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 Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2023"

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

Línea de Investigación: Salud y Bienestar Integral

AUTORA: Kelly Nahomy López Segovia

DIRECTORA: 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:	1003914205		
Apellidos y nombres:	López Segovia Kelly Nahomy		
Dirección:	Machala e Isla Santa Isabel		
Email:	Kelly.segovia15@gmail.com		
Teléfono fijo:	(06)2951 – 452	**Teléfono Móvil:**	0980681135

Datos de la Obra	
Título:	**“**Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2023”.
Autor (es):	Kelly Nahomy López Segovia
Fecha: (DD/MM/AAAA)	27 de mayo del 2025
Solo para Trabajos de Titulación	
Programa:	■ **PREGRADO** ☐ **POSGRADO**
Titulo por el que opta:	Licenciatura en Enfermería
Asesor / Director:	MSc. Sonia Dayanara Revelo Villarreal MPh

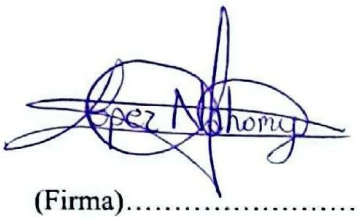
2. Constancias

El autor manifiesta 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 el titular de

los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

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

EL AUTOR



(Firma).....

Kelly Nahomy López Segovia

Escaneado con CamScanner

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

Escaneado con CamScanner

DEDICATORIA

A Dios, por siempre guiarme y darme las fuerzas que necesitaba para poder culminar mis estudios con satisfacción.

A la memoria de mi padre y mi tía quienes desafortunadamente ya no están físicamente conmigo, sin embargo, su espíritu y amor perduran en cada paso que doy y en cada logro que alcanzo, ya que su amor incondicional y constante aliento fueron un faro de luz en los momentos más oscuros.

A mi madre, una mujer excepcional con su inquebrantable apoyo, amor, y sacrificio a lo largo de todos estos años, quien ha sido mi mayor impulso para perseguir mis sueños al creer en mí, incluso cuando yo dudaba de mis propias capacidades.

A mis hermanas quienes han sido mi fuente constante de apoyo, inspiración y amor incondicional a pesar de las distancias y los desafíos, su amor siempre ha estado presente, iluminando mi camino y dándome fuerzas para seguir adelante.

A toda mi familia en general por brindarme constante aliento y estar siempre presentes en cada etapa de mi vida, inspirándome a alcanzar siempre mis metas a pesar de los momentos difíciles.

A mis amigas y amigos que durante toda mi vida han estado ahí presentes, brindándome ánimo, risas, abrazos reconfortantes y palabras de aliento para siempre dar lo mejor de mi tanto en mi vida personal como profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la Universidad Técnica del Norte por abrirme sus puertas y darme la oportunidad de poder formarme como una profesional.

A la MSc. Sonia Revelo por su orientación, paciencia y sabiduría. Su guía y conocimientos fueron fundamentales para realizar con satisfacción este trabajo.

Al Hospital Marco Vinicio Iza por darme la apertura para poder recolectar la información necesaria para la realización del trabajo.

A cada uno de mis docentes de la Facultad por impartirme y brindarme los conocimientos necesarios que me servirán para mi vida profesional.

RESUMEN EJECUTIVO

Tema: "**Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2023"**

Objetivo. Evaluar la calidad de los servicios de salud del Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2023. Metodología. Estudio de enfoque mixto, no experimental, de alcance descriptivo y transversal, con una población de estudio de 175 usuarios a quienes se aplicó la encuesta de percepción SERVQUAL, para el análisis de datos se utilizó como soporte del paquete estadístico SPSS. Resultados. Los 175 usuarios encuestados del Hospital Marco Vinicio Iza comprenden una edad entre los 18 a 79 años, con una edad promedio de 37, predomina el sexo femenino en un 68%, un 54,85% de ellos acuden en condición de usuario, el 58,85% se identifican como usuarios constantes en la consulta, teniendo en consideración que el 77,71% de ellos carecen de seguro médico y solo un 54,85% mantienen una escolaridad secundaria. Se demostró que existe un 60,2 % de satisfacción general y 39,8% de insatisfacción en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Conclusión. Se demuestra que la mayoría de los usuarios atendidos en el Hospital Marco Vinicio Iza se sienten satisfechos con la atención brindada por el personal de salud; sin embargo, la falta de disponibilidad en los medicamentos y con los equipos y materiales disponibles afectan la percepción de calidad en la atención por los usuarios.

Palabras clave

Evaluación de procesos, Atención de salud; Calidad de la atención de salud; Servicios de salud; Satisfacción del paciente; Personal de enfermería.

ABSTRACT

Title: **“Evaluation of the quality of health services at the Marco Vinicio Iza Hospital, Sucumbíos 2023”**

Objective. To evaluate the quality of health services at the Marco Vinicio Iza Hospital, Sucumbíos 2023. Methodology. A mixed approach, non-experimental, descriptive and cross-sectional study, with a study population of 175 users to whom the SERVQUAL perception survey was applied. The SPSS statistical package was used as a support for data analysis. Results. The 175 users surveyed at the Marco Vinicio Iza Hospital ranged in age from 18 to 79 years, with an average age of 37, 68% were female, 54.85% of them attended as users, 58.85% identified themselves as constant users in the consultation, taking into consideration that 77.71% of them lacked medical insurance and only 54.85% had secondary schooling. It was shown that there is 60.2% of general satisfaction and 39.8% of dissatisfaction in the dimensions of reliability, responsiveness, safety, empathy and tangible aspects. Conclusion. It is shown that most of the users attended at the Marco Vinicio Iza Hospital are satisfied with the care provided by the health personnel; however, the lack of availability of medicines and available equipment and materials affect the perception of quality of care by the users.

Keywords:

Process assessment, Health care; Quality of health care; Health services; Patient satisfaction; Nursing staff.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Identificación de la Obra....2
Constancias....2
DEDICATORIA....5
AGRADECIMIENTO....6
RESUMEN EJECUTIVO....7
ABSTRACT....8
ÍNDICE DE CONTENIDOS....9
ÍNDICE DE TABLAS....12
Introducción....13
Objetivos....14
Objetivo General....14
Objetivos Específicos....14
CAPÍTULO I....16
1. Marco Teórico....16
1.1. Marco Referencial....16
1.1.1. La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes, 2020. ...16
1.1.2. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia, 2018. 16
1.1.3. Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años, 2021. 17
1.1.4. Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador, 2022. 17
1.1.5. La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador, 2019. 17
1.1.6. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario, 2021. 18

1.1.7. Gestión de calidad en la atención a pacientes en el área de emergencia del hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas Sur, 2022. 18

1.1.8. Percepción de la calidad de servicios de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora, 2019. 19

1.1.9. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval, 2020. 19

1.1.10. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima – Perú, 2023. 19

1.2. Fundamentación Teórica 20

Modelo de Donabedian 20

Teoría de los Cuidados de Kristen Swanson 20

Evaluación de la calidad de la atención 20

Acreditación y estándares de calidad 21

CAPÍTULO II 22

2. Materiales y Métodos 22

2.1 Tipo de Investigación 22

2.2. Técnicas e instrumentos de Investigación 22

2.3. Preguntas de investigación 23

2.4. Matriz de operacionalización de variables 24

2.5 Participantes 35

2.6 Procedimiento y análisis de datos 35

CAPÍTULO III 36

3. Resultados y Discusión 36

Discusión 42

CAPÍTULO IV 45

4.1. Conclusiones 45

4.2. Recomendaciones 46

GLOSARIO 47

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....48

ANEXOS 52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas de los profesionales de enfermería encuestados. 36
Tabla 2. Nivel del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios emergencia, cirugía y ginecología. 36
Tabla 3. Características sociodemográficas de los usuarios encuestados. 37
Tabla 4. Evaluación de la satisfacción del usuario externo del Hospital Marco Vinicio Iza..38
Tabla 5. Evaluación de satisfacción de los usuarios externos del servicio de Emergencia del Hospital Marco Vinicio Iza. 38
Tabla 6. Evaluación de satisfacción de los usuarios externos del servicio de Cirugía del Hospital Marco Vinicio Iza. 39
Tabla 7. Evaluación de satisfacción de los usuarios externos del servicio de Ginecología del Hospital Marco Vinicio Iza. 41

Introducción

La calidad de los servicios de salud se ha convertido en un eje estratégico prioritario de la gestión de los servicios, ya que los sistemas de salud públicos en los diferentes países se preocupan por garantizar a la población servicios de calidad (1).

Diversos organismos, como la Organización Mundial de la Salud, sostienen que la calidad de la atención es el grado en que la prestación de servicios médicos a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados (2). Además, se destaca que una de las metas que deben tener los gobiernos, deben estar encaminadas a lograr servicios efectivos, equitativos, integrales, eficientes, seguros y orientados a los usuarios (2).

Medir la calidad de la atención percibida en los servicios de salud desde los usuarios se ha convertido en un aspecto de mucha importancia dentro de las acciones de gestión de los establecimientos de salud debido a que el paciente evalúa la calidad de la atención no solo en sus resultados sino también en función de sus necesidades, expectativas y experiencias.

Ya Donabedian en 1980 plantea la evaluación de la calidad a través de 3 enfoques: estructura, proceso y resultado. En este sentido, para este autor, refleja la calidad de la atención y la capacidad de gestión de los establecimientos de salud (3).

En enfermería, Kristen Swanson (4), enfatiza en su teoría sobre el papel que tiene la enfermera en gestionar cuidados con eficacia, eficiencia, oportunidad, seguridad y continuidad encaminados a garantizar la calidad, mediante el aseguramiento de los procesos asistenciales, para ello debe impulsar un conjunto de acciones encaminadas a ofrecer experiencias satisfactorias y consistentes a los usuarios (5).

En América Latina, estudios previos como el realizado en Colombia por la Universidad de Antioquia, reconoce a la atención del usuario como un elemento fundamental para la calidad de atención de los servicios de salud (6). Asimismo, un estudio realizado en Perú manifiesta que la variable calidad del cuidado enfermero se relaciona con diferentes dimensiones técnico/científico, humana y entorno y con la satisfacción de los pacientes, poniendo en evidencia que los profesionales de enfermería se encuentran aptos para satisfacer las

necesidades y expectativas de los usuarios, basándose en principios éticos, humanísticos, técnicos y científicos (7).

Sin embargo, es importante destacar que, sin importar las diferentes políticas y programas expendidos hasta la actualidad, sigue existiendo problemas de calidad de los servicios de salud y el no cumplimiento con las expectativas de los usuarios.

En el Caribe, un estudio realizado en el contexto cubano, sobre evaluación de la gestión de calidad de los servicios de Enfermería, muestra que las áreas de mejora fueron los criterios: implicar a los grupos de interés y gestionar el funcionamiento y la transformación, puntos fuertes con énfasis en una cultura de calidad y elevada capacitación en los profesionales (8)**.**

En Ecuador, investigaciones sobre la calidad de los servicios de salud han enfatizado en la importancia de contribuir en la gestión de la calidad de los servicios de salud como parte de la política del Estado (9) (10) (11).

En este sentido, varios autores han destacado la necesidad de incorporar en la prestación de servicios un mecanismo de gestión de calidad que permita cumplir y hacer cumplir los derechos de los ciudadanos al recibir una atención acorde con sus necesidades, basada en la mejor evidencia científica disponible, sustentada con normas y procedimientos protocolizados y consensuados (12).

Por ende, surge la motivación de llevar a cabo una investigación con el fin de evaluar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de la atención en salud proporcionada por el Hospital Marco Vinicio Iza, situado en la provincia de Sucumbíos, en los diversos servicios ofrecidos por el personal sanitario hacia los usuarios.

Objetivos

Objetivo General

- Evaluar la calidad de los servicios de salud del Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos, 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 Marco Vinicio Iza de la provincia de Sucumbíos.
- Identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo.

CAPÍTULO I

1. Marco Teórico

1.1. Marco Referencial

1.1.1. La evaluación de la calidad en salud desde la óptica de los pacientes, 2020.

Estudio realizado en México, tiene por objetivo general exponer aspectos significativos sobre la evaluación de la calidad, poniendo énfasis la perspectiva del paciente, se emplea el método cuali – cuantitativo, descriptivo, se aplicó a pacientes que se atendieron en los establecimientos de salud de la ciudad, dando como resultado que la evaluación no debe limitarse a lo que las encuestas dicen a favor de la satisfacción del paciente, ya que están construidas en función de lo que los dirigentes de la organización desean saber y se omiten elementos importantes de lo que le sucede al paciente dentro del proceso de atención.

Concluye que la experiencia de los usuarios y la organización orientada al paciente como concepción institucional, son factores clave para el facultamiento y el éxito en el manejo de la enfermedad, ya que la evaluación de la calidad en salud es indispensable en los procesos relacionados con la estrategia, la organización y las operaciones clínicas, administrativas, técnicas, económicas y financieras de las organizaciones sanitarias (13).

1.1.2. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia, 2018.

Presentado en Colombia, con el fin de evaluar la calidad en el proceso de atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, expone una metodología descriptiva exploratoria, inicia en un cuestionario – encuesta, en el cual se emplea un análisis cuantitativo y cualitativo de la calidad de la atención al usuario, teniendo en consideración la planta física, la comodidad, seguridad y confiabilidad del servicio, además aplica una observación directa, análisis e interpretación de fenómenos, acontecimientos y hechos que prevalecen en el área, obteniendo como resultado la satisfacción o conformidad de los usuarios del servicio de urgencias, además proporciona el trato dado por los trabajadores y profesionales de salud hacia los usuarios, permitiendo acoger cambios o recomendaciones para mejorar la calidad de atención.

Concluye que en el Hospital de Yopal no posee capacidad suficiente en el área de urgencias para poder atender las demandas provenientes de los habitantes y los municipios aledaños,

debido a la falta de personal profesional para la atención en el área de urgencias, provocando largas jornadas de espera de los usuarios enfermos (14).

1.1.3. Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años, 2021.

La calidad de salud, al ser un tema debatido a lo largo del tiempo en el área de salud, se ha realizado una investigación con el fin de caracterizar los principales contenidos investigados y relacionados con la calidad de la atención de los servicios de salud en Colombia, publicados en el periodo 2010 – 2020, se utiliza una búsqueda bibliográfica de estudios en los últimos 10 años sobre la calidad de la atención en salud, teniendo como consecuencia las causas de la no calidad desde el SOGCS, Donabedian, Lift Hunt, OMS y OPS, sus consecuencias y propuesta.

Dando como consecuencia que SOGCS en Colombia presenta falencias en la calidad de los servicios de salud, debido a la vulneración de derechos e insatisfacción de los servicios, por lo que lo usuarios recurres a la queja (6).

1.1.4. Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador, 2022.

En los servicios de salud, la atención interpersonal es prioridad, cumpliendo con las expectativas del usuario e identificando el nivel de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios recibidos, este estudio tiene por objetivo evaluar la calidad del servicio de consulta externa en los Establecimientos de Salud Pública (ESP), nivel II de la ciudad de Portoviejo, posee un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, con un diseño no experimental – transversal.

A través de la encuesta SERVQUAL se pudo observar que los usuarios respondieron de forma neutral con respecto a los servicios de salud, en tangibilidad la capacidad de respuesta y empatía exhibieron neutralidad total, mientras que en fiabilidad se demostró neutralidad e inconformidad, así como seguridad neutralidad y seguridad. Demostrando un bajo índice de pacientes satisfechos con la calidad del servicio recibido, debido a la falta de disponibilidad de citas de acuerdo a los requerimientos del usuarios, trámites molestos y falta de rapidez en la atención interna (15).

1.1.5. La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador, 2019.

Este estudio tiene como finalidad identificar los aspectos que determinan la percepción de la calidad por parte de los pacientes que acuden a las consultas externas del Hospital Rodríguez Zambrano de la ciudad de Manta, Ecuador, presenta una metodología de corte descriptiva

enfocada en el método cuantitativo, transversal y no experimental, se aplicó una encuesta a 540 usuarios obteniendo como resultado que la atención es mala y regular, que el tiempo de espera para ser atendido es largo y que la percepción con respecto a la atención posee un cariz altamente significativo y subjetivo por parte de los pacientes que participaron. Concluyendo que es preciso planear y hacer un proceso de evaluación, el cual permita detectar debilidades y fortalezas que inciden en el hecho de que la atención se ubique en una percepción negativa por parte de los pacientes y los trabajadores del centro de salud (1).

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

Este estudio tiene como objetivo analizar los determinantes de la evaluación en la calidad de los servicios de salud públicos y privados usando como caso de estudio el Área Metropolitana de Monterrey (AMM), el método que se propuso fue a partir de un estudio cuantitativo – exploratorio que utiliza la información del estudio de percepción ciudadana "Así Vamos 2018" cuyo diseño permite la representatividad a nivel estatal, municipal y por género en la población objetivo, se utilizan dos métodos estadísticos, el análisis factorial y modelo de regresión Tobit para identificar las características que son valoradas en la percepción de calidad para cada servicio de salud, distinguiendo entre las instituciones públicas y privadas.

Los resultados muestran que para los usuarios del IMSS es importante las características de las instalaciones, horarios de servicio y el acceso a medicinas, mientras que para los usuarios del Seguro Popular y servicios privados son la atención del personal administrativo. Como consecuencia se evidencia que los usuarios utilizan diferentes criterios para evaluar alternativas de servicios de salud, por tanto, esta discrepancia es fundamental al comparar la calidad ofrecida por los diferentes oferentes (16).

1.1.7. Gestión de calidad en la atención a pacientes en el área de emergencia del hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas Sur, 2022.

Esta investigación pretende identificar las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención en el servicio de emergencia, mediante un diseño de encuesta SERVQUAL el cual se llevó a cabo en el servicio de emergencias del Hospital Delfina Torres de Concha Esmeraldas Sur, se tomó en cuenta a 276 pacientes, dando como resultado que los usuarios estimaron que la calidad de la atención es regular, se mostró un alto porcentaje de calidad inadecuada en relación con la información que transmite el médico al paciente. Por tal motivo, se indica que se necesita una capacitación constante en materia de salud, para que los profesionales adquieran conocimiento, habilidades y actitudes con el fin de generar una atención solidaria y respetable

a los usuarios. Se concluye que al generar una buena calidad de atención a los usuarios genera pacientes satisfechos, curación rápida y da una imagen positiva al servicio (17).

1.1.8. Percepción de la calidad de servicios de salud en la ciudad de Arica, Chile: hacia un plan de mejora, 2019.

El presente estudio realizado en Perú tiene por objetivo evaluar la percepción de calidad de servicio dado en el Hospital Regional Dr. Juan Noé Crevani y los cinco Centros de Salud Familiar de la ciudad de Arica, Chile, con la intención de acercarse hacia un plan de mejora, emplea una metodología exploratoria y descriptiva utilizando el modelo Servperf con el cual se pudo desarrollar un diagnóstico actualizado de salud pública en la ciudad, hallando las principales debilidades y aspectos a mejorar, además dispone un mecanismo de medición con constructo objetivo y válido. Concluye que la dimensión de mayor grado de satisfacción fue la relacionada con elementos tangibles, la dimensión percibida como más desfavorable fue fiabilidad, lo que demuestra la desconfianza de la sociedad frente a lo que ofrece el servicio (18).

1.1.9. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval, 2020.

Un hospital es un centro proveedor de servicios, por lo tanto, debe esforzarse por superar las expectativas de sus pacientes, ya que no en pocos casos se ha visto personas que reciben atención insuficiente convirtiendo el ambiente hospitalario en un lugar incómodo e inseguro, se realizó esta investigación con el fin de determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil, se requirió una metodología descriptiva y transversal lo que permitió conocer el problema referente a la insatisfacción de los usuarios con respecto a la atención que entrega el personal de enfermería, este estudió se llevó a cabo mediante un muestreo probabilístico "Aleatorio simple", aplicando una encuesta de satisfacción del Ministerio de Salud Pública.

Concluyendo en cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes y la relación con el personal de enfermería, se observa como positiva la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención recibida en el área de cirugía del Hospital (19).

1.1.10. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima – Perú, 2023.

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional en la ciudad de Lima, Perú, se empleó un método hipotético deductivo, con enfoque

cuantitativo, de tipo aplicado con diseño experimental de nivel correlacional y de corte transversal, en una muestra de 105 personas a las cuales se les aplicó un cuestionario de la calidad de atención en enfermería y el cuestionario SERVQUAL modificado. Dando como resultado que los usuarios manifiestan un alto porcentaje en ambos aspectos, por tal motivo se puede concluir que existe una relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes (7).

1.2. Fundamentación Teórica

Modelo de Donabedian

Este modelo, desarrollado por Avedis Donabedian, propone tres dimensiones para evaluar la calidad: Estructura: Se refiere a los recursos humanos, materiales y financieros con los que cuenta el hospital para brindar la atención médica. Proceso: Se refiere a las actividades que se realizan para brindar la atención médica, incluyendo la atención médica, la atención de enfermería, la gestión de medicamentos, entre otros. Resultado: Se refiere al impacto de la atención médica en la salud del paciente, incluyendo la tasa de mortalidad, la tasa de readmisión hospitalaria, la satisfacción del paciente (20).

Teoría de los Cuidados de Kristen Swanson

La teoría de los cuidados de Swanson proporciona un marco conceptual para comprender la esencia del cuidado enfermero y guiar la práctica clínica. Se ha aplicado en una variedad de contextos de atención médica, incluyendo la atención hospitalaria, la atención domiciliaria y la atención paliativa. Esta teoría enfatiza la importancia de la relación terapéutica entre el enfermero y el paciente, así como la necesidad de proporcionar un cuidado holístico y centrado en la persona (4).

Evaluación de la calidad de la atención

Es un proceso sistemático y continuo que se utiliza para medir y mejorar la calidad de los servicios de salud que se prestan a los pacientes, con la finalidad de mejorar la calidad de la atención, brindar seguridad y confianza a los pacientes, mejorando la eficacia, el prestigio y el reconocimiento de los hospitales (21).

Acreditación y estándares de calidad

La acreditación de un hospital de segundo nivel es un proceso voluntario que evalúa y certifica la calidad de sus servicios, infraestructura y gestión. Esta evaluación se basa en estándares predefinidos que garantizan la seguridad, eficiencia y satisfacción de los pacientes a cargo de organismos como la Joint Commission International (JCI) (22).

CAPÍTULO II

2. Materiales y Métodos

2.1 Tipo de Investigación

Estudio con diseño mixto, no experimental, que consiste en recopilar, analizar e integrar tanto un estudio cuantitativo como cualitativo, en el cual no se manipulan los resultados al momento de analizarlos (23) (24), de esta manera existe mayor comprensión sobre el fenómeno en este caso de la gestión de la calidad estudiada; es un estudio de tipo descriptivo, transversal, con la finalidad de verificar el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad e identificar las principales causas de insatisfacción desde la perspectiva del personal de enfermería y del usuario externo, en un solo momento y punto de tiempo haciendo referencia al periodo Septiembre – Noviembre 2023 (25) (26).

2.2. Técnicas e instrumentos de Investigación

Se utilizó de instrumento la encuesta de percepción SERVQUAL modificada para evaluar la satisfacción del usuario, basada en la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del usuario Externo en los Establecimientos de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, la cual incluye una encuesta de 22 preguntas para expectativas y 22 preguntas para percepción de los usuarios, distribuidas en cinco dimensiones que evalúan la calidad, para su calificación se utilizó una escala numérica del 1 al 7, teniendo en consideración el 1 como la nota más baja y como la nota más alta el valor de 7, posterior a ello clasificamos los resultados basándonos en una escala de semaforización de la siguiente manera: > 60% por mejorar (rojo), 40% - 60% en proceso (amarillo) y < 40% aceptable (verde) (27). La misma escala se utiliza para interpretar los resultados en la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad.

Se aplicó un cuestionario utilizando la herramienta QuestionPro para la verificación del cumplimiento de los estándares en los profesionales de enfermería, basándonos en la cuarta edición de los Estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International, haciendo énfasis en lo que respecta a la sección 2 la cual incluye 6 dimensiones (22).

- Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS).
- Prevención y control de infecciones (PCI).
- Gobierno, liderazgo y dirección (GLD).

- Gestión y seguridad de la instalación (FMS).
- Cualificaciones y educación del personal (SQE).
- Manejo de la comunicación y la formación (MCI).

2.3. Preguntas de investigación

- ¿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 ginecología en el Hospital Marco Vinicio Iza de la provincia de Sucumbíos?
- ¿Cuáles son las principales causas 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	Formación Académica	Nivel de Instrucción	Licenciatura Maestría Otro	¿Cuál es su formación titulación	Cualitativa Ordinal	Encuesta Cuestionario

	estudios realizados				académica más alta?		
	Puesto laboral es el espacio físico y las tareas y responsabilidades que un trabajador asume dentro de una empresa	Puesto laboral	Tipo de puesto	Enfermera Coordinadora de gestión de enfermería	¿Qué puesto laboral ocupa?	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionario
	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 Marco Vinicio Iza de la provincia de Sucumbíos.

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 fenómenos	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

	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 organización, en este caso en un Sistema de Salud.	Funcionamiento y el logro de resultados.	Compromiso en la promoción y mejora de la calidad y seguridad del paciente en el entorno de atención de salud.	Dicotómica Si No	¿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?	Cualitativa Nominal	Lista de chequeo
Gestión y seguridad de la instalación (FMS)	Procesos y procedimientos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones, la protección de los	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	Dicotómica Si No	¿La instalación cumple con las normas y protocolos de seguridad establecidos para garantizar la protección y	Cualitativa Nominal	Lista de chequeo

	activos físicos y la seguridad de las personas que las utilizan.		personal de salud		bienestar de los pacientes y el personal de salud?		
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 información (MCI)	Evalúa la habilidad del personal de salud para transmitir y recibir información de	Comunicación Efectiva	Comunicación efectiva del personal de salud.	Dicotómica Si No	¿El personal de salud se comunica de manera clara, precisa y	Cualitativa Nominal	Lista de Chequeo

	manera clara, precisa y oportuna, tanto dentro del equipo de salud como con los pacientes y otros actores involucrados.				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	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	Condición del encuestado	Porcentaje de la condición del encuestado	Cualitativa	1= Usuario 2=Acompañante	Encuesta
		Edad	Porcentaje de población por edad en años.	Cuantitativa	¿Cuántos años tiene?	Encuesta
		Sexo	Porcentaje de población por sexo	Cualitativa	1= Masculino 2= Femenino	Encuesta
		Nivel de estudio		Cualitativa	1= Analfabeto	Encuesta

	sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.		Porcentaje de población según nivel de formación		2= Primaria 3= Secundaria 4= Superior técnico 5= Superior universitario	
		Tipo de seguro por el cual se atiende.	Porcentaje de población que es asegurada	Cualitativa	1= SIS 2= SOAT 3= Ninguno 4= Otro	Encuesta
		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 fue seleccionada a partir de una muestra censal de los diferentes servicios dando como resultado la incorporación de 15 profesionales de enfermería para verificar el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad.

La población para los servicios de cirugía, ginecología y emergencia representa el total de egresos de la última semana, dando como resultado un total de 320 usuarios.

El tamaño de la muestra para medir satisfacción del usuario en los servicios de emergencia, cirugía y ginecología se utilizó 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. Se recomendó añadir un 20% a la muestra total estimada, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas (27).

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

De tal manera que la muestra según la fórmula corresponde a 175 usuarios mayores de 18 años, distribuidos de la siguiente manera: 104 usuarios de emergencia, 46 del servicio de cirugía y 25 del servicio de ginecología. Esta muestra se tomó mediante 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.

2.6 Procedimiento y análisis de datos

Una vez aplicados los instrumentos tanto para la satisfacción por parte del usuario externo como para la verificación del cumplimiento de los estándares de calidad por el personal de enfermería, los datos recogidos fueron almacenados en la herramienta informática Microsoft Excel y se analizaron los datos con la ayuda del paquete estadístico SPSS, versión 29,0 (Statistical Package for Social Sciences).

CAPÍTULO III

3. Resultados y Discusión

Tabla 1. Características sociodemográficas de los profesionales de enfermería encuestados.

N = (15)			
Variables	**Escala**	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Sexo	Masculino	8	53,33%
	Femenino	7	46,67%
Edad	20 – 58 años	36	
Formación	Licenciatura	8	53,33%
Académica	Maestría	6	40%
	Otro	1	6,67%
Puesto	Enfermera/o	14	93,33%
Laboral	Coordinador/a	1	6,67%
Tiempo	1 – 5 años	9	60%
Laboral	6 – 10 años	5	33,33%
	>11 años	1	6,67%

Fuente: *Elaboración propia*

En los 15 profesionales de enfermería encuestados en los servicios de emergencia, cirugía y ginecología descata el sexo masculino, con un rango de edad entre los 20 y 58 años con un promedio de 36, de los cuales la mayoría son enfermeros y presentan una formación académica de licenciatura y un tiempo laboral de 1 a 5 años.

Tabla 2. Nivel del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios emergencia, cirugía y ginecología.

Componentes	Si	%	No	%
Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)	12	80%	3	20%
Prevención y control de infecciones (PCI)	14	93,33%	1	6,66%
Gobierno, liderazgo y dirección (GLD)	14	93,33%	1	6,66%
Gestión y seguridad de la instalación (FMS)	13	86,66%	2	13,33%
Cualificaciones y educación del personal (SQE)	13	86,66%	2	13,33%
Manejo de la comunicación y la información (MCI)	14	93,33%	1	6,66%
Total	15 – 100%			

> 60%	**Por Mejorar**
40 – 60 %	**En Proceso**
< 40	**Aceptable**

Fuente: *Elaboración propia basada en los Estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International.*

Tomando en consideración la escala de medición se refleja un alto nivel de cumplimiento en todos los componentes sobrepasando el 90%; sin embargo, en lo que respecta a mejora de la

calidad y seguridad del paciente, gestión y seguridad de la instalación, cualificaciones y educación del personal se consideran componentes con un nivel considerable de cumplimiento, por ende, se debería trabajar en implementar procesos de mejora, brindar más capacitaciones regulares al personal sobre medidas de seguridad y manejo de situaciones de emergencia, de igual manera verificar constantemente que las instalaciones cumplan con las normas y protocolos de seguridad establecidos para garantizar la protección y bienestar de los usuarios, importante tomar en cuenta que el personal de salud reciba mayor capacitación y formación periódica para mantener y actualizar sus conocimientos y habilidades relevantes para su campo de trabajo.

Tabla 3. Características sociodemográficas de los usuarios encuestados.

	N = (175)		
Variables	**Escala**	**Frecuencia**	**Porcentaje**
Condición del Encuestado	Usuario	96	54,85 %
	Acompañante	79	45,14 %
Edad	18 – 79 años	37	
Sexo	Masculino	55	31,42 %
	Femenino	119	68 %
Nivel de Estudio	Analfabeto	13	7,42 %
	Primaria	43	24,57 %
	Secundaria	96	54,85 %
	Superior	15	8,57 %
	Técnico Superior Universitario	8	4,57 %
Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	34	19,42 %
	SOAT	5	2,85 %
	Ninguno	136	77,71 %
	Otro	0	0 %
Tipo de paciente	Nuevo	72	41,14 %
	Continuador	103	58,85 %

Fuente: *Elaboración propia*

Los datos socio demográficos más representativos de los 175 usuarios encuestados del Hospital Marco Vinicio Iza, comprenden edades entre 18 a 79 años con una edad promedio de 37, predominando el sexo femenino en un 68%, un 54,85% de ellos acuden al hospital en condición de usuario, el 58,85% se identifican como usuarios constantes en la consulta, teniendo en consideración que el 77,71% de ellos carecen de seguro médico y solo un 54,85% mantienen escolaridad secundaria.

Tabla 4. Evaluación de la satisfacción del usuario externo del Hospital Marco Vinicio Iza.

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (-)
Fiabilidad	51,5	48,51
Capacidad de respuesta	59,6	40,40
Seguridad	62,3	37,70
Empatía	67,5	32,5
Aspectos tangibles	59,7	40,29
Total, dimensiones	**60,2**	**39,8**

Fuente: *Elaboración propia basada en Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.*

Una vez evaluada, la satisfacción percibida por los usuarios, se identifica la existencia de un 60,2 % de satisfacción general en dimensiones como: empatía, seguridad, aspectos tangibles y capacidad de respuesta; al contrario, se identifica insatisfacción relacionada con la dimensión fiabilidad, sin embargo, la mayoría de los usuarios atendidos se sienten satisfechos con la atención brindada por el personal de salud.

Tabla 5. Evaluación de satisfacción de los usuarios externos del servicio de Emergencia del Hospital Marco Vinicio Iza.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	**%**	**n**	**%**
Fiabilidad	220	42,3	300	57,69
P1	44	42,3	60	57,69
P2	43	41,3	61	58,65
P3	54	51,9	50	48,08
P4	56	53,8	48	46,15
P5	23	22,1	81	77,88
Capacidad de Respuesta	208	52,3	190	47,74
P6	50	48,1	54	51,92
P7	61	60,4	40	39,60
P8	41	45,1	50	54,95
P9	56	54,9	46	45,10
Seguridad	238	57,3	177	42,65
P10	58	56,3	45	43,69
P11	75	72,1	29	27,88
P12	63	60,6	41	39,42
P13	42	40,4	62	59,62
Empatía	295	56,8	224	43,16
P14	57	54,8	47	45,19

P15	55	52,9	49	47,12
P16	60	57,7	44	42,31
P17	60	58,3	43	41,75
P18	63	60,6	41	39,42
Aspectos Tangibles	206	49,5	210	50,48
P19	65	62,5	39	37,50
P20	42	40,4	62	59,62
P21	28	26,9	76	73,08
P22	71	68,3	33	31,73
PORCENTAJE TOTAL	**1167**	**51,5**	**1101**	**48,54**

> 60%	**Por Mejorar**
40 – 60 %	**En Proceso**
< 40	**Aceptable**

Fuente: *Elaboración propia basada en Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.*

Representa los resultados obtenidos en el servicio de emergencia, considerando la percepción de los usuarios como satisfactoria en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, según la escala de medición se consideran dimensiones entre el 40% y 60% de avance en proceso de mejora; sin embargo, no brindan la satisfacción necesaria requerida para los usuarios, mientras que la pregunta 5 referente a los medicamentos prescritos por el médico, si la emergencia contó con los equipos y materiales disponibles para la atención, son procesos en los cuales se debería trabajar para mejorar y poder brindar una atención de calidad, ya que los usuarios se muestran insatisfechos.

Tabla 6. Evaluación de satisfacción de los usuarios externos del servicio de Cirugía del Hospital Marco Vinicio Iza.

Preguntas / Dimensiones	**Satisfecho (+)**		**Insatisfecho (-)**	
	N	**%**	**n**	**%**
Fiabilidad	140	71,1	57	28,93
P1	43	89,6	5	10,42
P2	36	75,0	12	25,00
P3	30	62,5	18	37,50
P4	28	59,6	19	40,43
P5	3	50,0	3	50,00
Capacidad de Respuesta	113	81,9	25	18,12
P6	33	68,8	15	31,25
P7	44	91,7	4	8,33
P8	28	82,4	6	17,65
P9	8	100,0	0	0,00
Seguridad	138	73,4	50	26,60
P10	43	89,6	5	10,42
P11	25	54,3	21	45,65

P12	30	62,5	18	37,50
P13	40	87,0	6	13,04
Empatía	182	89,2	22	10,78
P14	38	82,6	8	17,39
P15	44	95,7	2	4,35
P16	20	100,0	0	0,00
P17	42	91,3	4	8,70
P18	38	82,6	8	17,39
Aspectos Tangibles	146	79,3	38	20,65
P19	41	89,1	5	10,87
P20	44	95,7	2	4,35
P21	22	47,8	24	52,17
P22	39	84,8	7	15,22
PORCENTAJE TOTAL	**719**	**78,9**	**192**	**21,08**

> 60%	**Por Mejorar**
40 – 60 %	**En Proceso**
< 40	**Aceptable**

Fuente: *Elaboración propia basada en Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.*

Refleja la percepción de los usuarios atendidos en el servicio de Cirugía, se manifiesta un porcentaje de satisfacción del 79,3% y de insatisfacción del 20,65%. Según la escala de medición se encontraron los siguientes resultados en las diferentes dimensiones: Respecto a la dimensión fiabilidad en las preguntas 4 y 5 que hacen referencia a si comprendieron la explicación que los médicos les brindaron acerca de los resultados de los análisis de laboratorio y sobre los medicamentos que recibieron al alta y los cuidados para su salud en casa se consideran procesos que están en caminados a mejorar siempre y cuando las autoridades y los equipos se responsabilicen de llevar a cabo planes de mejora. En la dimensión seguridad las preguntas 11 sobre si los alimentos le entregaban a temperatura adecuada y de manera higiénica y aspectos tangibles con la pregunta 21 que manifiesta si los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención, se muestran de color amarillo, demostrando que son aceptables, pero aún se encuentran inconformidades.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, se puede observar que los usuarios se sienten satisfechos con relación a la rápida atención para los trámites de hospitalización, los análisis de laboratorio solicitados, los exámenes radiológicos y los trámites del alta, y en relación con la dimensión empatía observamos que nos refleja resultados positivos relacionados con el trato del personal de enfermería, médicos, personal de nutrición, personal encargado de los trámites de admisión o al alta, ya que sus porcentajes están por debajo del 40% demostrando niveles aceptables de satisfacción por parte de los usuarios.

Tabla 7. Evaluación de satisfacción de los usuarios externos del servicio de Ginecología del Hospital Marco Vinicio Iza.

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
Fiabilidad	75	68,8	34	31,19
P1	16	59,3	11	40,74
P2	19	70,4	8	29,63
P3	20	74,1	7	25,93
P4	18	69,2	8	30,77
P5	2	100,0	0	0,00
Capacidad de Respuesta	49	66,2	25	33,78
P6	22	81,5	5	18,52
P7	15	55,6	12	44,44
P8	10	55,6	8	44,44
P9	2	100,0	0	0,00
Seguridad	69	66,3	35	33,65
P10	20	74,1	7	25,93
P11	16	64,0	9	36,00
P12	18	66,7	9	33,33
P13	15	60,0	10	40,00
Empatía	95	76,0	30	24,00
P14	18	72,0	7	28,00
P15	18	72,0	7	28,00
P16	20	80,0	5	20,00
P17	17	68,0	8	32,00
P18	22	88,0	3	12,00
Aspectos Tangibles	66	66,0	34	34,00
P19	18	72,0	7	28,00
P20	18	72,0	7	28,00
P21	10	40,0	15	60,00
P22	20	80,0	5	20,00
PORCENTAJE TOTAL	**354**	**69,1**	**158**	**30,86**

> 60%	**Por Mejorar**
40 – 60 %	**En Proceso**
< 40	**Aceptable**

Fuente: *Elaboración propia basada en Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.*

Muestra en general un nivel de satisfacción del 69,1% y un nivel de insatisfacción del 30,86% en el servicio de Ginecología, tomando como base la escala de mejora se encontraron los siguientes resultados en las diferentes dimensiones. En relación con la dimensión fiabilidad, seguridad y aspectos tangibles se muestra en cada una de ellas la presencia de inconformidades que hacen que los procesos aún deban mejorar, esto se identifica en la pregunta 1 si durante su hospitalización recibieron visita médica todos los días, en la pregunta 13 con respecto a si

durante su hospitalización se respetó su privacidad y la pregunta 21 que hace referencia a los equipos que se encontraron disponibles y si se contó con materiales necesarios para la atención.

En la dimensión capacidad de respuesta se encuentran procesos que deben mejorar relacionados con la pregunta 7 y 8 con respecto a la atención rápida en los análisis de laboratorio solicitados por el médico y los exámenes radiológicos mostrando insatisfacción en los usuarios, ya que no cumplen el nivel de satisfacción requerida.

Con respecto a la dimensión empatía observamos que nos refleja resultados positivos relacionados con el trato del personal de obstetricia, enfermería, médicos, personal de nutrición, personal encargado de los trámites de admisión o al alta, ya que sus porcentajes están por debajo del 40% demostrando un nivel aceptable de satisfacción por parte de los usuarios.

Discusión

El Hospital Marco Vinicio Iza, en los servicios de emergencia, cirugía y ginecología, se ha encuestado a 15 profesionales de enfermería, se destaca el sexo masculino con edades entre 20 a 58 años con un promedio de 36, un tiempo laboral de 1 a 5 años.

En ellos se mide el cumplimiento de los estándares de calidad encontrando un alto cumplimiento de los estándares en el 90%, debido a que son adecuados y se llevan de manera correcta; sin embargo, existe el componente mejora de la calidad y seguridad del paciente, gestión y seguridad de la instalación y cualificaciones y educaciones del personal con porcentajes entre el 10 al 20% respectivamente que se consideran aceptables, pero deben seguir mejorando, fortaleciendo procesos de capacitación regular al personal sobre medidas de seguridad y manejo de situaciones de emergencia y formación periódica para actualizar sus conocimientos y habilidades, del mismo modo se deberían verificar las instalaciones para que cumplan con las normas y protocolos de seguridad garantizando protección y bienestar a los usuarios, hechos que se relacionan con el estudio realizado en los hospitales y servicios de salud en Cataluña, que manifiesta que para lograr una alta calidad en la atención médica es necesario implementar políticas y prácticas que fomenten la mejora continua y la innovación en la prestación de servicios de salud, así como la formación y capacitación de los profesionales de la salud en las mejores prácticas y enfoques al igual que en su infraestructura para brindar atención de calidad a los usuarios (28).

Es crucial destacar el papel central que juega la percepción del usuario en la evaluación de la calidad de la atención, se ha tomado en cuenta a 175 usuarios externos mayormente de sexo femenino, con edades entre los 18 a 79 años, una edad promedio de 37, el 58,85% se identifican como usuarios constantes en la consulta, y más del 70% carecen de algún tipo de seguro.

En general al aplicar la encuesta de percepción SERVQUAL, muestra que en las 5 dimensiones el nivel de satisfacción sobrepasa el 60,2%, sobresaliendo la dimensión empatía, lo que no sucede en el estudio realizado en Bogotá por Melgarejo en el 2021, quien nos expone luego de una revisión bibliográfica, a la dimensión seguridad con impacto significativo en la satisfacción general sobre todas las medias de satisfacción percibidas por el usuario (29).

Por otro lado, en el servicio de emergencia en las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles se pueden observar la mayoría de sus preguntas en color amarillo manteniéndose dentro del 40% - 60% haciendo referencia a que son dimensiones que se encuentran en proceso de mejora; sin embargo, es importante destacar que dentro del proceso fiabilidad con respecto a si la farmacia cuenta con los medicamentos recetados por el médico y en la dimensión elementos tangibles con relación a si la emergencia contó con los equipos y materiales disponibles para la atención superan el 70% marcándose de color rojo, anunciando que ya se debe intervenir mediante la ejecución de planes de acción para mejorar y brindar una atención de calidad, ahora bien comparando los resultados anteriores con el estudio realizado en un hospital de Colombia sucede lo contrario debido a que el servicio de emergencia presentó los mejores resultados en sus cinco dimensiones, dando como resultado la obtención de un servicio eficaz, aceptable y prestigioso proporcionando la mejor calidad de la atención a sus usuarios (30).

Con relación a los servicios de cirugía y ginecología podemos observar que, las dimensiones en su mayoría se encuentran en un nivel aceptable y satisfactorio para los usuarios especialmente lo que corresponde a las dimensiones capacidad de respuesta en el servicio de cirugía y la dimensión empatía en los dos servicios, expresando así que existe una atención rápida y que el personal de salud y administrativo es amable y respetuoso, lo que no pasa en un estudio realizado en el hospital de Ventanilla en Lima, Perú, se observó que el nivel de calidad percibido por los usuarios es regular en un 77,5%, mala en un 17,5% y buena en un 5% (31).

No obstante, también muestran en las dimensiones fiabilidad, seguridad, aspectos tangibles y en el caso de ginecología también capacidad de respuesta, presentan dimensiones en proceso de mejora no muy representativas, pero en las que si se debería continuar mejorando para alcanzar el nivel aceptable de satisfacción para los usuarios.

CAPÍTULO IV

4.1. Conclusiones

- Las características socio demográficas de los usuarios identifican a la población con edades comprendidas entre los 18 a 79 años, con una edad promedio de 37, predominando el sexo femenino, los cuales acuden al hospital en condición de usuario, además se identifican como usuarios constantes en la consulta, teniendo en consideración que carecen de seguro médico y mantienen una escolaridad secundaria. Con respecto a los 15 profesionales de enfermería en los diferentes servicios de emergencia, cirugía y ginecología, destaca el sexo masculino con un rango de edad entre los 20 y 58 años, con un promedio de 36, en donde predomina el tiempo laboral de 1 a 5 años.
- A pesar de los altos niveles de cumplimiento observados por los profesionales de enfermería, aún sigue existiendo un margen para mejorar y alcanzar el 100% de lo esperado en todos los componentes evaluados sugiriendo la necesidad de enfocarse en áreas específicas donde se identifiquen deficiencias o áreas de oportunidad para seguir elevando los estándares de calidad y seguridad en la atención de salud.
- La falta de recursos en relación con la deficiencia de medicamentos proporcionados en la farmacia y con los equipos y materiales disponibles para la atención en el hospital Marco Vinicio Iza, representan un nivel insatisfactorio a la atención prestada en los diferentes servicios de salud afectando así la calidad de la atención percibida por los usuarios.

4.2. Recomendaciones

- Dado que muchos usuarios carecen de seguro médico, es importante implementar programas educativos sobre la importancia de tener un seguro médico, que pueden incluir información sobre los beneficios del seguro médico, cómo obtener programas de asistencia médica y cómo inscribirse en un seguro médico, de igual manera considerando que la mayoría de los usuarios tienen niveles de educación secundaria, se pueden desarrollar campañas de educación en salud para incrementar el conocimiento sobre hábitos saludables, prevención de enfermedades y uso adecuado de los servicios de salud. Esto ayudaría a reducir las visitas hospitalarias innecesarias y mejora la salud general de las personas.
- Aunque los profesionales de enfermería muestran altos niveles de cumplimiento, es importante identificar áreas específicas donde puedan mejorar. Se pueden desarrollar programas de capacitación y desarrollo profesional para abordar estas áreas, con un enfoque en la mejora de la atención al paciente, la comunicación efectiva y el manejo de situaciones de emergencia.
- La falta de recursos como medicamentos y equipos médicos puede afectar negativamente la calidad de la atención. Es necesario tomar medidas para mejorar la gestión de inventarios y garantizar un suministro adecuado de medicamentos y equipos en todo momento. Esto puede incluir optimizar los procesos de adquisición y distribución e identificar fuentes alternativas de financiamiento para aumentar la disponibilidad de recursos. Esto también puede incluir la recopilación periódica de datos sobre el desempeño del hospital y comentarios de los usuarios y el personal para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas oportunas.

GLOSARIO

- **SOGCS:** Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.
- **OMS:** Organización Mundial de la Salud.
- **OPS:** Organización Panamericana de la Salud.
- **IMSS:** Instituto Mexicano del Seguro Social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tiviño Ibarra CP, Villamar García WS, Reyes Alay TB. La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. Polo del Conocimiento. 2019 Diciembre ; 4(12): p. 135-148.

2. Organización Mundial de la Salud. [Online].; 2023 [cited 2023 Noviembre 1. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.

3. Zavaleta Correa B. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. Chiclayo- Peru:; 2018.

4. Beristain Gracía I, Álvarez Aguirre A, Huerta Baltazar MI, Casique Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. Sanus. 2022 Diciembre ; 7.

5. Castillo Ayón LM, Delgado Choez GS, Briones Mera BM, Santana Vera ME. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida. 2023 Junio; 7(13).

6. Vélez Ramírez S, González Valencia Y. Universidad de Antioquia. [Online].; 2021 [cited 2023 Noviembre 1. Available from: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21060/6/VelezSusan_GonzalezYolima_2021_CalidadAtenci%C3%B3nServiciosSalud.pdf.

7. Rodríguez López RM, Arevalo Marcos RA. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. 2023 Febrero 20; 7(1).

8. Febré N, Mondaca Gómez K, Méndez Celis P, Badilla Morales V, Soto Parada P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, impementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes. 2018 Junio ; 29(3): p. 278-287.

9. Pilco Paredes JD, Fernández Ronquillo MA. Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. Sinergias Educativas. 2019 Julio 9; 1(5).

10. Jaya Veloz VP, Díaz Córdova JF. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. [Online].; 2017 [cited 2024 Enero 4. Available from: http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26418.

11. Pública MdS. El Nuevo Ecuador. [Online].; 2023 [cited 2024 Enero 12. Available from: https://www.salud.gob.ec/msp-mantiene-altos-estandares-de-calidad-en-la-atencion-al-usuario-externo-a-escala-nacional/.

12. George Quintero RS, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez , Labori Ruiz R. Infomed. [Online].; 2022 [cited 2024 Enero 6. Available from: https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112/1588.

13. Noriero Escalante S, Avalos García MI, Priego Álvarez HR. eciMED Editorial Ciencias Médicas. [Online].; 2020 [cited 2023 Noviembre 1. Available from: https://www.medigraphic.com/pdfs/infodir/ifd-2020/ifd2033p.pdf.

14. Ibarra Picón A, Rua Ramirez E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Nova. 2018 Septiembre 10; 16(29).

15. Mera Risco XL. Calidad del servicio de consulta externa, en establecimientos de salud pública nivel II de la ciudad de Portoviejo, Ecuador. 593 Digital Publisher. 2022 Agosto 26; 7(4-1).

16. Luna Domínguez EM, Moreno Treviño JO, Zurita Garza DR. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. Dianet. 2021 Julio 1; 20(3).

17. Vera Olives LA. Repositorio Digital PUCESE. [Online].; 2022 [cited 2023 Noviembre 1. Available from: https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3038/1/Vera%20Olives%20Lisette%20Alejandra.pdf.

18. Pedraja Reja L, Valdés González G, Riveros Crawford I, Santibáñez Rey D. Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. Interciencia. 2019 Julio 29; 44(9): p. 514-520.

19. Zambrano Arias EY, Vera Rodríguez T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Revista Publicando. 2020 Junio 26; 7(25).

20. Gonzáles Díaz HE. Atlantic International University. [Online].; 2023 [cited 2024 Enero 15. Available from: https://www.aiu.edu/spanish/publications/student/spanish/180-207/calidad%20de%20la%20atencion.html.

21. Alarcón J. FasterCapital. [Online].; 2024 [cited 2024 Marzo 22. Available from: https://fastercapital.com/es/contenido/Comprender-el-papel-de-la-evaluacion-de-la-calidad.html.

22. International JC. Osakidetza. [Online].; 2011 [cited 2024 Marzo 22. Available from: https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/seguridad_paciente/eu_def/adjuntos/2_Doc_referencia/JCI%204a%20Edicion%20EstandaresHospitales2011.pdf.

23. Ortega C. QuestionPro. [Online].; 2021 [cited 2023 Noviembre 1. Available from: https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/.

24. Agudelo G, Aigneren M, Ruiz J. Centro de Estudios de Opinión. [Online].; 2008 [cited 2023 Noviembre 1. Available from: https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/2622/1/AgudeloGabriel_2008_DisenosInvestigacionExperimental.pdf.

25. Diseño de la investigación. [Online].; 2017 [cited 2023 Noviembre 1. Available from: https://ori.hhs.gov/education/products/sdsu/espanol/res_des1.htm.

26. Cvetkovic Vega A, Maguiña J, Soto A, Lama Valdivia J, Correa López L. Estudios Transversales. Revista Facultad Medicina Humana. 2021 Enero; 21(1).

27. Guerra Vaca R, Cabello Morales EA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. MINSA. 2012 Julio; 1(1): p. 58.

28. Salud RdHyCPdl. International Network of Health Promoting Hospotals & Health Services. [Online].; 2020. Available from: https://www.hphnet.org/wp-content/uploads/2022/01/Spanish-2020-HPH-Standards.pdf.

29. Mesa Melgarejo L. Repositorio, Universidad Santo Tómas. [Online].; 2021 [cited 2024 Enero 14. Available from: https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/37398/2021AuraBenitez.pdf?sequence=5.

30. Lezcano Tobón LA, Cardona Arias JA. Evaluacion de la calidad de los servicios médicos según las dimensiones SERVQUAL en un Hospital de Colombia. iMedPub Journals. 2018 Noviembre 28; 14(4).

31. Bernald Flores MG, Aliaga Gastelumendi RA. Repositorio Académico USMP. [Online].; 2021 [cited 2024 Enero 15. Available from: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8563/bernal_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado para la recolección de datos sobre la evaluación de calidad de los servicios de salud en los usuarios externos.

Título del Estudio: "Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2023".

Investigador Principal: Kelly Nahomy López Segovia – Estudiante de Enfermería.

Fecha:

EN LOS SERVICIOS:		
Emergencia	Cirugía	Ginecología

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 Marco Vinicio Iza 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 este 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: _____

Anexo 2. Consentimiento informado para la recolección de datos sobre la evaluación de la calidad de los servicios en los profesionales de enfermería.

Título del Estudio: "Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Marco Vinicio Iza, Sucumbíos 2023".

Investigador Principal:

Kelly Nahomy López Segovia - 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 Marco Vinicio Iza. 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 Marco Vinicio Iza, 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. Kelly Nahomy López Segovia – número celular: 0980681135 – correo electrónico: knlopezs@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: _____

Anexo 3. Instrumento encuesta de percepción SERVQUAL modificada aplicada a los usuarios externos en los servicios de emergencia, cirugía y ginecología.

	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 Ginecología 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?							

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?							

Anexo 4. Instrumento cuestionario QuestionPro aplicado a los profesionales de enfermería.

"EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL MARCO VINICIO IZA"

Consentimiento Informado

Los datos obtenidos en esta encuesta se manejarán de manera confidencial y para uso académico exclusivo.

¿Está usted dispuesto a completar el cuestionario que se le presentara a continuación?

- Acepto
- No Acepto

¿A qué sexo pertenece?

- Hombre
- Mujer

¿Cuántos años cumplidos tiene?

¿Cuál es su formación académica más alta?

- Licenciatura
- Maestría
- Otro

¿Qué puesto laboral ocupa?

- Enfermera/o
- Coordinador/a de gestión de enfermería

¿Qué tiempo labora usted en el servicio?

- 1 – 5 años
- 6 – 10 años
- Más de 11 años

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

- Si
- No

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

- Si
- No

¿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

¿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

¿El personal de salud recibe capacitación y formación periódica para mantener y actualizar sus conocimientos y habilidades relevantes para su campo de trabajo?

- Si
- No

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

- Si
- No

Anexo 5. Archivo fotográfico de la socialización y aplicación del consentimiento informado y encuesta a usuarios externos.





