



**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 GENERAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA, NAPO 2023”

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

**Línea de Investigación:** Salud y bienestar integral

**AUTOR:**

Xiomara Nayeli Yucato Juma

**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:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100526158-9		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Yucato Juma Xiomara Nayeli		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Ibarra-El espino 1-59 y La huerta		
<b>EMAIL:</b>	<a href="mailto:xiomaranayeli27@gmail.com">xiomaranayeli27@gmail.com</a>		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	(06)2577-036	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0985177451

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital General José María Velasco Ibarra, Napo 2023”.
<b>AUTOR (ES):</b>	Xiomara Nayeli Yucato Juma
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	27 de mayo del 2025
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE TITULACIÓN</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Licenciatura en Enfermería
<b>DIRECTOR:</b>	Msc. Sonia Dayanara Revelo Villarreal Mph.
<b>ASESOR</b>	Dra. Adela Janeth Vaca Auz PhD.

## 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.

Ibarra, a los 27 días del mes de mayo del 2025

EL AUTOR



Xiomara Nayeli Yucato Juma

C.I.: 100526158-9

## 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**

A mi madre quien con su ejemplo me motiva a seguir adelante, por su dedicación y los principios inculcados día a día.

A mi familia quien me brindó su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi tutora y asesora por la especial dedicación a nuestro trabajo.

A las autoridades del Hospital General José María Velasco Ibarra, quienes hicieron posible la recolección de datos.

A la Universidad Técnica del Norte por permitirme formar académicamente en sus aulas durante estos años para conseguir una de mis metas.

## RESUMEN

La evaluación de la calidad desde un enfoque sanitario surge con el fin de lograr considerables beneficios hacia los usuarios. Los altos mandos consideran como eje estratégico a la calidad de servicios sanitarios a unidades médicas para impulsar acciones encaminadas a garantizar la calidad, mediante el mejoramiento continuo de procesos asistenciales. Se realizó una investigación con el fin de evaluar la calidad de los servicios de salud en el Hospital General José María Velasco Ibarra, Napo 2023. El estudio fue descriptivo, transversal a 11 profesionales y 153 usuarios externos, en el periodo septiembre-noviembre. Se aplicó un cuestionario en QuestionPro a los profesionales. A los usuarios externos se aplicó el cuestionario SERVQUAL. Los resultados se analizaron en una base de datos en archivo Excel, utilizando el paquete estadístico SPSS versión 29.0. Al hospital acude en su mayoría población de entre 18 a 83 años de sexo femenino. En profesionales sanitarios, sobresale el sexo femenino entre 21 a 55 años con tiempo laboral prevalente de 1 a 5 años. En los estándares de calidad: mejora de la calidad y seguridad de pacientes, presenta un nivel de incumplimiento. La satisfacción de la calidad de la atención presentó una orientación positiva general, se destacó la dimensión aspectos tangibles con mayor satisfacción. Concluyendo, el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad y el nivel de insatisfacción representan las expectativas y percepciones por el usuario, por tanto, es importante implementar medidas de mejora para alcanzar una atención digna, oportuna y de calidad en salud.

**PALABRAS CLAVE:** Atención de Calidad, Servicios de Salud, Satisfacción del Paciente, Hospitales, Personal de Hospital.

## ABSTRACT

The evaluation of quality from a health approach arises in order to achieve considerable benefits for users. Senior managers consider the quality of health services to medical units as a strategic axis to promote actions aimed at guaranteeing quality, through the continuous improvement of care processes. An investigation was carried out in order to evaluate the quality of health services at the José María Velasco Ibarra General Hospital, Napo 2023. The study was descriptive, transversal to 11 professionals and 153 external users, in the period September-November. A questionnaire in QuestionPro was applied to the professionals. The SERVQUAL questionnaire was applied to external users. The results were analyzed in an Excel file database, using the SPSS statistical package version 29.0. The majority of female population between 18 and 83 years old come to the hospital. Among health professionals, the female sex stands out between 21 to 55 years old with prevalent working time of 1 to 5 years. In quality standards: quality improvement and patient safety, there is a level of non-compliance. Satisfaction with the quality of care presented a general positive orientation, the tangible aspects dimension stood out with greater satisfaction. Concluding, the level of compliance with quality standards and the level of dissatisfaction represent the expectations and perceptions of the user, therefore, it is important to implement improvement measures to achieve dignified, timely and quality health care.

**KEYWORDS:** Care Quality, Health Services, Patient Satisfaction, Hospitals, Hospital Personnel.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA .....	2
CONSTANCIAS .....	3
DEDICATORIA .....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	8
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
Objetivos.....	14
Objetivo General.....	14
Objetivos Específicos.....	14
CAPÍTULO I .....	16
1. Marco Teórico.....	16
1.1. Marco Referencial.....	16
1.1.1. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, 2018. ....	16
1.1.2. Evaluación de la calidad percibida del servicio de respiratorio del Hospital Pediátrico Universitario “Paquito González Cueto”, 2021. ....	16
1.1.3. Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital de Cuilapa, 2019. ....	17
1.1.4. Evaluación de la Calidad en Unidades de Salud en México, 2021. ....	17
1.1.5. 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.....	18
1.1.6. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato), 2020.....	18
1.1.7. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia, 2018.....	19
1.1.8. Auditoría de historias clínicas: una herramienta de evaluación de la calidad asistencial. Hospital Pediátrico - Centro Hospitalario Pereira Rossell, 2018. ....	20
1.1.9. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia, 2018. ....	20
1.1.10. Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela", 2018. ....	21

1.2. Fundamentación Teórica .....	21
CAPÍTULO II .....	24
2. Materiales y Métodos .....	24
2.1 Tipo de Investigación .....	24
2.2. Técnicas e instrumentos de Investigación .....	25
2.2.1. Técnica .....	25
2.2.2. Instrumento .....	25
2.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento .....	27
2.3. Preguntas de investigación y/o hipótesis .....	27
2.4. Matriz de operacionalización de variables .....	28
2.5 Participantes .....	38
2.5.1. Población .....	38
2.5.2. Muestra .....	38
2.5.3. Criterios de inclusión .....	39
2.5.4. Criterios de exclusión .....	40
2.6 Procedimiento y análisis de datos .....	40
CAPÍTULO III .....	41
3. Resultados y Discusión .....	41
CAPÍTULO IV .....	52
4.1. Conclusiones .....	52
4.2. Recomendaciones .....	52
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	53
ANEXOS .....	58
Anexo 1. Autorización de ingreso para la investigación .....	58
Anexo 2. Consentimiento informado para usuarios internos .....	59
Anexo 3. Consentimiento informado para usuarios externos .....	61
Anexo 4. Instrumentos .....	62
Anexo 5. Socialización de la encuesta a los usuarios externos .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1,</b> Características sociodemográficas del personal de salud .....	41
<b>Tabla 2,</b> Nivel de cumplimientos de los estándares de calidad.....	41
<b>Tabla 3,</b> Características sociodemográficas del usuario externo .....	43
<b>Tabla 4,</b> Evaluación de la satisfacción del usuario externo por dimensiones .....	44
<b>Tabla 5,</b> Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia.....	45
<b>Tabla 6,</b> Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía .....	47
<b>Tabla 7,</b> Evaluación de la satisfacción del usuario externo del servicio de ginecología .....	50

## INTRODUCCIÓN

### **El Problema de Investigación**

La calidad de los servicios en salud se ha convertido en un eje estratégico prioritario de los gobiernos para garantizar a la población servicios eficientes y seguros de salud, además es un motivo de inquietud en los establecimientos de cuidados sanitarios, dicha situación ha llevado a realizar investigaciones en varios países, encaminadas a evaluar su calidad y buscar la mejora y satisfacción continua(1).

En 2020, datos internacionales sobre la calidad de atención en los servicios de salud muestran que cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países(2).

Varias organizaciones, como la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que:

La calidad de la atención debe alcanzar niveles óptimos de efectividad, seguridad, equidad, integridad y eficiencia. La realización de estos atributos depende de la disponibilidad de los servicios y de su adecuada organización y gestión, como fortalecer los sistemas de salud(3).

Por lo cual, las políticas y estrategias nacionales destinadas a mejorar la calidad deben integrarse estrechamente con políticas y programas de salud nacionales más amplias, lo que requiere de un fuerte liderazgo nacional, apoyo local específico y acción del sector salud en los distintos niveles de atención de salud.

Por otra parte, una de las iniciativas desarrolladas en diferentes países es la implementación de procesos de aseguramiento de la calidad, como la acreditación de instituciones de salud según estándares internacionales, para impulsar medidas que mejoren la calidad de la atención, en especial los procesos en la asistencia sanitaria por la Joint Commission on Accreditation of Hospitals (JCAH)(4).

En América Latina y el Caribe, un estudio realizado por Yanes y colaboradores, encontró que el Sistema Nacional de Salud se esfuerza por fortalecer un enfoque más sistemático en la población y satisfacer sus necesidades en atención primaria, secundaria y terciaria. Por ello, en el Hospital Pediátrico Provincial “Paquito González Cueto” cuenta con una Oficina de Atención Poblacional que realiza evaluaciones utilizando métodos alternativos: quejas, informes o reclamos; para vigilar la satisfacción de la calidad percibida por los pacientes(5).

Una investigación realizada en Guatemala muestra que existen factores como la infraestructura reducida, equipo deficiente, material restringido, sobre población y tipos de pacientes con patologías complicadas, entre otros; que dificultan que se pueda brindar una atención eficiente y efectiva. Además, la atención brindada, el tiempo de espera, la atención y actitud de enfermería, la asistencia, puntualidad y las competencias también son elementos importantes que favorecen una atención sanitaria de calidad óptima(6).

La calidad de la atención es alta cuando los resultados o efectos de este proceso cumplen con los requisitos de los clientes externos e internos y, además, se cumplen las normas, procedimientos y disposiciones institucionales y del sistema. Por lo tanto, la atención de salud de calidad se caracteriza por altos niveles de competencia, uso eficiente de los recursos, riesgo mínimo para los pacientes o usuarios, satisfacción del usuario y del proveedor y efectos beneficiosos para la salud(7).

En México al valorar la calidad en salud en un estudio, muestra la importancia de priorizar la evaluación de los servicios sanitarios para asegurar la calidad a los usuarios, mencionando los principales retos a resolver, que incluyen cambiar las políticas de salud fragmentadas, cambiar el dominio de los programas verticales, proporcionar una cobertura centralizada y evitar la sobre especialización de la atención médica, algunos de los cuales pueden dificultar la identificación de las verdaderas necesidades de salud pública(8).

En este aspecto, no puede desligarse de otro pilar sobre el que deben basarse mejoras como la evaluación de la calidad. Con respecto al valor de la evaluación en la búsqueda de la mejora de la salud, un estudio realizado mostró que la evaluación está inextricablemente vinculada a los flujos de trabajo de gestión de la mejora, utilizados para verificar la medida en que se mejoran los procesos y los resultados. Consistente con los valores esperados, lo que le permite decidir qué acciones se deben implementar(9).

Por su parte Kristen Swanson al plantear la “Teoría de los cuidados” manifiesta que el profesional de enfermería debe participar en las directrices estratégicas relacionadas con el equipo de recursos humanos, materiales y financieros del cuidado, incluyendo la administración presupuestaria asignada y la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que faciliten el control de la gestión; así como también debe promover el liderazgo para incentivar la investigación en el ámbito de la gestión del cuidado(10).

Por otro lado, Betty Newman quién promovió el modelo de sistema hace énfasis sobre la salud mental y entorno laboral del profesional de enfermería ya que se trata de una población vulnerable a los factores psicosociales y es por eso por lo que pone como prioridad a la enfermera/o debido a su principal característica que es la gestión del cuidado por lo que se los reconoce como únicos cuidadores del proceso asistencial y por lo tanto sufren para obtener su propio bienestar social y económico(11).

En Ecuador, una investigación realizada por Arguello y colaboradores encontró la expresión de malestar de los usuarios en la atención recibida, así como también las pésimas relaciones interpersonales, falta de recursos asistenciales y administrativos como por ejemplo el largo tiempo de espera al momento de recibir atención médica causando confusión al paciente(12).

De ahí la motivación por realizar un estudio que evalúe la calidad de los servicios de salud en el Hospital General José María Velasco Ibarra de Napo.

### **Justificación**

La implementación de encuestas que evalúen el cumplimiento de procesos asistenciales y satisfacción del usuario externo en el Hospital General José María Velasco Ibarra permitió realizar una descripción de la situación actual para conocer la calidad de la atención de acuerdo con parámetros definidos, con orientación a identificar aspectos de mejora en la institución hospitalaria. Esta metodología permitió evaluar la calidad de los servicios de salud en el hospital proporcionando información valiosa para fortalecer el sistema de atención médica y promover el bienestar de los pacientes ya atendidos.

En base a los hallazgos, esta investigación busca desarrollar una propuesta de mejora de atención que permita optimizar los procesos en los servicios de emergencia, cirugía y ginecología, y que sirva a las autoridades de la institución hospitalaria como instrumentos para brindar una prestación de calidad a los pacientes.

### **Impactos de la Investigación**

La investigación planteada posibilita tener un impacto relevante en la mejora de la calidad de la atención médica al implementar medidas correctivas para optimizar los estándares de calidad, la experiencia y seguridad del paciente y la eficiencia operativa del Hospital General José María Velasco Ibarra optimizando el uso de recursos tanto humanos como materiales. Dichos impactos pueden contribuir a un sistema con atención médica más holística, centrada en el usuario externo y de alta calidad.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Evaluar la calidad de los servicios de salud del Hospital General José María Velasco Ibarra, Napo 2023.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar las características sociodemográficas de la población en estudio.

- Verificar el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de emergencia, cirugía y ginecología.
- Identificar las principales causas del nivel de insatisfacción del usuario externo.

# CAPÍTULO I

## **1. Marco Teórico**

### **1.1. Marco Referencial**

#### **1.1.1. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, 2018.**

Este trabajo realizado en Ecuador tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Metodológicamente, el estudio tuvo un alcance mixto. El diseño de la investigación fue de tipo transversal analítico. Así mismo, las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Como principal conclusión manifiesta que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato(1).

#### **1.1.2. Evaluación de la calidad percibida del servicio de respiratorio del Hospital Pediátrico Universitario “Paquito González Cueto”, 2021.**

La evaluación de la calidad percibida resulta uno de los pilares fundamentales en la intención de lograr una mejora continua de los procesos de las organizaciones y sus servicios. El objetivo de este artículo es presentar la evaluación de la calidad percibida en el servicio de respiratorio del Hospital Pediátrico Universitario Provincial “Paquito González Cueto” de Cienfuegos. Los resultados indican que predominan los pacientes que están de acuerdo con lo que se plantea en las cuatro listas que lo componen: médicos, enfermeros, personal de servicios e infraestructura, y por tanto puede asegurarse que no

existen en este momento graves deficiencias, aunque se puede mejorar aún más. La determinación de la satisfacción con basamento estadístico indica que predominan los usuarios satisfechos y muy satisfechos (96%)(5).

### **1.1.3. Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital de Cuilapa, 2019.**

La presente investigación realizada en México se propone lograr la identificación de los factores condicionantes de brindar una atención de calidad, en etapas una de las etapas difícil del ser humano que es el proceso de salud enfermedad. El enfoque metodológico es mixto, cualitativo y cuantitativo. El resultado principal fue lograr establecer mediante la tabulación de datos que existe un porcentaje de 89% de satisfacción del usuario con respecto a la atención que allí se brinda, en los parámetros de buena y regular. Las conclusiones señalan que se logró observar que la atención que brinda el personal de enfermería en el hospital regional de Cuilapa en el servicio de emergencia, pese a las diversas falencias detectadas el personal atiende dentro del estándar de calidad pues fueron evaluados entre 70 y 80% al momento de preguntar a los usuarios como evaluaba la atención recibida. Además, los sujetos de estudio manifestaron que recomendaría la atención de este hospital y que si fuera necesario regresaría para ser atendidos, el porcentaje restante manifestó diversos factores como tiempos de espera prolongados y afluencia de pacientes(6).

### **1.1.4. Evaluación de la Calidad en Unidades de Salud en México, 2021.**

El propósito de este artículo fue exponer aspectos significativos sobre evaluación de la calidad, con especial énfasis en la perspectiva de los pacientes. Entre los hallazgos se encuentra la diferencia más significativa entre la evaluación de la calidad con un enfoque de satisfacción del paciente o de experiencia del paciente es que el primero valora, en lo fundamental, los intereses de la administración, mientras que el segundo pone al paciente en el primer plano, en

lo que se conoce en la actualidad como organizaciones orientadas al paciente. Como principal conclusión manifiesta la experiencia de los usuarios y la organización orientada al paciente como concepción institucional, son factores clave del facultamiento y del éxito en el manejo de la enfermedad(8).

#### **1.1.5. 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 propósito de este artículo fue explorar 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. El método aplicado fue de tipo transversal con un enfoque deductivo para el desarrollo de la teoría, a partir de un método cuantitativo, que se aplicó a 289 pacientes de medicina interna, sus resultados principales fueron que se determinó que el modelo estructural cuenta con un  $R^2$  de 0,72 es decir se encuentra dentro del parámetro establecido lo cual da sustento estadístico del modelo y en lo que respecta a la confiabilidad del modelo se obtuvo un valor de 0,78 lo cual excede el rango permitido para dar sustento de la confiabilidad compuesta del modelo de ruta que se realizó. Como principal conclusión se determinó que el servicio del hospital no brinda los elementos tangibles para la satisfacción de los usuarios ya que son los que obtuvieron valores negativos de los normales puesto que el ofrecer un servicio sanitario necesita que los recursos humanos, el soporte físico, el cliente y el servicio deben tener una relación directa(13).

#### **1.1.6. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato), 2020.**

El presente trabajo de investigación fue realizado en Ecuador, su objetivo principal es evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato. La metodología aplicada fue de enfoque mixto de tipo

descriptivo transversal que se aplicó a 384 pacientes y usuarios, su resultado principal fue que las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de Consulta Externa del HGDA, fueron de fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad se consideró parcialmente satisfecho. En cuanto a las expectativas como percepciones se obtuvieron valoraciones solo hasta el 80% del nivel de satisfacción, aquí se desarrollaron los fundamentos teóricos de la calidad de atención y satisfacción del servicio, se evaluó la calidad de atención y se identificaron los factores que influyen significativamente en la satisfacción y percepción de los usuarios que asisten a Consulta Externa del HGDA(14).

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

La presente investigación tiene como objetivo determinar el grado de conformidad e inconformidad de los usuarios con relación a la atención prestada en el servicio de urgencias del hospital de Yopal. Conjuntamente, aplicar las nuevas estrategias gerenciales, apoyados en la bibliografía con el fin de mejorar la atención en el servicio de urgencias del hospital de Yopal. El método utilizado es cuantitativo y cualitativo de tipo descriptivo y exploratorio. Entre los hallazgos se pudo determinar la satisfacción o conformidad de los usuarios del servicio de urgencias y la aplicación de los protocolos de atención bajo estándares de calidad, cuál es el trato dado por los trabajadores y profesionales de la salud hacia los usuarios, las necesidades de capacitación al personal de atención, y posibles mejoras o modificaciones a los protocolos, cambios o recomendaciones para mejorar la calidad de atención. Las conclusiones señalan que el Hospital de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes de Yopal y los municipios aledaños, la constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, el supuesto incumplimiento en su labor hacia los enfermos y familiares en la

mayoría de las áreas del hospital, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias, largas jornadas de espera de los usuarios enfermos(15).

#### **1.1.8. Auditoría de historias clínicas: una herramienta de evaluación de la calidad asistencial. Hospital Pediátrico - Centro Hospitalario Pereira Rossell, 2018.**

La auditoría médica es el análisis crítico y sistemático del proceso de atención que incluye los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, el uso de los recursos y los resultados de estos. Disponer de un sistema de auditoría constituye un instrumento de mejora continua de la calidad asistencial. La metodología se basó en un estudio de corte transversal. Sus resultados fueron de las 385 HC analizadas, 52% (202) correspondieron a varones, mediana de edad: 3 meses. Fueron suficientes 17%, aceptables 49,6% e insuficientes 33,4%. Las HC suficientes predominaron en menores de 1 año (21,5% vs 14%) y con estadía menor o igual de 3 días (21% vs 11%)  $p < 0,05$ . Las HC insuficientes predominaron en invierno (43% vs 29%,  $p < 0,05$ ). Dicho estudio encontró que es necesario profundizar en el estudio de estos resultados mediante un análisis cualitativo. Resulta necesario implementar un sistema de auditoría de HC continuo y avanzar en el desarrollo de los registros electrónicos para mejorar la gestión clínica(16).

#### **1.1.9. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia, 2018.**

Este artículo pretende analizar la calidad de la atención de los servicios de salud según las dimensiones del SERVQUAL y sus factores asociados. El método de estudio fue cuantitativo con un diseño longitudinal. Los resultados muestran que la mayoría de los pacientes eran adultos (74,6%), mujeres (67,8%), con bajo nivel socioeconómico (86,5%), baja escolaridad (93%), del régimen subsidiado (72,9%) y del servicio de hospitalización (54,2%). La escala presentó una excelente reproducibilidad y validez. El servicio mejor evaluado fue urgencias, en las dimensiones de Capacidad de respuesta, Empatía y Calidad

global. No se encontró asociación entre la calidad percibida y las variables sociodemográficas. Las conclusiones van en el sentido de que el SERVQUAL puede aplicarse en población colombiana dado su excelente desempeño psicométrico. La valoración de la calidad fue insatisfactoria, excepto en urgencias, lo que resulta relevante para investigaciones posteriores y acciones de mejoramiento(17).

**1.1.10. Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas "Dr. Manuel Quintela", 2018.**

En los últimos años ha adquirido gran relevancia evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios, lo que se asocia en forma significativa con los resultados obtenidos en salud. Siendo así, este estudio pretende conocer el grado de satisfacción manifestado por las pacientes asistidas en la Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas e identificar los aspectos a mejorar. La metodología utilizada es cualitativa y cuantitativa con un tipo de estudio longitudinal. Su principal resultado indica un alto grado de satisfacción de las pacientes con la asistencia global recibida, con una puntuación media de 3,26 (IC 95% 3.18-3.34) (rango: 1: pobre; 5: excelente), siendo este resultado independiente del grupo etario y del tipo de tratamiento oncológico recibido. Concluyendo, la puntuación global es muy satisfactoria, con dimensiones que deben mejorarse con un mayor énfasis en la comunicación sobre el impacto de la enfermedad en las actividades diarias, las relaciones personales y el trabajo. Se considera importante implementar evaluaciones periódicas de la calidad de atención que permitan comparar los resultados y desarrollar un proceso de mejora continua(18).

**1.2. Fundamentación Teórica**

La presente investigación destinada a evaluar la calidad de los servicios de salud en el Hospital General José María Velasco Ibarra se basa en varios enfoques teóricos y marcos conceptuales relacionados con la calidad de la atención sanitaria:

**Teoría del Modelo de Adaptación de Callista Roy:** Se basa en la idea de que los individuos buscan mantener un equilibrio entre sí mismos y su entorno. En el contexto de la evaluación de la calidad de la atención en servicios de salud, esta teoría puede ayudar a comprender cómo los servicios de enfermería pueden facilitar la adaptación de los pacientes a su entorno de atención médica, así como evaluar el impacto de las intervenciones de enfermería en el bienestar y la adaptación del paciente.

**Teoría del Intercambio de Roles de Ida Jean Orlando:** Se centra en la interacción entre la enfermera y el paciente, así como en la identificación de las necesidades del paciente a través de la observación y la comunicación. En el contexto de la evaluación de la calidad de la atención en servicios de salud, esta teoría puede ayudar a comprender cómo las interacciones entre enfermeras y pacientes influyen en la calidad de la atención, así como evaluar la efectividad de las intervenciones de enfermería en la satisfacción del paciente y la mejora de los resultados.

**Teoría del Cuidado de Swanson:** Se compone de cinco procesos de cuidado: "mantener la creencia", "saber", "estar con", "hacer por" y "permitir". Estos procesos están destinados a guiar a los enfermeros en la prestación de cuidados holísticos y centrados en el paciente. Al aplicar estos procesos, los enfermeros pueden contribuir a la evaluación y mejora de la calidad de los servicios de salud al enfocarse en aspectos como la comunicación efectiva, la empatía, la compasión y la capacidad para satisfacer las necesidades individuales de los pacientes.

**Teoría de la Calidad de la Atención Médica:** Esta teoría se centra en los elementos fundamentales como la efectividad, la seguridad, la accesibilidad, la equidad y la eficiencia. La

evaluación de estos aspectos proporciona una base sólida para comprender y mejorar la calidad de los servicios de salud en un hospital.

**Modelo Donabediano de Calidad de la Atención:** Desarrollado por Avedis Donabedian, este modelo establece tres componentes interrelacionados para evaluar la calidad de la atención médica: la estructura, el proceso y los resultados. La estructura se refiere a los recursos disponibles para la atención médica, el proceso se refiere a las actividades realizadas durante la atención médica y los resultados se refieren a los efectos de la atención médica en la salud del paciente. Este modelo proporciona un marco integral para evaluar y mejorar la calidad de los servicios de salud.

**Teoría de la Satisfacción del Paciente:** Esta teoría se centra en comprender y medir la satisfacción del paciente con los servicios de salud recibidos. Se basa en la idea de que la satisfacción del paciente es un indicador importante de la calidad de la atención médica y puede influir en la adherencia al tratamiento, los resultados de salud y la reputación del hospital.

**Modelo de Excelencia en la Gestión de la Calidad Total (TQM):** Este modelo se centra en la mejora continua de la calidad a través del compromiso organizacional, la participación del personal y la atención a las necesidades del cliente. Al aplicar los principios del TQM, un hospital puede identificar áreas de mejora, establecer objetivos de calidad, implementar procesos de mejora y medir el rendimiento para garantizar la excelencia en la prestación de servicios de salud.

**Teoría de la Atención Centrada en el Paciente:** Esta teoría enfatiza la importancia de involucrar activamente al paciente en su propio cuidado, respetando sus preferencias, valores y necesidades. La atención centrada en el paciente promueve una relación colaborativa entre el paciente y el equipo de atención médica, lo que puede mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente.

## CAPÍTULO II

### 2. Materiales y Métodos

#### 2.1 Tipo de Investigación

Investigación con enfoque mixto no experimental, con alcance descriptivo y transversal.

- **Enfoque mixto:** Se entiende como un proceso que recolecta, analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio. En donde se busca dar, tanto una explicación de los hechos (enfoque cuantitativo) como una comprensión de estos (enfoque cualitativo)(19).
- **No experimental:** Es aquella investigación que se realiza a través de la observación, sin intervenir o manipular el objeto estudiado, o tratar de controlar las variables de una situación observada. Este estudio es no experimental debido a que no se manipuló ninguna variable(20).
- **Descriptivo:** Se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica. Además, obtiene información del fenómeno o situación que se desea estudiar, utilizando técnicas como la observación y la encuesta, entre otras(21).
- **Transversal:** Es un tipo de investigación observacional. En el cual, se seleccionan una serie de variables sobre una determinada población de muestra; y todo ello, durante un periodo de tiempo determinado. Así, el objetivo de este fue analizar las variables y extraer conclusiones sobre el comportamiento de estas(22).

## **2.2. Técnicas e instrumentos de Investigación**

### **2.2.1. Técnica**

#### **Encuesta**

Para la recolección de datos, se utilizaron encuestas estructuradas con preguntas específicas para reunir información necesaria para la investigación, con el fin de conocer la calidad de la atención en los tres servicios seleccionados del Hospital General José María Velasco Ibarra. Por otra parte, se utilizó la técnica observacional ya que con los datos que se obtuvieron, se consiguió priorizar los problemas encontrados en el servicio.

### **2.2.2. Instrumento**

Para el personal de salud y la verificación del nivel de cumplimiento de los estándares de calidad, se aplicó un cuestionario en el software para encuestas QuestionPro el cual recolectó datos sociodemográficos y se hace constar las variables: sexo, edad, formación académica, puesto laboral, y el tiempo que labora en el servicio. Además, 6 preguntas relacionadas a las sección II de los Estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International: mejora de la calidad y seguridad del paciente, prevención y control de infecciones, gobierno, liderazgo y dirección, gestión y seguridad de la instalación, cualificaciones y educación del personal y manejo de la comunicación y la información(4).

Para la identificación de causas de insatisfacción del usuario externo se aplicó como instrumento: la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, esta es considerada como la más apropiada para evaluar los servicios hospitalarios y el servicio de enfermería. La misma incluye en su estructura 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones. Cada ítem es evaluado por una escala tipo Likert que tiene una puntuación de uno (1= menor calificación) hasta siete (7= mayor calificación). Contempla cinco dimensiones de la calidad del servicio:

- Dimensión fiabilidad estructurado por 5 preguntas para medir la capacidad de cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.
- Dimensión capacidad de respuesta constituido por 4 preguntas, define la disposición de servir a los usuarios y proveer un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable;
- Dimensión seguridad, evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza; conformado por 4 preguntas.
- Dimensión empatía, mide capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender adecuadamente las necesidades del otro; constituida por 5 preguntas.
- Dimensión aspectos tangibles, están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad; conformado por 4 preguntas.

Además, la satisfacción se clasificó mediante la siguiente escala semaforizada que servirá para la matriz de mejora: rojo: >60% por mejorar, amarillo: 40%-60% en proceso y verde <40% aceptable(23).

Mediante la encuesta de satisfacción del paciente se observó los aspectos encontrados que más porcentaje de insatisfacción tenían, es así como se priorizó los problemas en base a una matriz de priorización en la que se valora tres parámetros: importancia con un puntaje estándar de 5, vulnerabilidad con 3 y aceptabilidad con 2.

Se toma en cuenta la estructuración de planes de mejora para elaborar un plan por cada hospital tomados del Manual de Gestión de la Calidad del MSP.

### **2.2.3. Validez y confiabilidad del instrumento**

Para la validación semántica y cultural de la escala SERVQUAL, cuatro expertos del área de enfermería revisaron con fines de investigación en términos de igualdad lingüística, comprensión cultural y adaptación.

Después, fueron realizadas algunas alteraciones semánticas en la redacción, tanto de las instrucciones como de algunos ítems.

La confiabilidad de la escala SERVQUAL fue establecida a través del alfa de Cronbach, dando como resultado un alfa de Cronbach de ( $\mu=0,74$ ) para la escala total y para cada una de las subescalas, siendo de  $\mu=0,82$  para expectativas y  $\mu=0,66$  para percepciones.

Los resultados demostraron que la escala es ideal para evaluar la calidad del servicio de enfermería, además confirma la confiabilidad y validez de la escala en varias culturas e idiomas(24).

### **2.3. Preguntas de investigación y/o hipótesis**

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de la población en estudio?
2. ¿Cuál es el nivel de cumplimiento de estándares de calidad de los servicios de emergencia, cirugía y ginecología?
3. ¿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	Puesto laboral	Tipo de puesto	Enfermera Coordinadora de	¿Qué puesto laboral ocupa?	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionario

	trabajador asume dentro de una empresa			gestión de enfermería			
	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 de cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de emergencia, cirugía y ginecología.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicadores	Escala	Pregunta	Tipo de Variable	Técnica – Instrumento
<b>Sección 2</b>							
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 indeseables, gestión	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

	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 a Si No	¿Se utiliza adecuadamente el equipo de protección personal por parte del personal de salud?	Cualitativa va 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	Funcionamiento y el logro de resultados.	Compromiso en la promoción y mejora de la	Dicotómica a Si No	¿La alta dirección muestra un compromiso	Cualitativa va Nominal	Lista de chequeo

	deseados en una organización, en este caso en un Sistema de Salud.		calidad y seguridad del paciente en el entorno de atención de salud.		claro y activo en la promoción y mejora de la calidad y seguridad del 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 a 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 información (MCI)	Evalúa la habilidad del personal de salud para transmitir y recibir información de manera clara, precisa y oportuna, tanto dentro del equipo de salud como con los pacientes y otros actores involucrados.	Comunicación Efectiva	Comunicación efectiva del personal de salud.	Dicotómica Si No	¿El personal de salud se comunica de manera clara, precisa y comprensible con los pacientes y otros	Cualitativa Nominal	Lista de Chequeo

					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 sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.	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	Porcentaje de población según nivel de formación	Cualitativa	1= Analfabeto	Encuesta
					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	Encuesta		

					3= Ninguno	
					4= Otro	
		Tipo de usuario	Porcentaje de tipos de usuarios	Cualitativo	1= Nuevo	Encuesta
					2= Continuador	
		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	La interpretación secundaria de las sensaciones (áreas secundarias y terciarias) en base a la experiencia y recuerdos previos.	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

### 2.5.1. Población

La población para este estudio tomó en cuenta dos unidades de análisis: profesionales de salud y 254 usuarios externos.

### 2.5.2. Muestra

Para los profesionales de salud se determinó una muestra censal de los servicios de emergencia, cirugía y ginecología, en la cual, fueron partícipes 13 profesionales de enfermería.

Para el tamaño de la muestra de los usuarios externos se tomó en cuenta los atendidos en la última semana de los tres servicios, utilizando la siguiente fórmula que calcula porcentajes en estudios descriptivos para establecimientos médicos de categoría II(23):

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

Donde:

- n = tamaño de muestra
- N = Población (254 usuarios)
- Z = Nivel de confianza (Valor de "Z" para el intervalo de confianza 95%. El valor de "z" es igual a 1.96)
- p = probabilidad que ocurra el evento estudiado (proporción de usuarios externos insatisfechos 0,5)
- q = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (proporción de usuarios externos satisfechos 0,5)
- e = error de estimación aceptado (error estándar 0,05)

$$n = \frac{(254)(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2(254 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(254)(3.84)(0.25)}{(0.0025)(253) + (3.84)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(975,36)(0.25)}{0.6325 + 0.96}$$

$$n = \frac{243,84}{1.59}$$

$$n = 153,35$$

$$\mathbf{n = 153}$$

Dando así una muestra de 153 usuarios externos, la misma que se dividió para los usuarios atendidos en la última semana dando como resultado la frecuencia para llevar a cabo la aplicación de la encuesta. Los participantes se distribuyeron de la siguiente manera: 89 en emergencia, 17 en cirugía y 47 en ginecología. Además, se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia por la facilidad de accesibilidad y disponibilidad de personas que participaron en un determinado periodo de tiempo (septiembre-noviembre 2023).

### **2.5.3. Criterios de inclusión**

- Profesionales sanitarios que trabajen en los servicios de emergencia, cirugía y ginecología, y que aceptaron voluntariamente participar en la investigación por medio del consentimiento informado y que se encuentren en el momento de la fase de la recolección de datos.
- Usuarios externos que hayan utilizado los diferentes servicios seleccionados y que sean mayores de 18 años

#### **2.5.4. Criterios de exclusión**

- Personal de salud que no se encontraron en los servicios y que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios externos que no utilizaron los servicios propuestos, que tengan diagnósticos de problemas mentales y menores de 18 años.

#### **2.6 Procedimiento y análisis de datos**

Para la recolección de la información se registraron los datos obtenidos en una base de datos en archivo Excel. Para el análisis se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 29.0.

Para el análisis univariado se aplicó los estadísticos descriptivos de tendencia central (media con desviación estándar, mediana) para variables numéricas discretas y continuas y porcentajes para las variables categóricas.

Para el análisis bivariado de variables cualitativas se calculó la diferencia de medias con un índice de confianza del 0.95% y una prueba de significación estadística.

## CAPÍTULO III

### 3. Resultados y Discusión

**Tabla 1,** Características sociodemográficas del personal de salud

Variable	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Hombre	0	0%
	Mujer	11	100%
Edad	21-55	41,36	
Formación académica	Licenciatura	3	27,27%
	Maestría	3	27,27%
	Otro	5	45,45%
Puesto laboral	Enfermera/o	7	63,63%
	Coordinador/a	4	36,36%
Tiempo laboral	1-5 años	5	45,45%
	6-10 años	2	18,18%
	>11 años	4	36,36%

*Fuente:* Elaboración propia

El sexo que prevaleció de los 11 profesionales fue el femenino, con un rango de edad entre 21 a 55 años con un promedio de 41,36 con un predominio del puesto laboral de enfermera con el 63,63%. El 45,45% de estas refirió tener tiempo laboral de 1 a 5 años.

El tiempo laboral de los profesionales de la salud es una variable que presenta diferentes valores ya que, en un Hospital Privado Universitario de Córdoba donde participaron 30 enfermeras, prevaleció el tiempo laboral de 7 años o más(25).

**Tabla 2,** Nivel de cumplimientos de los estándares de calidad

Componentes	Si	%	No	%
Mejora de la calidad y seguridad de pacientes (QPS)	5	45,45%	6	54,54%

Prevención y control de infecciones (PCI)	10	90,90%	1	9,09%
Gobierno, liderazgo y dirección (GLD)	11	100%	0	0%
Gestión y seguridad de la instalación (FMS)	11	100%	0	0%
Cualificaciones y educación del personal (SQE)	9	81,81%	2	18,18%
Manejo de la comunicación y la información (MCI)	11	100%	0	0%
<b>Total</b>			<b>11</b>	

*Fuente: Elaboración propia basada en Estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International(4)*

Dentro de los resultados obtenidos de cada uno de los estándares para la acreditación de Hospitales de la Joint Commission International, el componente mejora de la calidad y seguridad de pacientes según la semaforización, revela un nivel insatisfactorio con el 54,54%, es decir, no se brinda capacitación regular al personal sobre medidas de seguridad y manejo de situaciones de emergencia, de manera que, se debería corregir con planes de mejora.

La prevención y control de infecciones sobresalió con el 90,90%, manifestando que el personal de salud sí utiliza correctamente el equipo de protección en la mayoría de los casos. De igual manera en cualificaciones y educación al personal, indica un cumplimiento notorio del 81,81%, recibiendo capacitaciones y formación periódica. En cuanto a los componentes que alcanzaron un nivel de cumplimiento muy satisfactorio al 100% correspondientes a gobierno, liderazgo y dirección demuestra el compromiso claro en promoción y mejora de la calidad y seguridad del paciente durante la atención por parte de la alta dirección, respecto a gestión y seguridad de la instalación indica el correcto uso de normas y protocolos de seguridad garantizando protección y bienestar a pacientes, así como al personal sanitario. Por último, en el manejo de la comunicación y la información refleja ser clara y precisa entre funcionarios a pacientes y demás miembros del equipo de salud.

Asimismo en un estudio realizado en el Hospital Universitario del Vinalopó de España en 2019, demostró un 48,2 % de incumplimiento del estándar de calidad y seguridad del paciente, por ello la importancia de incorporar una cultura de seguridad entre profesionales sanitarios además de implantar planes de mejora y ofrecer a la población una calidad asistencial de alto nivel (26).

Considerando la prevención y control de infecciones así como el manejo de la comunicación, en nuestro estudio se reflejan bajos porcentajes de insatisfacción lo cual indica un alto nivel de cumplimiento en contraste con un estudio del Hospital Privado Universitario de Córdoba en la que muestra que no llegan a la adhesión del 100% del cumplimiento de dicho estándar, sin embargo, la unidad hospitalaria aplica protocolos para la reducción de infecciones relacionadas con la atención sanitaria, exponiendo los resultados mensuales del servicio hospitalario para lograr un cambio en los siguientes meses junto el equipo encargado(25).

**Tabla 3,** Características sociodemográficas del usuario externo

<b>Variable</b>	<b>Escalas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Edad	18-83	35	
Sexo	Masculino	58	37,90%
	Femenino	95	62,09%
Condición del Encuestado	Usuario	91	59,47%
	Acompañante	62	40,52%
	Analfabeto	9	5,88%
	Primaria	39	25,49%
Nivel de Estudio	Secundaria	69	45,09%
	Superior Técnico	21	13,72%
	Superior Universitario	15	9,8%
	SIS	23	15,03%
Tipo de seguro por el cual se atiende	SOAT	3	1,96%
	Ninguno	118	77,12%
	Otro	9	5,88%
	Nuevo	55	35,94%

Tipo de paciente	Continuador	98	64,05%
------------------	-------------	----	--------

*Fuente: Elaboración propia*

Al Hospital General José María Velasco Ibarra acude más población de una edad comprendida entre 18 a 83 años con un promedio de 35, predominando el sexo femenino relativo al 62,09%, el 59,47% acudió en condición de usuario. Además, el 45,09% refirió tener estudios hasta la secundaria, el 77,12% de estos carecen de seguro médico. Por otra parte, el 64,05% se identificaron como usuarios consecutivos.

Asimismo, en un estudio realizado por Boada y colaboradores en el 2019, donde su mayor población fue de igual manera el sexo femenino dando a entender que en esta situación las mujeres expresan preocupaciones específicas sobre la accesibilidad, la calidad del trato recibido y la disponibilidad de servicios adecuados para sus necesidades de salud(27).

**Tabla 4,** Evaluación de la satisfacción del usuario externo por dimensiones

<b>Dimensiones</b>	<b>Satisfecho (+)</b>	<b>Insatisfecho (-)</b>
Fiabilidad	62,6%	37,38%
Capacidad de respuesta	72,4%	27,63%
Seguridad	74,5%	25,49%
Empatía	79,0%	21,0%
Aspectos tangibles	79,4%	20,59%
Total dimensiones	73,5%	26,5%

*Fuente: Elaboración propia basada en Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo(23)*

Dentro de la satisfacción evaluada por cada una de las dimensiones, tomando en cuenta las respuestas de los 153 usuarios encuestados, se obtuvo que:

Los resultados revelan un porcentaje general alentador de satisfacción con la calidad de la atención en el Hospital General José María Velasco Ibarra representando el 73,5%, mientras que el 26,5% reporta insatisfacción. Aspectos tangibles se destaca por su alto porcentaje del 79,4% siendo la dimensión con mayor satisfacción percibida por los usuarios.

Este parámetro es importante ya que se puede entender que la percepción de las personas en cuanto a la condición, apariencia física del hospital, equipos y materiales disponibles, limpieza en los servicios reflejan comodidad.

En comparación con un estudio realizado en el 2019 por Boada y colaboradores en una Institución prestadora de servicios de salud en Colombia donde demostró que el promedio de percepciones equivale a un 70% de satisfacción enfatizando la dimensión seguridad(27), pues este dato evidencia un aspecto de confianza brindada por el personal de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía y habilidad para comunicar hacia los usuarios atendidos.

**Tabla 5,** Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	34	38,2	55	61,80
P2	35	39,3	54	60,67
P3	53	59,6	36	40,45
P4	55	61,8	34	38,20
P5	45	51,1	43	48,86
<i>Fiabilidad</i>	222	50,0	222	50,00
P6	53	59,6	36	40,45
P7	59	66,3	30	33,71
P8	52	71,2	21	28,77
P9	61	69,3	27	30,68
<i>Capacidad de Respuesta</i>	225	66,4	114	33,63
P10	56	62,9	33	37,08

P11	70	78,7	19	21,35
P12	54	60,7	35	39,33
P13	45	50,6	44	49,44
<i>Seguridad</i>	225	63,2	131	36,80
P14	64	71,9	25	28,09
P15	59	66,3	30	33,71
P16	65	73,0	24	26,97
P17	56	62,9	33	37,08
P18	66	74,2	23	25,84
<i>Empatía</i>	310	69,7	135	30,34
P19	73	82,0	16	17,98
P20	62	69,7	27	30,34
P21	56	62,9	33	37,08
P22	74	83,1	15	16,85
<i>Aspectos Tangibles</i>	265	74,4	91	25,56
<b>Porcentaje total</b>	<b>1247</b>	<b>64,3</b>	<b>693</b>	<b>35,72</b>
	> 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 y Servicios Médicos de Apoyo(23)

El instrumento SERVQUAL con sus 22 preguntas clasificadas en las 5 dimensiones, además de la escala semaforizada para la matriz de mejora, arrojó los siguientes resultados:

En el servicio de emergencia en general, se observa un nivel satisfactorio de 64,3% e insatisfactorio del 35,7%.

En cuanto a fiabilidad, es una de las dimensiones que hay que resaltar por su alta insatisfacción y aplicar planes de mejora en cuanto a la atención inmediata a su llegada y consideración de la

gravedad de salud puesto que se encuentran en un porcentaje mayor al 60% de insatisfacción indicando que son procesos por mejorar. A su vez, en la pregunta 3 respecto a la atención a cargo del médico y la pregunta 5 referente a la disponibilidad de los medicamentos recetados en la farmacia institucional, son variables en proceso de mejora. Este estudio se diferencia con los resultados de una investigación por Clerque en el año 2022 en el Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga” donde el servicio de emergencia presentó un nivel de satisfacción alto del 78% en cuanto a fiabilidad, expresando que el personal de salud cumple exitosamente con el servicio ofrecido(28).

La dimensión capacidad de respuesta, refiere un problema principal correspondiente a rapidez de la atención en caja o en el módulo de admisión con un 40,45%, demostrándose en proceso de mejora. De forma similar con el estudio realizado por Clerque arrojó resultados de insatisfacción del 69% en cuanto a la atención para exámenes radiológicos y en la farmacia de emergencia(28).

Con relación a la dimensión seguridad, se puede observar un 49,44% de insatisfacción en la resolución o mejora del problema de salud por el cual fueron atendidos, por tanto, se debe mejorar este aspecto.

Sin embargo, los usuarios valoraron favorablemente la dimensión empatía y aspectos tangibles puesto que no presentaron insatisfacción alguna.

**Tabla 6,** Evaluación de la satisfacción del usuario externo en el servicio de cirugía

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	17	100,0	0	0,00
P2	8	47,1	9	52,94
P3	5	29,4	12	70,59

P4	8	47,1	9	52,94
P5	10	58,8	7	41,18
<i>Fiabilidad</i>	48	56,5	37	43,53
P6	5	29,4	12	70,59
P7	13	76,5	4	23,53
P8	6	50,0	6	50,00
P9	1	16,7	5	83,33
<i>Capacidad de Respuesta</i>	25	48,1	27	51,92
P10	14	82,4	3	17,65
P11	17	100,0	0	0,00
P12	12	70,6	5	29,41
P13	14	82,4	3	17,65
<i>Seguridad</i>	57	83,8	11	16,18
P14	14	82,4	3	17,65
P15	15	88,2	2	11,76
P16	15	88,2	2	11,76
P17	16	94,1	1	5,88
P18	15	88,2	2	11,76
<i>Empatía</i>	75	88,2	10	11,76
P19	16	94,1	1	5,88
P20	15	88,2	2	11,76
P21	5	29,4	12	70,59
P22	14	82,4	3	17,65
<i>Aspectos Tangibles</i>	50	73,5	18	26,47
Porcentaje total	255	71,2	103	28,77

> 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 y Servicios Médicos de Apoyo(23)

La tabla 6 muestra la atención percibida por los usuarios en el servicio de cirugía. De manera global, el servicio presenta un 71,2% de satisfacción, así como de insatisfacción un 28,77%.

Las dimensiones seguridad y empatía fueron evaluadas favorablemente, pero no es el caso de la dimensión fiabilidad donde la población encuestada demostró mayor insatisfacción con un 70,59% en la pregunta 3 sobre la explicación de los médicos de los fármacos recibidos durante la hospitalización. Además, en las preguntas 2, 4 y 5 respecto a la explicación de los médicos sobre la evolución del problema de salud, los resultados de los análisis de laboratorio, los medicamentos y cuidados para el alta demuestran encontrarse en proceso de mejora.

Asimismo, en la dimensión capacidad de respuesta, en cuanto a la pregunta 6 y 9 que se refiere a la rapidez de los trámites tanto para hospitalización como para el alta presentan porcentajes altos de insatisfacción, es decir, 70,59% y 83,33% respectivamente, siendo componentes que requieren mejora prioritaria en el servicio. Sin embargo, se encuentra en proceso por mejorar en un 50% la realización rápida de los exámenes radiológicos

Finalmente, en aspectos tangibles, la disponibilidad de los equipos y materiales necesarios para la atención en el servicio de cirugía es un componente por mejorar por su insatisfacción del 70,59%.

En un estudio similar que utilizó el cuestionario SERVQUAL realizado por Gordon Ayala en el 2019 en Perú-Piura, los resultados en general por dimensiones demuestran que, en más del 50% presentan insatisfacción en cuanto a fiabilidad. En capacidad de respuesta el 83,5% presenta insatisfacción con la atención en caja o módulo de admisión, así como para realizarse exámenes radiológicos. Además, los usuarios se sintieron insatisfechos con un 67,3% en cuanto a aspectos tangibles manifestando que la ropa de cama, colchón y frazadas son inadecuadas. Sin embargo, la dimensión que destaca con mayor satisfacción es empatía dando a conocer que el personal de salud tiene la capacidad para tratar y entender las necesidades de los pacientes(29).

**Tabla 7,** Evaluación de la satisfacción del usuario externo del servicio de ginecología

Preguntas / Dimensiones	Satisfecho (+)		Insatisfecho (-)	
	n	%	n	%
P1	40	85,1	7	14,89
P2	46	97,9	1	2,13
P3	46	97,9	1	2,13
P4	47	100,0	0	0,00
P5	0	0,00	0	0,00
<i>Fiabilidad</i>	179	95,2	9	4,79
P6	45	95,7	2	4,26
P7	46	97,9	1	2,13
P8	44	93,6	3	6,38
P9	0	0,00	0	0,00
<i>Capacidad de Respuesta</i>	135	95,7	6	4,26
P10	45	95,7	2	4,26
P11	43	91,5	4	8,51
P12	43	91,5	4	8,51
P13	43	91,5	4	8,51
<i>Seguridad</i>	174	92,6	14	7,45
P14	44	93,6	3	6,38
P15	45	95,7	2	4,26
P16	43	91,5	4	8,51
P17	46	97,9	1	2,13
P18	41	87,2	6	12,77
<i>Empatía</i>	219	93,2	16	6,81
P19	46	97,9	1	2,13
P20	40	85,1	7	14,89
P21	42	89,4	5	10,64
P22	43	91,5	4	8,51
<i>Aspectos Tangibles</i>	171	91,0	17	9,04
Porcentaje total	878	93,4	62	6,60

> 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 y Servicios Médicos de Apoyo(23)

En el servicio de ginecología, los resultados demuestran que la percepción de los usuarios respecto a la atención en general del servicio resultó ser muy satisfactoria revelando resultados impresionantes en todas las dimensiones sin excepción alguna.

Este estudio se relaciona con los resultados de una investigación por Caraballo y Perdomo en un hospital especializado de Venezuela en el año 2022, donde los servicios de ginecología y obstetricia presentaron una satisfacción en general destacando de manera positiva parámetros establecidos con el accionar del personal(30).

## CAPÍTULO IV

### 4.1. Conclusiones

En la presente investigación, la población estudiada predominó edades entre 18 a 83 años incidiendo mayormente el sexo femenino, no cuentan en su mayoría con seguro médico. En cuanto al personal de salud sobresale el sexo femenino con un rango de edad entre 21 a 55 prevaleciendo el tiempo laboral de 1 a 5 años.

La satisfacción de la calidad de la atención percibida por los usuarios presentó una orientación positiva, destacando la dimensión aspectos tangibles que resultó ser la más satisfactoria con respecto a resultados generales. No obstante, en cada servicio seleccionado se distinguen dimensiones específicas que exigen mejora de calidad, con más especificidad, el caso de emergencia y cirugía que precisan mayores cambios en fiabilidad y capacidad de respuesta, y en menor precisión hacia seguridad, y aspectos tangibles principalmente del servicio de cirugía.

Con relación a los estándares de calidad, cabe recalcar que en el componente mejora de la calidad y seguridad de pacientes, el nivel de cumplimiento es insatisfactorio requiriendo mejoras, a diferencia de los demás componentes que cumplen con más del 80% de satisfacción.

### 4.2. Recomendaciones

Realizar estudios similares en otras instituciones hospitalarias públicas para evaluar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de la atención en nuestra realidad.

Al Hospital General José María Velasco Ibarra y personal de salud que labora en los servicios de emergencia, cirugía y ginecología tomar como base la presente investigación para la toma de decisiones y fortalecer los aspectos de mejora sobre los hallazgos encontrados de forma puntual en donde perciben mayor insatisfacción los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Maggi Vera WA. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Univ Católica Santiago Guayaquil [Internet]. 2018;109. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Salud OP de la. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud - OPS/OMS [Internet]. 2021. [cited 2024 Mar 25]. Available from: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
4. Joint Commission International., Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. Joint Commission International accreditation standards for hospitals. 2011. 260 p.
5. Yanes Macías JC, Díaz Ceballos JC, Fonseca Hernández M, Gracia Rodríguez I, Tio González D. Evaluación de la calidad percibida del servicio de respiratorio del Hospital Pediátrico Universitario Paquito González Cueto [Internet]. 2021 [cited 2024 Mar 26]. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442021000200334&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000200334&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
6. Sandoval Mejía JA. Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Hospital de Cuilapa. Rev Nat Soc y Ambient. 2019;6(1):41–56.
7. Selva Capdesuñer A, Bestard Gámez I, Corría López N, Berenguer Guarnaluses CM, Blanco Álvarez A. Competencia profesional como indicador de calidad en el programa

- de bajo peso al nacer. *Medisan*. 2018;22(6):583–91.
8. Ramírez JM, Ramírez JM. Evaluación de la Calidad en Unidades de Salud en México. *Horiz Sanit* [Internet]. 2021 Nov 27 [cited 2024 Mar 26];20(1):7–9. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592021000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592021000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  9. Escalante SN, García MIA, Álvarez HRP. Assessment of health quality from patients' perspective. *Rev Infodir*. 2020;2020(33):1–16.
  10. Berstain-García I, Álvarez-Aguirre A, Huerta-Baltazar MI, Casique-Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus*. 2022;7:e212.
  11. Menoscal Chóez CA. FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES QUE INFLUYEN EN LA SALUD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL DR. LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR 2019. UPSE [Internet]. 2019; Available from: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5063>
  12. Argüello Pazmiño AM, Monar Solorzano MM, Arguello Delgado V del C, Albán Trujillo PE. ESTUDIO DE LA EVOLUCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO ESTRATEGIAS DE LOCALIZACIÓN EN EL ÁMBITO EMPRESARIAL [Internet]. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*. 2021 [cited 2024 Mar 26]. Available from: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/06/tic-ambito-empresarial.html>
  13. Palacios-Álvarez FM, Ramón-Naranjo ME, Torres-Palacios MM. 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. *Rev Arbitr Interdiscip Koinonía* [Internet]. 2020;5(3):544. Available from: <https://enlace.ueb.edu.ec/index.php/enlaceuniversitario/article/view/128>

14. Jaramillo-Jimbo C, Fabara G, Falcón R. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). 593 Digit Publ CEIT [Internet]. 2020;5(6-1):4-23. Available from: [doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324](https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324)
15. Ibarra A, Rua E. Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Nova [Internet]. 2018;16(29):21-31. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
16. Casuriaga A, Giachetto G, Gutiérrez S, Martínez V, García A, Martínez F, et al. Auditoría de historias clínicas: una herramienta de evaluación de la calidad asistencial. Hospital Pediátrico - Centro Hospitalario Pereira Rossell. Arch Pediatr Urug [Internet]. 2018 [cited 2024 Mar 26];89(4):242-50. Available from: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-12492018000500242&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-12492018000500242&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
17. Lezcano LA, Cardona JA. Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. Arch Med [Internet]. 2018;14(44):1-9. Available from: [www.archivosdemedicina.com](http://www.archivosdemedicina.com)
18. Cecilia C. Evaluación de la calidad de la asistencia y el nivel de satisfacción de las pacientes asistidas en una Unidad Docente Asistencial de Mastología del Hospital de Clínicas “Dr. Manuel Quintela.” Rev Uruguaya Med Interna. 2018;23-9.
19. Salas Ocampo D. El enfoque mixto de investigación: algunas características [Internet]. Investigalia. 2019. Available from: <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
20. Montano J. Investigación no experimental [Internet]. Lifeder. 2021. Available from:

- <https://www.lifeder.com/investigacion-no-experimental/>
21. Mejia Jervis T. Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos [Internet]. Lifeder. 2020. Available from: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
  22. Coll Morales F, López JF. Estudio transversal [Internet]. economipedia. 2020. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/estudio-transversal.html>
  23. PERU MDS. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo.” MINSA [Internet]. 2012;(1):3–58. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
  24. Calixto-Olalde MG, Sawada NO, Hayashida M, Mendes IAC, Trevizan MA, de Godoy S. Servqual scale: Validation in the Mexican population. *Texto e Context Enferm*. 2011;20(3):326–33.
  25. Cruz Segovia XA, Soruco NR. “ CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE ESTANDARES DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN HOSPITALARIA ” Estudio descriptivo realizado con los enfermeros del Hospital Universitario de Córdoba durante el período de Julio a Octubre del año 2019. 2019;
  26. Samper, L. hernández N, Pastor J. COMUNICACIÓN CIENTÍFICA IX CONGRESO NACIONAL DE LA PRIMARIA L . Samper Soto N . Hernández Ruiz J . González Pastor Hospital Universitario del Vinalopó . Elche . 2019;37–8.
  27. Boada-Niño AV, Mayeth B-LA, Cobo-Mejía Elisa Andrea. Vista de Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL [Internet]. 2019 [cited 2024 Feb 21]. Available from: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
  28. Clerque C. Evaluación de la calidad de atención en relación con la satisfacción de usuarios del servicio de emergencia pediátrica Hospital de Especialidades “José Carrasco Arteaga” de la ciudad de Cuenca. *Univ Católica Santiago Guayaquil*. 2022;98.

29. Gordon Ayala D. Facultad De Ingeniería Y Arquitectura. Google Acad [Internet]. 2019;1-71. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma\\_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50737/Cusma_GM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Caraballo Rivero RS, Perdomo Martinez SA. Calidad de atención y satisfacción de usuarias en el servicio de ginecología y obstetricia hospital especializado. 2022;(8.5.2017):2003-5. Available from: [http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/22280/1/Caraballo\\_R%2C\\_Rosa\\_Sofía\\_y\\_Perdomo\\_M%2C\\_Saúl\\_A\\_finalpublicación.pdf](http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/22280/1/Caraballo_R%2C_Rosa_Sofía_y_Perdomo_M%2C_Saúl_A_finalpublicación.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Autorización de ingreso para la investigación



### Hospital General José María Velasco Ibarra

Tena, 11 de diciembre de 2023

**PARA:** Lic. Sonia Revelo MpH

**ASUNTO:** OFICIO No. UTM-FCS-D-2023-0175-O UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

De mi consideración:

En referencia al documento suscrito por la Lcda. Sonia Revelo Docente Investigadora de la Universidad Técnica del Norte, en el cual solicita autorización para desarrollo de trabajo de Investigación propuesto: "Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud en el Hospital José María Velasco Ibarra" mismo que será desarrollado por la Srta. Xiomara Yucato.

El estudio se desarrollará mediante el levantamiento de información a través de la aplicación de 2 encuestas una dirigida al personal de enfermería de los servicios y otra que será aplicada a los usuarios que se encuentran en hospitalización previo la firma del consentimiento informado en los dos casos.

Por lo expuesto me permito mencionar que se cuenta con los documentos habilitantes, entrega de protocolo de la información; formatos de consentimiento informado y firma de documentos de confidencialidad por cada uno de los entrevistadores.

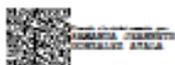
Para el desarrollo de este trabajo de investigación los estudiantes deberán presentarse debidamente uniformados, con las prendas de protección correspondientes y la credencial estudiantil.

El trabajo se desarrollará del 18 al 22 de diciembre del 2023 en los diferentes horarios.

Una vez culminado el estudio se deberá presentar a gerencia el documento con los resultados del estudio a fin de socializar a los servicios correspondientes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Lic. Jeanneth Gonzalez

**COORDINADORA DE GESTION DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA**

Dirección: Av. 15 de Noviembre 1598 y Eloy Alfaro  
 Código postal: 150101 / Tena - Ecuador  
 Teléfono: +593-6-3731-980  
 www.hjmv.gov.ec



## **Anexo 2.** Consentimiento informado para usuarios internos

**Título del Estudio:** “Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital General José María Velasco Ibarra, Napo 2023”.

**Investigador Principal:**

Xiomara Nayeli Yucato Juma - 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 José María Velasco Ibarra. 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 la institución, 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. Xiomara Nayeli Yucato Juma – número celular: 0985177451 – correo electrónico: [xnyucatoj@utn.edu.ec](mailto:xnyucatoj@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. Consentimiento informado para usuarios externos****CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título del Proyecto: Evaluación De La Calidad De Los Servicios De Salud En El Hospital José María Velasco Ibarra, Napo 2023.**

**Organización del investigador: Universidad Técnica del Norte**

**Investigador/a: Est. Xiomara Nayeli Yucato Juma**

**Tutor/a Proyecto: Msc. Sonia Dayanara Revelo Villarreal MpH.**

<b>EN LOS SERVICIOS:</b>		
<b>Emergencia</b>	<b>Cirugía</b>	<b>Ginecología</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO</b>		
<b>Introducción:</b>		
<p>La calidad de los servicios en salud se ha convertido en un eje estratégico prioritario de los gobiernos para garantizar a la población servicios eficientes y seguros de salud. Es un motivo de inquietud en los establecimientos de cuidados sanitarios, es por eso que dicha situación ha llevado a realizar investigaciones en varios países, encaminadas a evaluar su calidad y buscar la mejora y satisfacción continua.</p> <p>La Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que: La calidad de la atención debe alcanzar niveles óptimos de efectividad, seguridad, equidad, integridad y eficiencia. La realización de estos atributos depende de la disponibilidad de los servicios y de su adecuada organización y gestión, como fortalecer los sistemas de salud.</p> <p>Por lo cual, las políticas y estrategias nacionales destinadas a mejorar la calidad deben integrarse estrechamente con políticas y programas de salud nacionales más amplias, lo que requiere de un fuerte liderazgo nacional, apoyo local específico y acción del sector salud en los distintos niveles de atención de salud.</p> <p>Por otra parte, una de las iniciativas desarrolladas en diferentes países es la implementación de procesos de aseguramiento de la calidad, como la acreditación de instituciones de salud según estándares internacionales, para impulsar medidas que mejoren la calidad de la atención, en especial los procesos en la asistencia sanitaria por la Joint Commission on Accreditation of Hospitals (JCAH).</p> <p>La calidad de la atención es alta cuando los resultados o efectos de este proceso cumplen con los requisitos de los clientes externos e internos y, además, se cumplen las normas, procedimientos y disposiciones institucionales y del sistema. Por lo tanto, la atención de salud de calidad se caracteriza por altos niveles de competencia, uso eficiente de los recursos, riesgo mínimo para los pacientes o usuarios, satisfacción del usuario y del proveedor y efectos beneficiosos para la salud.</p>		
<b>Propósito del estudio</b>		
<p>Los resultados obtenidos permitirán evaluar la calidad de los servicios de salud en el Hospital José María Velasco Ibarra para 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 crear cambios y garantizar una atención segura y de calidad a los pacientes.</p>		
<b>Descripción de los procedimientos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La técnica que se utilizará en este estudio es la Encuesta, una a los profesionales de salud de los servicios seleccionados realizada en QuestionPro y otra, a los usuarios externos del</li> </ul>		

<p>Hospital José María Velasco Ibarra utilizando el instrumento SERVQUAL (Service of quality) modificada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> </ul>
<p><b>Riesgos y beneficios</b></p>
<p>No hay ningún riesgo, ya que la encuesta aborda temas generales del ámbito laboral y atención hospitalaria. El beneficio que otorga es contar con una base 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.</p>
<p><b>Confidencialidad de los datos</b></p>
<p>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.</p>
<p><b>Derechos y opciones del participante</b></p>
<p>La participación en este estudio es voluntaria y si usted decide no participar solo debe decirselo 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.</p>
<p><b>Información de contacto</b></p>
<p>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 a <a href="mailto:sdrevelo@utn.edu.ec">sdrevelo@utn.edu.ec</a> o <a href="mailto:xnyucatoj@utn.edu.ec">xnyucatoj@utn.edu.ec</a> que pertenece al correo institucional de la Universidad Técnica del Norte.</p>

Acepto los términos y condiciones de la encuesta.



**Firma del Participante:** \_\_\_\_\_

**Fecha:** \_\_\_\_\_

#### Anexo 4. Instrumentos

##### 1. SERVQUAL

#### Servicio de emergencia

	N° Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL	

<b>SERVICIO DE EMERGENCIA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III</b>	
<b>Nombre del encuestador:</b>	_____
<b>Establecimiento de Salud:</b>	_____
<b>Fecha:</b> _____	<b>Hora de Inicio:</b> _____ <b>Hora Final:</b> _____
<p>Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.</p>	
<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>	
1. Condición del encuestado	Usuario (a) <b>1</b>
	Acompañante <b>2</b>
2. Edad del encuestado en años	
3. Sexo	Masculino <b>1</b>
	Femenino <b>2</b>
	Analfabeto <b>1</b>
	Primaria <b>2</b>
	Secundaria <b>3</b>

4. Nivel de estudio	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									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> 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.</p> <p>Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
Nº		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, 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 brindará sobre 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.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a 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 con usted 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	<b>P</b>	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?								
07	<b>P</b>	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?								
08	<b>P</b>	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?								
09	<b>P</b>	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?								
10	<b>P</b>	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?								
11	<b>P</b>	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?								
12	<b>P</b>	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?								
13	<b>P</b>	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?								
14	<b>P</b>	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?								
15	<b>P</b>	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?								
16	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?								
17	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?								
18	<b>P</b>	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?								
19	<b>P</b>	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?								

20	<b>P</b>	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	<b>P</b>	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	<b>P</b>	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

### Servicios Cirugía - Ginecología

<b>EXPECTATIVAS</b>									
<p>En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la <b>IMPORTANCIA</b> 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.</p> <p>Considere como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.</p>									
<b>Nº</b>		<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
01	<b>E</b>	Que todos los días reciba una visita médica.							
02	<b>E</b>	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre la evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado.							
03	<b>E</b>	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos.							
04	<b>E</b>	Que usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio.							
05	<b>E</b>	Que, al alta, usted comprenda la explicación que los médicos le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa.							
06	<b>E</b>	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.							
07	<b>E</b>	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
08	<b>E</b>	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?							

## 2. QUESTIONPRO



### “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL GENERAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA

#### 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. Socialización de la encuesta a los usuarios externos**