya dado su consentimiento, se procederá con la aplicación del instrumento de recolección de datos en las superficies hospitalarias especificadas.
- No se requerirá que realice ninguna acción adicional después de la aplicación del instrumento.

Confidencialidad:
Todos los datos recopilados en este estudio serán tratados de manera confidencial. No se divulgarán sus datos personales, y los resultados del estudio se presentarán de manera agregada y anónima.

Beneficios y Riesgos:
Participar de este estudio contribuirá a mejorar la calidad de la atención en el hospital al identificar necesidades detectadas.
No se anticipan riesgos significativos para su salud al participar de este estudio.

Derecho a Retirarse:

Su participación en este estudio es voluntaria. En cualquier momento, tiene el derecho de retirarse sin ninguna penalización o consecuencia negativa.

Contacto:

Si tiene alguna pregunta o inquietud relacionada con el estudio, puede comunicarse con el Investigador Principal, Srta. Maria Mercedes Hidalgo Toapanta – número celular: 0986062032 – correo electrónico: mmhidalgot1@utn.edu.ec

Consentimiento:

He leído y comprendido la información proporcionada anteriormente sobre el estudio y estoy dispuesto/a a participar voluntariamente. Entiendo que puedo retirar mi consentimiento en cualquier momento sin ninguna penalización.

Firma del Participante:_____ Fecha:_____

Instrumento:

SERVQUAL

Emergencia

		Nº Encuesta: _____	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA, CIRUGÍA Y GINECOLOGÍA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha: _____	**Hora de Inicio:** _____	**Hora Final:** _____	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atenciónque recibió en el servicio de Emergencia, Cirugía y Gineco – Obstetricia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a) **1** Acompañante **2**		
2. Edad del encuestado en años			
3. Sexo	Masculino **1** Femenino **2**		
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Técnico	4	
	Superior Universitario	5	
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1	
	SOAT	2	
	Ninguno	3	
	Otro	4	
6. Tipo de usuario	Nuevo	1	
	Continuador	2	
7. Tópico o área donde fue atendido: _____			

EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	**E**	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada aemergencia, sin importar su condición socio económica							
02	**E**	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	**E**	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	**E**	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	**E**	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	**E**	Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
07	**E**	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	**E**	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	**E**	Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10	**E**	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	**E**	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	**E**	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	**E**	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o Mejore							
14	**E**	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y Paciencia							
15	**E**	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	**E**	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	**E**	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	**E**	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindarásobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	**E**	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	**E**	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	**E**	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	**E**	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y Cómodos							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Emergencia (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	**P**	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegadaa emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	**P**	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	**P**	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	**P**	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación conusted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	**P**	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	**P**	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	**P**	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	**P**	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	**P**	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	**P**	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	**P**	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	**P**	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	**P**	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	**P**	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	**P**	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	**P**	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	**P**	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	**P**	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobreel tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	**P**	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	**P**	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	**P**	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	**P**	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

Cirugía y Ginecología

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA** que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Hospitalización Cirugía – Ginecología (Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		**Preguntas**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**
01	**E**	Que todos los días reciba una visita médica.							
02	**E**	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.							
03	**E**	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.							
04	**E**	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.							
05	**E**	Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							
06	**E**	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.							
07	**E**	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
08	**E**	Que los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápido.							
09	**E**	Que los trámites para el alta sean rápidos.							
10	**E**	Que los médicos muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud.							
11	**E**	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica.							
12	**E**	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.							
13	**E**	Que durante su hospitalización se respete su privacidad.							
14	**E**	Que el trato del personal de obstetricia y enfermería sea amable, respetuoso y con paciencia.							
15	**E**	Que el trato de los médicos sea amable, respetuoso y con paciencia.							
16	**E**	Que el trato del personal de nutrición sea amable, respetuoso y con paciencia.							
17	**E**	Que el trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta sea amable, respetuoso y con paciencia.							
18	**E**	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización.							
19	**E**	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.							
20	**E**	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios.							
21	**E**	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.							
22	**E**	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de Hospitalización Cirugía – Ginecología(Nivel II). Utilice una escala numérica del 1 al 7.
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.

N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	**E**	¿Durante su hospitalización recibió visita médica todos los días?							
02	**E**	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
03	**E**	¿Usted comprendió la explicación de los médicos sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
04	**E**	¿Usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
05	**E**	¿Al alta, usted comprendió la explicación que los médicos le brindaron sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
06	**E**	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos?							
07	**E**	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido?							
08	**E**	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido?							
09	**E**	¿Los trámites para el alta fueron rápidos?							
10	**E**	¿Los médicos mostraron interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	**E**	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	**E**	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	**E**	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
14	**E**	¿El trato del personal de obstetricia y enfermería fue amable, respetuoso y con paciencia?							
15	**E**	¿El trato de los médicos fue amable, respetuoso y con paciencia?							
16	**E**	¿El trato del personal de nutrición fue amable, respetuoso y con paciencia?							
17	**E**	¿El trato del personal encargado de los trámites de admisión o alta fue amable, respetuoso y con paciencia?							
18	**E**	¿El personal de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
19	**E**	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	**E**	¿Los servicios higiénicos para los pacientes se encontró limpios?							
21	**E**	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	**E**	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

Cuestionario (Question Pro)



EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL SAN VICENTE DE PAÚL

Las preguntas marcadas con * son obligatorias

* **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Los datos obtenidos en esta encuesta se manejaran de manera confidencial y para uso académico exclusivo. ¿Está usted dispuesto a completar el cuestionario que se le presentará a continuación?

- ◯ Acepto
- ◯ No acepto

Next

* ¿A qué sexo pertenece?

- ◯ Hombre
- ◯ Mujer

Next

* ¿Cuántos años cumplidos tiene?

Next

* ¿Cuál es su formación académica más alta?

- Licenciatura
- Maestría
- Otro

Next

* ¿Qué puesto laboral ocupa?

- Enfermero/a
- Coordinador/a de gestión de enfermería

Next

* ¿Qué tiempo labora usted en el servicio?

- 1-5 años
- 6-10 años
- + 11 años

Next

* ¿Se brinda capacitación regular al personal sobre medidas de seguridad y manejo de situaciones de emergencia?

- Si
- No

Next

* ¿Se utiliza adecuadamente el equipo de protección personal por parte del personal de salud?

- Si
- No

Next

* ¿La alta dirección muestra un compromiso claro y activo en la promoción y mejora de la calidad y seguridad del paciente en el entorno de atención de salud?

- Si
- No

Next

* ¿La instalación cumple con las normas y protocolos de seguridad establecidos para garantizar la protección y bienestar de los pacientes y el personal de salud?

- Si
- No

Next

* ¿El personal de salud se comunica de manera clara, precisa y comprensible con los pacientes y otros miembros del equipo de salud?

- ◯ Si
- ◯ No

Done

Gracias por completar esta encuesta.

Link del instrumento: https://questionpro.com/t/AYie0Zzpk0

Archivo fotográfico

Aplicación del consentimiento informado y encuesta a usuarios externos




23

