

**PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDE ESMERALDAS**



**DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADOS**

**MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA**

**MENCIÓN ATENCION INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS**

**CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL HOSPITAL BÁSICO ESMERALDAS.**

Previo al grado académico de Magíster en Salud Pública, mención Atención  
Integral en Urgencias y Emergencias.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios

**AUTORA:**

MD. Lady Tamara Ayoví Valdez

**ASESOR:**

MSc. Angel Pupo Suñol

**Esmeraldas, Ecuador, Octubre, 2020**

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de investigación aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de Grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas (PUCESE) previo a la obtención del título de: **Magíster en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias.**

---

Director de tesis

---

Lector/a 1

---

Lector/a 2

---

Coordinador de Postgrado

---

Secretario General PUCESE

Esmeraldas, \_\_\_\_\_, 2020

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Yo, **LADY TAMARA AYОВI VALDEZ** portadora de la cédula de ciudadanía No. **0802384776** declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de **MAGISTER EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS** son absolutamente originales, auténticos y personales. En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

---

Lady Tamara Ayoví Valdez

0802384776

## **CERTIFICACIÓN**

Yo, Mgtr Angel Eduardo Pupo Suñol, con CI: 1757398837, como Director de Tesis, certifico haber revisado el trabajo propuesto, y que el mismo cumple los requisitos de calidad, originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

---

Mgtr Angel Eduardo Pupo Suñol

CI: 1757398837

## DEDICATORIA

*El presente trabajo de investigación lo dedico a mi hija, mi fortaleza, ella es quien me motiva diariamente a crecer en el ámbito profesional.*

*A mi madre, quien me ha dado la mejor educación, soy el resultado de su sacrificio.*

*A mi tío David, quien me ha enseñado a ser ambiciosa en cuanto a conocimientos, a no conformarme con pocos criterios sino indagar, investigar y analizar.*

*A mis abuelos, por inculcarme los mejores valores, principios y sembrar el hábito de la lectura en mi persona.*

## AGRADECIMIENTO

*Agradezco a Dios, por permitirme crecer en una familia temerosa y fiel a la palabra de Dios, por proveerme en todos los ámbitos para realizar esta Maestría.*

*A mi hija, mi madre, mis abuelos y toda mi familia por el apoyo incondicional que me han brindado para alcanzar todos mis anhelos.*

## ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN .....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	III
CERTIFICACIÓN .....	IV
DEDICATORIA .....	V
AGRADECIMIENTO .....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO .....	6
CAPITULO II: MATERIALES Y MÉTODOS .....	15
CAPITULO III: RESULTADOS.....	19
CAPITULO IV: DISCUSIÓN .....	25
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS .....	33

## RESUMEN

**TÍTULO:** “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas”

**INTRODUCCIÓN:** En el Hospital Básico Esmeraldas se realizó un estudio con el objetivo de analizar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas. **METODOLOGÍA:** En el desarrollo del estudio se empleó una metodología de tipo cuantitativo, con métodos de investigación de alcance descriptivo, de análisis-síntesis y deductivo, y de corte transversal. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta a través de un cuestionario de catorce preguntas cerradas, dentro de las cuales se aplicaron de alternativas constantes (si o no), selección múltiple y escala de Likert atendiendo los criterios y orientaciones consideradas y registradas en el marco teórico, diagnóstico, análisis de la problemática planteada, el análisis de datos se desarrolló en el sistema estadístico SPSS, y los mismos se presentaron a través de gráficos de barras y tablas cruzadas con coeficientes de relación de las variables, se consideró también los fundamentos teóricos de los diferentes autores referenciados en relación con la Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios en el centro hospitalario. La población estuvo compuesta por el número de pacientes que se atendieron en el área de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas de mayo a junio del 2020 la cual correspondió a 9.285 pacientes en donde se trabajó con una muestra probabilística de 436 usuarios de ambos sexos, pacientes afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que asistieron al área de emergencia. **RESULTADOS:** Como resultado de esta investigación se pudo evidenciar que el 58, 03% de los usuarios que acuden a la atención en el área de emergencia muestran su satisfacción por la atención brindada, otro grupo que fue el 41,97% mostraron inconformidad con la atención y servicio recibido debido a muchos factores que se presentaron en el área de emergencia, entre los que citaron: el tiempo, el tipo de atención que brindó el personal del área, el estado de la edificación del establecimiento, entre otras condiciones. **CONCLUSIONES:** El desarrollo este trabajo de investigación permitió conocer calidad de atención que recibe el paciente en el área de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas, donde se evidenció el cumplimiento de las normas y estándares de calidad para mantener satisfechos a los usuarios que acuden al área de emergencia del hospital, creando la confianza



de asistir a la casa de salud y hacer uso del servicio brindado por el personal, medico, administrativo y todos los que conforman esta área.

**PALABRAS CLAVE:** calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio

## ABSTRACT

**TITLE:** Quality of care and satisfaction of users who attend the emergency service of the Esmeraldas Basic Hospital.

**INTRODUCTION:** At the Hospital Básico Esmeraldas, a study was carried out with the aim of analyzing the quality of care and satisfaction of the users who go to the emergency service of the Hospital Básico Esmeraldas. **METHODOLOGY:** In the development of the study, a quantitative methodology was used, with research methods of descriptive scope, analysis-synthesis and deductive, and cross-sectional. The survey was used as a data collection technique through a questionnaire of fourteen closed questions, within which constant alternatives (yes or no), multiple selection and Likert scale were applied, taking into account the criteria and orientations considered and registered in the theoretical framework, diagnosis, analysis of the problem raised, the data analysis was developed in the SPSS statistical system, and they were presented through bar graphs and cross tables with coefficients of relation of the variables, it was also considered the Theoretical foundations of the different referenced authors in relation to the Quality of Care and Satisfaction of the users in the hospital center. The population was made up of the number of patients treated in the emergency area of the Hospital Básico de Esmeraldas from May to June 2020, which corresponded to 9,285 patients, where a probabilistic sample of 436 users of both sexes was used. affiliated with the Ecuadorian Social Security Institute who attended the emergency area. **RESULTS:** As a result of this research, it was possible to show that 58.03% of the users who come to the care in the emergency area show their satisfaction with the care provided, another group that was 41.97% showed disagreement with the attention and service received due to many factors that arose in the emergency area, among which they cited: time, the type of care provided by the area personnel, the state of the establishment's construction, among other conditions. **CONCLUSIONS:** The development of this research work allowed us to know the quality of care received by the patient in the emergency area of the Hospital Básico de Esmeraldas, where compliance with the norms and quality standards was evidenced to keep users who come to the emergency area satisfied of the hospital, creating

the confidence to attend the health home and make use of the service provided by the staff, doctor, administrative and all who make up this area.

**KEY WORDS:** quality of care, user satisfaction, service

# INTRODUCCIÓN

## **Presentación del Tema de la Investigación**

La calidad en salud se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él. Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención muy costosa <sup>(1)</sup>.

La Organización Mundial de la Salud (OMS), junto al Banco Mundial, ha publicado un informe en el que se avisa de que la mala calidad de los servicios sanitarios está frenando las mejoras asistenciales en todo el mundo <sup>(2)</sup>.

“En la OMS nos comprometemos a garantizar que las personas en cualquier lugar puedan obtener servicios de salud cuando y donde los necesiten. Estamos igualmente comprometidos a garantizar que esos servicios sean de buena calidad. Honestamente, no puede haber cobertura de salud universal sin atención de calidad”, ha dicho el director general del organismo de Naciones Unidas, Tedros Adhanom Ghebreyesus <sup>(2)</sup>.

Como experiencia personal, algunos de los problemas en la actualidad en diferentes países con relación a la calidad de la atención ha sido la prevalencia del diagnóstico inexacto, los errores de medicación, el tratamiento inadecuado o innecesario, las instalaciones o prácticas clínicas inapropiadas o inseguras, o los proveedores que carecen de capacitación y experiencia adecuadas.

Una situación que empeora en los países de bajos y medianos ingresos, donde el 10 por ciento de los pacientes hospitalizados pueden adquirir una infección durante su estancia, en comparación con el siete por ciento en los países de altos ingresos <sup>(3)</sup>.

Por esta razón es que el tema de la calidad de los servicios a nivel de salud ha ido tomando importancia en los distintos establecimientos sanitarios, ya sea a nivel local como también a nivel internacional. En Ecuador, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención de la salud, considerándolo como un derecho obligatorio que debe tener cada ciudadano que reside en el territorio ecuatoriano, se hace referencia como eje central de la atención en salud, la satisfacción de los usuarios.

Si se hace una comparación con base a investigaciones anteriores, se puede encontrar y a su vez comparar que existe una realidad muy parecida con respecto a los hospitales pertenecientes al sector público; puesto, que pese al esfuerzo que estos hacen para tratar de brindar un servicio de calidad, muchos de los usuarios se siguen manteniendo en su misma posición de insatisfacción y queja por la atención percibida al momento de visitar alguno de estos establecimientos.

Esmeraldas no cuenta con Hospitales de tercer nivel, por ende, carece de atención especializada, el Hospital Básico Esmeraldas es un establecimiento de Salud con limitada capacidad resolutive debido a su denominación y nivel de complejidad lo cual genera varias inconformidades en la población afiliada considerando que ésta es la única casa de salud referencial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en esta provincia <sup>(4)</sup>.

El objetivo de este trabajo investigativo fue evaluar la calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas, el interés de este estudio consiste en identificar y determinar la calidad de atención en los pacientes. Además conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios que ofrece este establecimiento de salud, médicos, enfermeras, administrativos del área de emergencia.

## **Planteamiento del Problema**

Es necesario comprender principios esenciales en satisfacción en salud, pues la atención al cliente de una institución de salud está en todos los espacios del centro sanitario, desde los directivos, el personal médico y de enfermería, así como todos los demás que intervienen en las diferentes estructuras de atención al cliente, no olvidando al personal de servicio y todo el personal de apoyo en laboratorios y medios diagnósticos, así como el soporte técnico en farmacias y recepcionistas, y el cuerpo de seguridad. Todos necesitan estar en sintonía con una política de servicio, para poder dar respuestas competentes y certeras en cada momento, cada uno según sus funciones, naturalmente.

Los clientes de los servicios de salud, más que ningún otro, necesitan cuidados especiales, dada la fragilidad en la salud emocional a la que pueden estar sometidos y lo que se percibe es que las organizaciones se han centrado mucho más en mejorar los conocimientos técnicos que en las habilidades y actitudes ante problemas emocionales, tanto los profesionales sanitarios como para el personal de apoyo.

El análisis de la problemática del presente estudio, se enfoca principalmente en la calidad de atención que brindan los profesionales de la salud a los pacientes que acuden a recibir dicho servicio en el entorno de la sala de emergencia de hospital básico.

Es por ello, que de acuerdo a este aspecto la OMS ha señalado que a nivel mundial se han notado una serie de resultados no favorables en cuanto a los servicios de salud en función a las particularidades de cada comunidad y escenarios individuales que presentan fallas en las que limitan el rendimiento de estos centros sanitarios olvidando el objetivo principal que es dar prioridad en la buena atención a las personas. En tal sentido la OMS indica que todo funcionario de la salud debe atender a las personas como un miembro de la familia según las condiciones que tenga el paciente, aquello una relación amena y directa con los pacientes y su comunidad, donde el profesional garantiza la seguridad y el cuidado del paciente <sup>(5)</sup>.

En este mismo orden de ideas la Dra. Moeti, directora regional de la OMS señala que la competencia de muchos países para brindar una calidad en la atención, muestra una deficiencia que causa daños que pueden perdurar en el tiempo debido a la falta de desarrollo de los procedimientos de salud, así como de una inadecuada dotación de recursos <sup>(6)</sup>. Es así como dentro de este documento se indica que la mala calidad que se brinda en los servicios sanitarios es un factor que impide que la salud pública pueda mejorar, donde los casos más comunes son prácticas inadecuadas, tratamientos impropios, diagnósticos inseguros, medicamentos errados y una falta de formación y práctica por parte de quienes prestan la atención sanitaria.

La atención a la salud es un derecho fundamental de la ciudadanía, contemplada en la constitución Ecuatoriana, es fundamental para la vida de los pacientes recibir los servicios de atención hospitalaria de calidad, mucho más cuando estos se brindan en el entorno de una sala de emergencia, puesto que si algún factor incide negativamente en la calidad de atención del paciente, podría provocarse afectaciones en su salud, e incluso la muerte.

Mediante un primer acercamiento empírico a la problemática, desde un análisis causa-efecto se establece que los problemas de atención se dan en la lentitud para que un paciente sea ingresado a la sala de emergencia, donde existe un protocolo que determina la prioridad en el turno de atención, puesto que si no es determinado como grave, y de acuerdo a la frecuencia de llegada, el paciente tiene que esperar hasta más de una hora

para ser atendido, lo cual causa mucha molestia tanto a paciente como a sus acompañantes.

Otro de los problemas es limitado espacio físico tanto en la sala de espera como en la sala de emergencia médica en donde no existen más de diez camas que se encuentran muy unidas incumpliendo la normativa respectiva, lo cual causa incomodidad tanto a pacientes como a los profesionales de la salud.

Así mismo los pacientes se quejan del mal trato que reciben por parte de los profesionales de salud, en relación a la poca cortesía e información diagnóstica y de tratamiento. De la misma manera muchos pacientes se quejan de los malos procedimientos médicos que se dan por la falta de experticia profesional, sobre todo cuando se trata de pasantes o internos que recién están aprendiendo a realizar procedimientos de atención de salud. Así mismo, la realización de trámites burocráticos dificulta una eficaz atención y los pacientes tienen que retirarse hacia otros centros de salud o padecer en sus domicilios.

La falta de medicina específica para proporcionar a los pacientes en la sala de emergencia, provoca que no tenga una atención de calidad y por falta de recursos económicos los familiares no puedan conseguirlos, y los pacientes tienen que padecer molestias que complican su salud. La falta de equipos diagnósticos de tecnología avanzada no permite realizar un análisis confirmatorio para prescribir un efectivo tratamiento, por lo que se tiene que transferir al paciente a un centro de salud de mayor capacidad resolutive. (Ver Anexo A)

El análisis de la problemática planteada conlleva a revisar la siguiente interrogante:

¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas?

## **Justificación**

El resultado investigativo sobre la calidad de atención y su influencia en la satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas, proporcionó información de trascendental importancia para la ciudadanía de este cantón, puesto que permitió conocer las falencias en la atención a los pacientes, para que mediante la difusión respectiva de los mismos, tanto las autoridades de salud correspondiente como los profesionales del área de emergencia proporcionen atención de calidad a los pacientes.

El Hospital Básico Esmeraldas, así como su sala de emergencias y los pacientes del mismo, fueron los beneficiarios directos del resultado del presente estudio, puesto que se obtuvo información novedosa y necesaria para provocar cambios positivos apuntando a la calidad de los servicios de atención.

La ciudadanía que requiere de la atención en salud de la sala de emergencia, también fue beneficiaria de esta investigación, considerando los diferentes ámbitos que involucran su desarrollo con la participación de los profesionales y egresados que realizan sus prácticas e internado en el área de la salud de los centros de estudio que participan activamente en beneficio de su pueblo desempeñando sus conocimientos adquiridos.

Este estudio servirá para que otros investigadores profundicen en el tema de la calidad de atención en los servicios de salud, pudiendo generar valiosos resultados para lograr una prolongación en cuanto a ofrecer una atención de calidad a todos aquellos quienes perciben un servicio hospitalario.

La importancia de esta investigación radicó en aprovechar el diagnóstico sobre la calidad de atención de salud, para plasmar en la práctica las acciones que sean necesarias en relación a la ejecución de procesos y procedimientos para recibir atención de calidad, con lo cual se puede lograr la satisfacción de los pacientes y la confianza de asistir sin temor a la atención médica.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Evaluar la calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas.

### **Objetivos Específicos**

1. Determinar la calidad de atención que brinda el personal de área de Emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas.
2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de emergencias del Hospital básico Esmeraldas.
3. Caracterizar la influencia de la calidad de atención sobre la satisfacción del usuario que acude al área de Emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas.



# **CAPITULO I:**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Bases teórico-científicas**

#### **1.1.1 Calidad de atención**

La calidad en la atención de la salud involucra aspectos mucho más amplios que aquella que se refiere a cualquier otro tipo de organización <sup>(9)</sup>. Este tipo calidad en la atención de la salud es sinónimo de humanización, debido a que se comprende desde el momento en el que se hace la cita y en el que muchas veces no culmina en un consultorio, es por ello que Hipócrates lo definió como una práctica humanista por excelencia, porque desde el inicio se plantean varias cuestiones, como la singularidad del paciente, las emociones, creencias y valores, elementos que han quedado en un segundo plano debido al acelerado proceso tecnológico en la medicina <sup>(10)</sup>.

La calidad de la atención es la capacidad que tiene un producto o servicio para satisfacer las expectativas de los clientes, el conocimiento profundo de ellos, sus necesidades y deseos, lo cual surge del valor que busca una empresa para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos <sup>(11)</sup>.

En cuanto a una valoración de la complejidad de la tarea de servicio, especialmente la realizada en instituciones de salud, se debe tener en cuenta que: <sup>(12)</sup>.

1. El paciente se inserta en un contexto personal, familiar y social complejo.
2. La asistencia debe leer las necesidades personales y sociales del paciente.
3. En la institución, interactúan con las necesidades de los que atienden y los asistidos <sup>(12)</sup>.

Por tanto, el cuidado de la salud requiere en su planificación lo denominado triángulo de servicio, el cual está formado por las estrategias, el sistema y las personas que brindan la asistencia, donde esté orientado tanto a los clientes como a los empleados, sin olvidar a las personas que operan en primera línea, quienes además deben estar orientadas al cliente y poseer las competencias requeridas para tal cuidado, y que les permitan llevar a cabo sus asignaciones de manera efectiva de acuerdo con las políticas de servicio establecidas

por la organización, con el fin de brindar una asistencia de calidad, ya que actualmente, es este uno de los focos diferenciales posibles entre una organización y otro <sup>(13)</sup>.

La calidad en el servicio está vinculada a la interacción entre elementos como apariencia; instalaciones; recursos humanos; recursos de comunicación; voluntad de servir; seguridad; capacidad para brindar un clima de confianza y cierta intimidad con los clientes; personalización, que ocurre cuando la organización brinda un servicio que identifica a los usuarios como clientes, con una dosis extra de calidez y sinceridad de parte de los empleados hacia los beneficiarios <sup>(14)</sup>.

La atención de buena calidad en salud se caracteriza por los siguientes atributos, tales como:

1. Alto grado de competencia profesional; eficiencia en el uso de recursos; riesgo mínimo para pacientes y un efecto favorable sobre la salud. Por lo tanto, la organización aún debe tener la capacidad para reparar los errores cometidos con la pérdida del cliente, en el esfuerzo por recuperarlos y transformar la eventual insatisfacción en un vínculo de lealtad prometedor o vínculo de lealtad entre las partes <sup>(15)</sup>.
2. El usuario debe ser visto como el personaje más importante del hospital y que se está cerca de él; siendo extremadamente importante que sienta que el objetivo del hospital es brindarle un buen servicio <sup>(14)</sup>.

Es importante entender que un servicio de calidad no se limita a atender al cliente con cortesía y buenos modales. Actualmente, agregar beneficios a los productos y servicios para superar sus expectativas es fundamental. Más que eso, establecer un canal de comunicación directo entre la institución y el usuario, a través del cual pueda expresar periódicamente sus críticas y sugerencias y, con cuidado, utilizarlas para mejorar, lo cual es una tarea primordial; dar prioridad a las necesidades e intereses de los beneficiarios, no a los de la propia empresa <sup>(13)</sup>.

### **1.1.2. Satisfacción de usuarios**

La satisfacción del cliente se refleja al servir al público con calidad, al tener la capacidad de satisfacer sus necesidades implícitas y explícitas. Los autores definen la satisfacción como una variable causal que hace que las personas busquen atención médica y un resultado basado en la experiencia pasada <sup>(16)</sup>. Es por ello que, en este contexto, las

cuestiones relacionadas con el acceso a los servicios de salud, la visita de los usuarios y una buena relación médico-paciente están directamente influenciadas por factores como la satisfacción del beneficiario con el servicio de salud y la salud auto percibida.

En tal sentido, la calidad de la atención se mide por medio de la satisfacción del usuario, además esta puede interferir en la accesibilidad comunicativa y en la creación de vínculos, así como en la consecuente horizontalidad de la atención, que se reflejará en la capacidad del equipo para coordinar la atención de calidad al paciente.

Los usuarios generalmente muestran niveles más altos de satisfacción en relación con los médicos y niveles más bajos en relación con los exámenes; en general, la insatisfacción está relacionada con la medicación proporcionada en las unidades o el retraso en los servicios propedéuticos. Incluso en relación con los profesionales de la salud, la mayoría de las quejas se refieren a problemas de comunicación, y menos en relación con su competencia profesional.

La evaluación de la calidad de la asistencia sanitaria puede tener lugar en sus tres componentes: estructura, proceso asistencial y resultados <sup>(17)</sup>. Ampliando un poco más estos aspectos otros autores lo plantean como los cuatro factores principales que pueden determinar la satisfacción: características del paciente (sociodemográficas, expectativas, estado de salud); características de los profesionales (personalidad, calidad técnica y perfil); aspectos de la relación médico-paciente; factores estructurales y ambientales <sup>(18)</sup>. Todos ellos pueden agruparse en factores relacionados con el servicio y las instituciones, y factores inherentes a los usuarios.

Las teorías sobre la satisfacción del usuario tienen su origen en los referentes teóricos del marketing y la psicología social, no siempre reproducibles en el campo de la salud, donde la satisfacción expresada por el usuario puede ser valorada como de menor importancia <sup>(16)</sup>. El concepto de satisfacción en sí mismo es controvertido y no siempre lo comprende el paciente. Los usuarios no se declaran satisfechos espontáneamente al describir el servicio, la satisfacción del paciente no depende solo de la buena calidad de la atención <sup>(19)</sup>.

Algunas teorías modelo sobre los estudios de satisfacción son más utilizadas <sup>(20)</sup>:

1. Teoría de la discrepancia: la más utilizada en investigación; los niveles de satisfacción se miden por la diferencia entre la expectativa y la percepción de la experiencia.
2. Teoría de la actitud: la satisfacción se entiende como una actitud, una valoración positiva o negativa de un determinado aspecto del servicio.
3. Teoría de la equidad: considera que los usuarios evalúan los servicios mediante ganancias y pérdidas individuales, comparándose con otros usuarios.
4. Teoría del logro: se da simplemente por la diferencia entre lo que se espera y lo que se obtiene.
5. Teoría de cumplir la expectativa o confirmar la expectativa <sup>(20)</sup>.

En tal sentido es fundamental convertir conceptos en estrategias, criterios y parámetros para la evaluación de datos que ayuden a la toma de decisiones y apoyen la mejora de los servicios.

## **1.2. Antecedentes**

Un investigador realizó un estudio para indagar sobre la satisfacción de los profesionales y usuarios de un hospital europeo en cuanto al servicio y urgencias del centro, en el cual se empleó el cuestionario Herzberg que fue aplicado a 285 servidores del centro de salud, donde el mayor porcentaje de participación correspondió al género femenino con el 53,6% y en que que arrojó como resultado que el 88,8% de los usuarios encuestados no recomiendan el servicio de urgencia debido a que presentan una insatisfacción alta en cuanto a tiempo de espera y control del dolor. Y con respecto a los profesionales que desempeñan sus funciones en el servicio de urgencia el 87% se muestra medianamente satisfecho, debido a que no cuentan con un ambiente agradable de trabajo, buen salario, jornadas de trabajo cómodas, y equidad de pacientes atendidos, por tal motivo muestran un agotamiento emocional que les impide proporcionar un buen servicio <sup>(21)</sup>.

Lobo, Domínguez y Rodríguez consideraron pertinente realizar una investigación sobre la “Satisfacción de los usuarios de centros de salud de la ciudad de Ourense”, en la que tenían como principal objetivo describir el grado de satisfacción de los beneficiarios del centro sanitario Novoa, empleando una metodología de tipo transversal con un enfoque descriptiva-correlacional, a través de una muestra intencional de 50 usuarios empleando un cuestionario con 30 preguntas cerradas con una escala de Likert para medir, obteniendo como resultados mayor importancia en el servicio de enfermería, luego la

atención médica siendo las personas adultas mayores con más alto grado de satisfacción que los jóvenes. En tal sentido llegan a concluir que la satisfacción dentro del servicio de salud se debe a factores como contexto social, estilo de vida, las precedentes experiencias y las próximas expectativas <sup>(24)</sup>.

De la misma manera diversos investigadores de la Universidad Libre de Colombia han considerado prudente analizar los factores que determinan la calidad de servicio sanitario en un centro sanitario de América del Norte, de acuerdo a la percepción de 120 usuarios que participaron de manera voluntaria y a quienes se les aplicó un cuestionario donde se obtuvo como resultado un nivel próximo a bueno considerando varios aspectos como: trato hacia el paciente, efectividad, período de espera, higiene y seguridad. Donde la menor valoración se centró en el lapso de espera para ser atendido en consulta externa, clasificándose de pésimo a regular con el 52,5%; de igual manera se le dio dicha clasificación al período de tiempo para ser atendido en especializaciones con el 43,3% y el 48,3% consideró el servicio de urgencia como primitivo. A lo que concluyen que a pesar de que el centro hospitalario posee certificados con esquemas y reconocimientos a nivel internacional evidencia debilidades en el área de emergencia <sup>(22)</sup>.

Gómez, Dávila, Campins y Colmenárez en su investigación referente a “Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay” la cual desarrollaron a través de un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra no probabilística intencional a partir de los usuarios externos e internos del Hospital. Se utilizó como instrumento un cuestionario validado por juicio de expertos y la confiabilidad determinada por Alfa de Combrach de 0,86. En la cual obtuvieron como resultados de acuerdo a opiniones de los usuarios externos que la calidad de atención se relaciona con las variables limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipos médicos quirúrgicos (57%), tiempo para ser atendido (48%), trato de personal médico (42%) y de enfermería (48%) influyeron de manera determinante en la percepción positiva de la calidad de atención. Mientras que para el usuario interno las variables relacionadas a calidad de atención fueron el espacio físico y la distribución de los mismos (42%), la limpieza y orden (60%) y la capacitación que recibe el personal de salud (33%), llegando a la conclusión que el análisis proporciona información válida para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios en el Hospital Central de Maracay <sup>(23)</sup>.

En este orden de ideas Vargas, Valecillos y Hernández realizaron un estudio en cuanto a la “Calidad en la prestación de servicios de salud” en cuanto a las dimensiones expectativas y percepción en el centro hospitalario de la ciudad de Maracaibo, empleando una investigación descriptiva de tipo transversal por medio del muestreo aleatorio, utilizando como técnica la encuesta por medio del cuestionario como instrumento, aplicado a una muestra de 392 usuarios indicando como resultados que el 100% considera que la calidad del centro de salud no es adecuada ya que las instalaciones de la institución no son óptimas, sin embargo el 85% se siente confiados en la atención por parte de los profesionales debido a que han evidenciado que el diagnóstico y el tratamiento ha sido efectivo en su recuperación, aunque el 95% de los encuestados alegan que siempre hay una burocracia e inequidad porque le dan prioridad a los familiares y amistades; y con respecto al trato solo el 5% indicó que son tratados con amabilidad, cordialidad y empatía entre el personal de salud y ellos. Por tal motivo que consideran que la calidad de la atención sanitaria se asocian varios factores como: el componente científico y técnico y el componente calidad percibida. Por lo que la fisura que se establece entre la calidad que percibe el paciente y/o usuario es lo que genera el nivel de satisfacción en función al servicio que se presta.

Así mismo en Ecuador se empleó una investigación donde se procuró evaluar la calidad de la atención de acuerdo a la satisfacción de los beneficiarios del servicio de emergencia, en la cual se utilizó el cuestionario SERVQUAL que se aplicó a 357 usuarios, en el que el 30% se muestra insatisfechos porque consideran que los Hospitales del IESS no manifiestan algún interés para aportar soluciones a las dificultades que el usuario indica, así como tampoco cumplen con el tiempo estipulado para dar una atención adecuada al paciente siendo esto señalado por el 32,5% en el que se evidencia que el personal de atención del centro no muestra disposición de ayuda indicado por el 31%. Por lo tanto, el investigador llega a la conclusión que en el centro sanitario no se ofrece una completa atención debido al deficiente trato y calidez de su personal hacia el beneficiario, por lo que sugiere que dichos centros de salud deben establecer evaluaciones constantes la cual contenga indicadores de desempeño basado en el triaje de Manchester, para conocer sus debilidades y poder capacitar a su personal.

Castelo, Castelo R y Rodríguez en su pesquisa sobre la “Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias del circuito de salud integral Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, durante el primer trimestre de 2015,

realizaron un estudio descriptivo de corte transversal, basado en 382 pacientes a quienes se aplicó una encuesta validada para obtener la información. Entre los resultados predominó el trato con el personal de enfermería, en el que el 44% de los encuestados indicaron un trato agradable, de calidad y calidez, un 49 % opinó que fue atendido eficazmente en los primeros treinta minutos de su llegada al servicio, el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. Considerando que los pacientes que acuden al servicio de emergencia están conforme y satisfechos con la atención recibida en el centro de salud integral Augusto Egas <sup>(25)</sup>.

Por su parte Cuji en su investigación sobre “Satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia” desarrollada en la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas en el Hospital Dr. Gustavo Domínguez, bajo un estudio mixto con un diseño transversal de tipo exploratorio y descriptivo, utilizando como instrumento el cuestionario con 22 preguntas dirigidas hacia las expectativas y otras 22 en cuanto a percepciones bajo la Escala SERVQUAL; aplicado a 360 usuarios y con respecto a manejo de Triage de Manchester se aplicó un cuestionario de 5 preguntas a 79 profesionales (25 médicos residentes y 54 correspondiente al personal de enfermería) del centro. Obteniendo como resultados que el 52% del personal profesional indica que hay deficiencias en cuanto al conocimiento y uso del sistema para establecer una adecuada atención de acuerdo a la clasificación establecida. De acuerdo a los usuarios el 45 % indica que la atención por parte de los médicos es baja a regular y por el personal de enfermería el 56% señala que fue entre bajo a regular. Para lo que recomienda que la institución desarrolle programas de capacitación en cuanto a normas y protocolos a todo el personal sanitario <sup>(26)</sup>.

Por otro lado Caicedo Campuzano en su trabajo de investigación “Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS Esmeraldas” desarrollada en la Provincia de Esmeraldas, con un estudio de tipo cuati-cualitativo, de corte transversal y alcance descriptivo, empleando como técnicas de recolección de datos la entrevista, observación y encuesta; con la aplicación de instrumentos como guías y cuestionarios, en una muestra probabilística de 168 usuarios externos y 74 integrantes del personal de enfermería. Los resultados mostraron que 83 usuarios que corresponde al 58%, se encontraban poco satisfechos, lo que denota una debilidad general en el proceso de atención brindada por el personal de enfermería en las instalaciones del Hospital; los factores más relevantes que se hallaron fueron: las habilidades y el desempeño 23%, entorno laboral 15%, tipo de liderazgo 14%, practicas organizacionales requeridas 11%, aplicación del PAE 8% y

todos los mencionados con el porcentaje dominante de 30%, el liderazgo que predominó fue el creativo o democrático, es decir que el 67% de los líderes de enfermería manejan este estilo de liderazgo al gestionar a su personal y servicio a cargo y coincidieron en la influencia de manera indirecta en los cuidados proporcionados. Concluyendo que los parámetros de evaluación de la calidad de atención de enfermería, aplicados en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas se encuentran por mejorar en cuanto a los procesos utilizados durante la atención, la estructura organizativa y los resultados, lo que no mantiene del todo satisfecho a los usuarios que reciben la atención <sup>(27)</sup>.

### **1.3. Bases Legales**

La actual investigación da respuesta a diferentes disposiciones legales que disponen que los servicios que se prestan en salud deben realizarse con una alta calidad en el servicio dado a los clientes, de manera tal que produzca satisfacción en estos, por lo que se sustenta en las siguientes documentaciones legales:

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador <sup>(28)</sup> se consideran los siguientes artículos:

En el Art. 3, que se refiere aquellos deberes que el Estado debe establecer como primordiales, en el que comprometerse con garantizar a la ciudadanía el goce de todos los derechos establecidos a nivel internacional como es la salud. Donde el Art. 11, hace referencia a que todos los ciudadanos son iguales y gozaran de los beneficios en similares condiciones sin discriminación, por lo tanto, toda persona puede promover y exigir que se le garantice y cumplan los mismos.

En tanto que la salud es un derecho que debe ser garantizado por el Estado tal como se señala en el Art. 32, el cual debe instaurarse por medio de políticas económicas, educativas, culturales, sociales y ambientales, en el que toda persona debe tener acceso constante y adecuado, bajo unos principios éticos y morales con enfoque de género y discrecional.

Es por ello que el Estado debe reconocer y garantizar a la ciudadanía el derecho de acceder a bienes y servicios tanto públicos como privados de calidad, con eficiencia y buen trato; a la vez que reciba información apropiada y confiable sobre lo implícito, tal como se indica en el Art. 52. Por ende, que toda institución que brinde servicios públicos debe instaurar algún sistema que evalúe el nivel de satisfacción de los usuarios para realizar



mejoras Art. 53; ya que el Estado será responsable de los daños causados a las personas debido a negligencias en la atención por parte de los servidores públicos que están bajo su patrocinio, con la finalidad de favorecer una salud integral.

En cuanto a la Ley Orgánica de Salud <sup>(29)</sup> la cual tiene como finalidad normar las acciones que conlleven a la consagración de la salud bajo todos los principios universales, en los que se consideran los siguientes apartados:

En el Art. 7, se señala que todas las personas deben gozar de un servicio de salud de calidad y en un ambiente sano, equilibrado y libre de contaminación, donde se le brinde autonomía, privacidad y dignidad, en la que repose la información detallada sobre su historia clínica. Aunado a esto, en el mismo artículo literal d, se hace mención que es preciso que el centro de asistencia de salud cuente con un espacio donde se puedan tramitar reclamos o quejas administrativas y/o judiciales, porque estas garantizaran el cumplimiento de los deberes institucionales.

Así mismo el Art. 9 infiere que el Estado tiene como responsabilidades suministrar protección social, la cual asegure la salud de todos los ciudadanos dentro del espacio nacional; establecer prioridad a la salud pública, en el que se implementen mecanismos para que las personas puedan tener acceso de forma constante y sin interrupción a servicios sanitarios de calidad. Además, debe garantizar la entrega oportuna de recursos tanto materiales como humanos, con el propósito de aportar una atención sistémica de calidad tanto personal como grupal. Y para ello es preciso que el Estado realice constantemente inversiones en infraestructura y equipos que se adecuen a los requerimientos epidemiológicos y comunitarios.

De la misma forma en el Art. 8 del capítulo III, se indica que las personas involucradas a ofrecer servicio de salud, deben participar en actividades que estén direccionadas a alertar de forma oportuna la contribución de un servicio de calidad.

## **CAPITULO II:**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipo de estudio.**

Se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, de corte transversal en el servicio de emergencias del Hospital básico del IESS Esmeraldas, en el período comprendido en los meses de mayo y junio del año 2020.

El estudio fue descriptivo ya que describió el problema estudiado para establecer una hipótesis de estudio, sobre la cual se trabajó en el manejo de las variables, puesto que se indican las características de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Básico Esmeraldas.

Además, el mismo fue cuantitativo debido a que los datos obtenidos de la aplicación del instrumento se procesaron estadísticamente y sus resultados se mostraron a través de tablas y gráficos. De acuerdo con el tipo de corte, se desarrolló una investigación de corte transversal, debido a que los instrumentos empleados solo se aplicaron una sola ocasión en el tiempo de estudio.

#### **2.2. Población y muestra.**

La población de estudio estuvo conformada por el número total de pacientes que se atendieron en el servicio de Emergencia del Hospital Básico Esmeraldas en el período de mayo a junio del año 2020, teniendo como referencia el departamento de estadística del Hospital Básico de Esmeraldas, que en el año 2019 atendió un promedio de 9.285 pacientes mensualmente.

Para la toma de la muestra, se aplicó el muestreo probabilístico estratificado, para que exista un número representativo de usuarios por diferentes motivos de atención, para lo cual se aplicó la fórmula de muestreo finita correspondiente, la cual genera como resultado una muestra de 436 usuarios.

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

Donde:

$n$  = es el tamaño de la muestra

$N$  = es el tamaño de la población

$\sigma$  = es la desviación estándar de la población, se asume un valor de 0,5

$Z$  = es el valor representativo de un nivel de confianza del 95%, equivale a 1,96

$e$  = es el límite aceptable de error muestral, se asume un valor de 0,05

Para la selección de la muestra se atendieron algunos criterios de inclusión y exclusión aplicados a la población:

#### **2.2.1. Criterios de Inclusión**

1. Estar afiliados al IESS o estar cubiertos por algún seguro familiar que le cubra el servicio como afiliado.
2. Usuarios de ambos sexos en un rango de edad de 18 a 75 años.
3. Deberá expresar su consentimiento por escrito para participar en el estudio.

#### **2.2.2. Criterios de Exclusión**

1. Pacientes que sean funcionarios del Hospital Básico Esmeraldas.
2. Pacientes que no estén en plenas capacidades psicológicas y mentales.

### **2.3. Definición conceptual y operacionalización de variables.**

De acuerdo con la investigación las variables de estudio fueron:

El **grado de satisfacción** del cliente, el cual se define como el nivel del estado de ánimo de una persona sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas <sup>(30)</sup>.

La **calidad de atención** en la salud, es cumplir con las expectativas del paciente, es suministrar satisfacción a sus necesidades, esto conlleva una nueva forma de trabajar donde predomina el respeto, la confianza y el trabajo en equipo <sup>(31)</sup>.

Representando su operacionalización en el Anexo A.

### **2.4. Métodos.**

Se aplicó la medición como método empírico, la cual orientó la solución del problema planteado en esta investigación, considerando que, mediante ésta, se realizaron los procedimientos lógicos respectivos para medir estadísticamente las variables que

intervinieron en el estudio, principalmente la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

Los métodos teóricos de análisis–síntesis y deductivo fueron muy importante para a partir de modelos, teorías y hechos generales llegar a particularizarlos o especificarlos en procesos, propuestas, estrategias y elementos particulares propios del trabajo investigativo en cuestión. De esta manera se pudo cumplir los objetivos planteados en la presente investigación.

## **2.5. Técnicas e instrumentos.**

Inicialmente se realizó una búsqueda de información sobre estas temáticas en varias fuentes de información científicas, empleando las primarias (plataformas virtuales, entrevistas, observación directa, correspondencia, ponencias, reglamentos), secundarias (libros digitales, artículos científicos, actas de congresos) y terciarias (guías, bases de datos para investigación científica tales como Scopus, Latindex y Google académico, revistas digitales), luego de esto se pudo elaborar los instrumentos que se aplicaron en la recolección de los datos de la muestra estudiada.

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta a través del cuestionario como instrumento, el cual contó de 14 preguntas cerradas, dentro de las cuales se aplicaron de alternativas constantes (si o no), selección múltiple y escala de Likert atendiendo los criterios y orientaciones consideradas y registradas en el marco teórico, diagnóstico, análisis de la problemática planteada (Anexo C).

## **2.6. Análisis de Datos.**

Para el análisis de datos se consideró los procedimientos estadísticos que permitieron el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, a través del programa estadístico SPSS para lo cual se generaron gráficos de barras y tablas cruzadas con coeficientes de relación de las variables a analizar, se consideró también los fundamentos teóricos de los diferentes autores referenciados en relación con la Calidad de Atención y Satisfacción de los Usuarios en centros hospitalarios.

## **2.7. Normas Ética**

En el desarrollo de esta investigación, se aplicaron las normas comúnmente establecidas por la comunidad académica mundial, respetando la propiedad intelectual de los autores. Además, se aplicó el principio de autonomía de los participantes a través de un consentimiento informado (Anexo D), el que dejó claro que se mantienen la confidencialidad de sus datos personales, y la información recabada es utilizada únicamente para estudios académicos y científicos.

## CAPITULO III: RESULTADOS

A continuación, se detallan los principales resultados obtenidos mediante las preguntas realizadas en la investigación, sobre la calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico Esmeraldas.

La tabla 1 muestra los resultados acerca del grado de relación y empatía que debe existir entre el personal médico y el usuario, y una de las cosas que deben estar presentes es notificar al usuario y sus familiares el nombre del médico, así como del personal que le va a asistir en todos los procedimientos, en este caso se evidencia que no todos cumplen con esta parte, pues sólo el 66,06% de los usuarios encuestados manifestó que Si conocen el nombre del médico que les brindó atención, frente al 33,94% que manifestó que no conocer el nombre del médico tratante, rango todavía muy amplio, si lo que se desea es lograr un grado de comunicación y confianza del paciente con el personal asistencial.

**Tabla 1.**

Grado de comunicación con el usuario

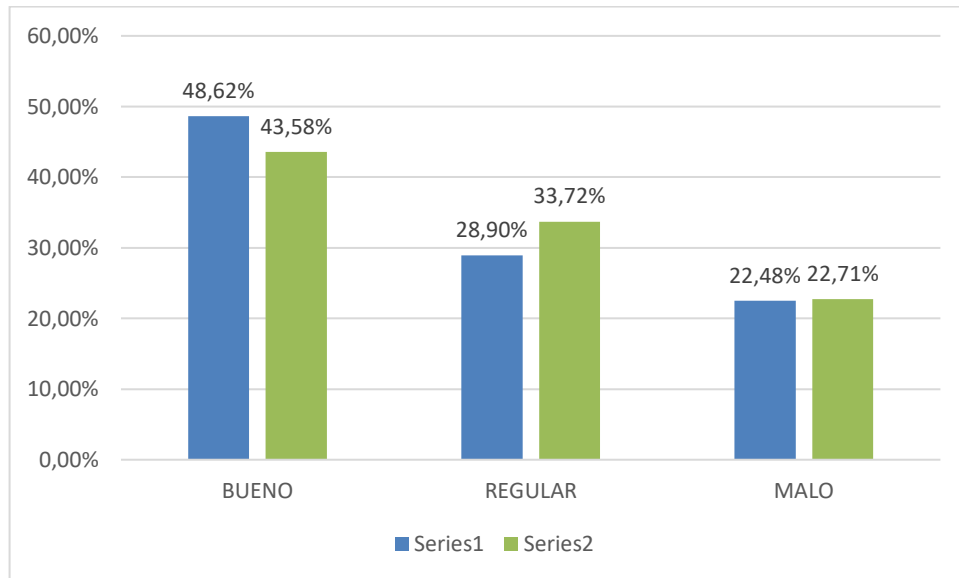
Conocimiento nombre del médico tratante	N° de pacientes	% representado
<b>SI</b>	288	66,06%
<b>NO</b>	148	33,94%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida a los usuarios de emergencia en el Hospital Básico Esmeraldas.

Con relación a la percepción que tiene lo usuarios con respecto al trato que reciben de parte del médico resultados reflejados en las barras de color azul, el 48,62% de los encuestados mostraron que están muy satisfechos (Bueno) con la atención recibida por parte del personal médico, frente al 22,48% que indicaron que el trato del médico hacia ellos ha sido malo. Mientras que el resto de los usuarios 28,90% hicieron alusión a que el trato del personal médico es regular.

En cuanto a la atención recibida por el personal de enfermería reflejados en las barras de color verde el 43,58% de los encuestados indicó que el trato ha sido bueno por parte del personal de esta área, seguido del 37,72% el cual manifestó que han recibido una atención

regular por parte del personal de enfermería, sumado a esto el 22,71% manifestó que la atención ha sido mala por parte de los profesionales correspondientes al área de enfermería.



**Figura 1.** Percepción del trato recibido por el usuario de parte del personal médico y el personal de enfermería.

**Fuente:** Encuesta dirigida a los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

En este caso el 24,08% de los pacientes indicaron que el tiempo de esperar para su atención ha sido menor a 30 minutos, se suma un grupo del 54,13% el cual manifiesta que les ha tocado esperar en el centro de salud para recibir su atención un tiempo de 30 a 60 minutos, y el 21,79% indicaron una inconformidad en cuanto a la espera les ha tomado mucho tiempo en recibir la atención.

**Tabla 2.**

Tiempo de espera en la asignación de atención  
**MINUTOS**

<b>MENOR DE 30</b>	105	24,08%
<b>DE 30 A 60</b>	236	54,13%
<b>MAS DE 60</b>	95	21,79%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

Como se puede apreciar en la tabla 3 el 58,03% demostraron que, SI se encuentran satisfecho con la atención del personal médico y demás servicios prestados por el hospital Básico de Esmeraldas, seguido el 41,97% de los usuarios indicaron estar insatisfecho en cuanto a la atención y requerimientos brindados por todo el personal que integran la casa de salud.

**Tabla 3.**

Satisfacción con la Atención recibida

**Satisfacción**

<b>Total</b>	253	58,03%
<b>Incompleta</b>	183	41,97%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

En cuanto a la solución del problema de salud el 40,83% de los usuarios encuestados indicaron que, Si lograron recuperarse totalmente al ser atendido en esta casa de salud, seguido del 38,76% que sintió que su recuperación fue un poco más lenta y sintió poca mejoría en su salud, y el 20,41% indico que no sintió ninguna mejoría en su salud.

**Tabla 4.**

Solución al problema de Salud

**Nivel de solución**

<b>Alto</b>	178	40,83%
<b>Bajo</b>	89	20,41%
<b>Intermedio</b>	169	38,76%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

En cuanto a la orientación a través de las señaléticas en el establecimiento de salud el 36,47% de los encuestados manifestaron estar satisfechos en cuanto al orden que tiene el establecimiento con los letreros lograron orientarse fácilmente, un 63,53% demuestran estar insatisfecho debido a la falta de señaléticas lo que hizo imposible su orientación en las distintas áreas del establecimiento de salud.

**Tabla 5.**

Nivel de satisfacción con la orientación recibidas con las señaléticas

**SATISFACCIÓN CON LAS SEÑALÉTICAS**



<b>SATISFECHO</b>	159	36,47%
<b>INSATISFECHO</b>	277	63,53%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

De los usuarios encuestados el 67,20% muestran estar muy satisfecho de cómo se mantiene el establecimiento de salud en cuanto a la limpieza donde es notoria la aceptación del usuario, a esto se suma la inconformidad del 32,80% que no están satisfechos con la forma de higiene del centro de salud.

**Tabla 6.**

Nivel de satisfacción en cuanto a limpieza del establecimiento

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA LIMPIEZA DEL ESTABLECIMIENTO

<b>SATISFECHO</b>	293	67,20%
<b>INSATISFECHO</b>	143	32,80%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

Los usuarios encuestados en cuanto al tipo de atención que se le asignó en el Triage el 58,02% manifestó estar satisfecho en la atención brindada por parte de esta área, y el 42,0% mostro estar insatisfecho con la atención brindada en esta área.

**Tabla 7.**

Satisfacción en cuanto a la clasificación del Triage  
ATENCIÓN QUE SE LE ASIGNÓ EN TRIAJE

<b>SATISFECHO</b>	253	58,0%
<b>INSATISFECHO</b>	183	42,0%
<b>TOTAL</b>	436	100,0%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

En lo correspondiente al estado o infraestructura del establecimiento el 19,04% de los usuarios indicaron que el establecimiento se encuentra en buenas condiciones, seguido del 28,21% manifiestan que la condición del establecimiento es regular en cuanto a su edificación, se suma el 52,75% demuestran una inconformidad que la edificación no está en buenas condiciones para la atención del usuario.

**Tabla 8.**

Estado del establecimiento

## ESTADO DE EDIFICACIÓN

<b>BUENO</b>	83	19,04%
<b>REGULAR</b>	123	28,21%
<b>MALO</b>	230	52,75%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

En cuanto a la atención brindada en el área de laboratorio los usuarios demuestran que la atención ha sido buena por parte del personal de esa área lo cual corresponde al 54,82%, a esto se suma la poca aceptación que tiene esta área del 23,85% que indicaron que la atención ha sido regular, y el 21,33% que la atención recibida por parte del personal de esta área no ha sido aceptada porque fue mala.

**Tabla 9.**

Atención en el área de laboratorio

## ATENCIÓN BRINDADA EN EL ÁREA DE LABORATORIO

<b>BUENA</b>	239	54,82%
<b>REGULAR</b>	104	23,85%
<b>MALA</b>	93	21,33%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

A lo que compete en la atención brindada en el área de rayos x y ecográfica el 55,73% indicaron haber tenido una atención satisfactoria por parte del personal de esta área, el 24,54% manifestó un poco de inconformidad por lo que la atención brindada fue regular, y el 19,72% indico estar insatisfecho por la atención recibida por el personal de esta área lo cual aducen que fue mala.

**Tabla 10.**

Atención recibida en el Área de imagenología

## ATENCIÓN ÁREA DE IMAGENOLOGÍA

<b>BUENA</b>	243	55,73%
<b>REGULAR</b>	107	24,54%
<b>MALA</b>	86	19,72%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

La atención brindada por el área de admisión el 38,30% de los usuarios encuestados indicaron haber recibido una buena atención ante sus requerimientos, se suma el 46,10% que muestran haber recibido una atención no muy buena por parte del personal de esta área, y el 15,60% que indico haber tenido una mala atención parte del personal del área de admisión del establecimiento de salud.

**Tabla 11.**

Atención en el área de admisión

ATENCIÓN BRINDADA EN EL ÁREA DE ADMISIÓN

<b>BUENO</b>	167	38,30%
<b>REGULAR</b>	201	46,10%
<b>MALO</b>	68	15,60%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

En cuanto a la recomendación del establecimiento de salud el 61,24% de los usuarios indicaron que si recomendaran la casa de salud a sus familiares y amigos debido a la atención y requerimientos brindado por todo el personal del hospital la cual ha sido satisfactoria, seguido el 38,76% indicaron no recomendar el establecimiento de salud a sus familiares y amigos debido a la inconformidad que tienen en la atención del establecimiento.

**Tabla 12.**

Nivel de aceptación para recomendar a familiares y amigos

RECOMENDARÍA ESTA CASA DE SALUD A SUS FAMILIARES Y AMIGOS

<b>SI</b>	267	61,24%
<b>NO</b>	169	38,76%
<b>TOTAL</b>	436	100,00%

**Fuente:** Encuesta dirigida los usuarios que utilizan el servicio de emergencia en el Hospital Básico de Esmeraldas.

## **CAPITULO IV:**

### **DISCUSIÓN**

El estudio realizado a los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas, una vez aplicados los instrumentos de investigación y realizada la respectiva tabulación, análisis y descripción de resultados, se da paso a la discusión de los resultados alcanzados en relación a otros estudios que fueron considerados para sustentar el presente.

En primer lugar, se tomará el estudio de Ramírez, Nájera, & Nigüenta, (1988) citado por Ávila Bustos, (2016) con el tema “Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud en México”: en este trabajo las averiguaciones más importantes indicaron que el 81,2% de las personas entrevistadas apreció que la atención recibida fue buena y 18,8% que fue mala. En el caso del establecimiento de salud del Hospital Básico de Esmeraldas, los usuarios indicaron en un 58,03% estar satisfechos con la atención recibida en el establecimiento y el 41,97% la califico con no satisfactoria.

En el trabajo de Ávila Bustos, (2016) con el tema “Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paul de la ciudad de Esmeraldas” los usuarios indicaron en un 94% que la atención recibida en el centro de salud fue muy buena y buena, y el 6% la califico de regular.

En el caso del tiempo de espera en el servicio de emergencia del hospital Básico de Esmeraldas, esta fue unas de las variables que los usuarios indicaron debe mejorarse en el servicio de salud, alcanzando el 54,13% el cual su tiempo de espera fue de 30 a 60 minutos, seguida del 24,08% que su espera fue menor a 30 minutos y el 21,79% que demostró una demora de más de 60 minutos. En el trabajo realizado por Moreno Jalil, (2018) con su tema “Calidad de los Servicios Médicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes del Hospital General Guamo Sur de la Ciudad de Guayaquil” en cuanto a la espera en el área de emergencia el 70,45% mencionaron que fueron atendidos en menos de una hora donde recibieron las atenciones pertinentes al caso, solo 0,24% esperaron su turno más de 4 horas.

En el estudio Jaramillo, (2017) refleja que el 86% de los usuarios considera que el trato que le dio el personal de enfermería fue bueno y muy bueno, mientras que el 14% de ellos

mostro su insatisfacción en cuanto a la atención recibida. En el caso del Hospital Básico de Esmeraldas el 43,58% de los usuarios demostraron que la atención recibida fue buena, seguido del 33,72% que muestra que la atención recibida fue regular y el 22,71% muestra que la atención recibida fue mala.

La atención brindada por el médico en el servicio de emergencia es considerada buena para el 48,62% de los usuarios, seguido del 28,90% del usuario muestra que la atención recibida por parte del personal médico ha sido regular, finalmente el 22,48% muestran su insatisfacción porque la atención recibida ha sido mala. En relación al tema anterior Jaramillo, (2017) los usuarios consideran del trato recibido por el médico en el servicio de emergencia es considerada buena, muy buena y excelente por parte de los usuarios los cuales lo afirman con el 69%. Mientras que el 31% de los usuarios muestra su insatisfacción.

En términos de calidad, Barquín, (2003) citado por Ávila Bustos, (2016) manifiestan que el desperdicio de recursos por la mala administración ha producido una declinación en la calidad de atención médica, de ahí que los usuarios del servicio se encuentran insatisfechos en el ámbito latinoamericano, lo cual debe obligar a mejorar los servicios médicos en la región. Frente a eso para lo contrario en el Hospital Básico de Esmeraldas, gracias a las buenas administraciones de los recursos, el establecimiento sigue funcionando en la ciudad.

Brindar una atención con eficacia en los servicios de salud es fundamental e importante ya que esto será tomado en cuenta por el usuario el cual será nuestro juez el cual nos juzgará de acuerdo a la atención recibida.

Es todo en cuanto se puede refutar en función a los argumentos de esta investigación.

## **CAPITULO V:**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 Conclusiones**

El objetivo de esta investigación fue estudiar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas. Para lograr este objetivo general fue preciso plantearse tres objetivos específicos; las conclusiones de este trabajo se han elaborado en función a los objetivos específicos.

En el Hospital Básico de Esmeraldas entre los factores relevantes en cuanto a la atención que brinda el personal del área de emergencia al usuario, deben brindar una atención con eficacia en los servicios de salud es fundamental e importante ya que esto será tomado en cuenta por el usuario el cual será nuestro juez el cual nos juzgará de acuerdo a la atención recibida como se evidencia en el presente estudio el 58,03% de ciertos usuarios se sienten satisfechos por la atención brindada por el personal, pero un 41,97% que demuestran lo contrario.

Los usuarios que acuden a los servicios de emergencia del Hospital Básico de Esmeraldas el 48,62% se mostraron satisfechos por la calidad de atención recibida por parte del personal médico, de enfermería y demás áreas de el establecimiento, también hay otras falencias que expresa una minoría es el tiempo de espera para la atención e insatisfacción con la edificación del establecimiento, se debe clasificar los pacientes según su gravedad o el nivel de gravedad de su patología de acuerdo al triaje de Manchester pero en este caso el 42,0% de los usuarios demostraron estar insatisfechos con el tipo de atención que se le asignó en Triage.

La influencia de la calidad de satisfacción del usuario que acude al área de emergencia es caracterizada por la calidad de atención recibida por parte del personal del establecimiento, refleja que la atención es poco brindada, que el personal no la confianza durante la atención de esto depende la satisfacción del usuario y el prestigio del centro de salud.

La Gestión específicamente en Salud en el Hospital Básico de Esmeraldas es un poco deficiente por parte de los encargados de la casa de salud, el área de emergencia es sin

duda un lugar con una gran necesidad de profesionalización, lamentablemente aún adolece de resultados deseables por la falta de estudios y la falta de gestión, lo cual se requiere de una mejor estructuración en cuanto al factor atención lo cual es necesario para prestar un efectivo servicio a la población.

## **5.2 Recomendaciones**

Realizar talleres y seminarios dirigidos al personal de emergencia del establecimiento dos veces por mes, de esta manera fortalecer la ética profesional del personal de esta área, contratar grupos u organizaciones que especialicen en temas de códigos de conducta, valores morales, manejo de conflictos y atención al paciente.

Ejecutar programas de evaluación de calidad dirigida a los usuarios internos y externos del hospital, aplicándolo de forma semestral. También evaluar la edificación del establecimiento mensualmente, organizar el tiempo de atención que sea eficaz y satisfactorio para el usuario.

Organizar reuniones laborales una vez por mes, para evaluar la calidad de atención brindada y temas de servicio al usuario, además permitirá conocer la situación de cada uno de los servicios del área de emergencia del hospital, este dato insta a los directivos de la institución a planificar acciones de mejora para lograr revertir este resultado y poder contar con un equipo médico que brinde una atención de calidad y excelencia en su totalidad.

Se sugiere realizar estudios similares al presente estudio, para desarrollar una investigación ampliada y comparativa, para determinar el impacto real en la salud, para que sea tomado como objeto de estudio y que personal de salud de esta área tenga conocimiento de primera mano la calidad de atención y lo que piensan los usuarios de los servicios que se brinda.

Concientización a la población sobre el correcto uso de los servicios de Emergencias para evitar una saturación de los mismos, también motivar al usuario mediante charlas informativas sobre sus derechos que tienen como usuario en cuanto a la atención que deben recibir.

## REFERENCIAS

1. Donabedian A. Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. Salud pública de México. 1993; 35(94-97).
2. Infosalus. La OMS avisa de que la mala calidad de los servicios sanitarios está frenando las mejoras asistenciales en todo el mundo. 2018 Julio.
3. SANED. Médico alternativo. [Online].; 2018. Available from: <https://elmedicointeractivo.com/la-oms-avisa-de-que-la-mala-calidad-de-los-servicios-sanitarios-frena-las-mejoras-asistenciales-en-el-mundo/>.
4. La Hora. IESS Analiza ampliación de servicios médicos. 2019 agosto.
5. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre la salud en el mundo 2008. [Online].; 2008 [cited 2020 agosto 31. Available from: [https://www.who.int/whr/2008/08\\_report\\_es.pdf](https://www.who.int/whr/2008/08_report_es.pdf).
6. Organización Mundial de la Salud. Informe sobre los resultados de la OMS. [Online].; 2018 [cited 2020 agosto 31. Available from: [https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf\\_files/WHA72/A72\\_35-sp.pdf](https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA72/A72_35-sp.pdf).
7. Fontana A. Estudio de la Satisfacción de Pacientes y Profesionales en un Servicio de Urgencias Hospitalario. 2015..
8. Pedraza N, Lavín J, González A, Bernal I. Factores determinantes en la calidad del servicio sanitario en México: Caso ABC. Redalyc: Entramado. 2014 julio-diciembre; 10(2): p. 76-89.
9. Topete H, Teófilo V, Castillo N. Historia de la atención prehospitalaria en Latinoamérica Bogotá, Colombia: Distribuna Editorial; 2015.
10. Díaz E. La humanización de la salud: Conceptos, críticas y perspectivas. Primera edición ed. Bototá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana ; 2017.



11. Patiño J, Carrasquilla G. La calidad de la atención de la salud Bogotá, Colombia: Academia Nacional de Medicina de Colombia; 2012.
12. Miró Ò, Sesma , Burillo. La investigación en medicina de urgencias y emergencias. Scielo: Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 2010; 33(1).
13. Varo J. Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios Madrid, España: Díaz de Santos, S.A. ; 2013.
14. Ramos B. Control de calidad de la atención de salud La Habana, Cuba: Editorial de Ciencias Médicas; 2011.
15. Francisco Á. Calidad y auditoría en salud. Tercera edición ed. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones; 2015.
16. Ávila A. Satisfacción del usuario: gestión de calidad en servicios de salud: y en el laboratorio clínico Camaguey, Cuba: Publicia; 2017.
17. Blanca Escobar Castellanos, Tatiana Paravic-Klijn. La transculturalidad, elemento esencial para mejorar la atención en salud y de enfermería. [Online].; 2017. Available from: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n33/1409-4568-enfermeria-33-00073.pdf>.
18. Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social "Organización Panamericana de la Salud". Guías e Instrumentos para Evaluar la Calidad de la Atención. [Online].; 2003 [cited 2020 mayo 13. Available from: [https://www.paho.org/dor/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=20-guia-e-instrumentos-para-evaluar-la-calidad-de-la-atencion&category\\_slug=sistemas-y-servicios-de-salud-y-proteccion-social&Itemid=273](https://www.paho.org/dor/index.php?option=com_docman&view=download&alias=20-guia-e-instrumentos-para-evaluar-la-calidad-de-la-atencion&category_slug=sistemas-y-servicios-de-salud-y-proteccion-social&Itemid=273).
19. Malagón G, Galán R, Pontón G. Auditoría en Salud. Para una gestión eficiente. Quinta edición ed. Bogotá, Colombia: Editorial Médica Panamericana ; 20110.
20. Raile M. Modelos y teorías en enfermería. Novena edición ed. Barcelona, España: Elsevier; 2018.

21. Gómez G, Wuilman E, Dávila L, Fanny J, Campins R, Rafael A, Colmenarez D, Stefanny. Satisfacción del usuario en la emergencia del hospital de Maracay. [Online].; 2017. Available from: <https://revistas.psi.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151/17924>.
22. Castelo W, Castelo A, Rodríguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Revista Cubana de Enfermería. 2016; 32(3).
23. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Ridec. 2016; 9(1): p. 21-25.
24. Cuji G. Satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo de los Tsáchilas. 2018 enero..
25. Constitución de la República del Ecuador. [Online].; 2008 [cited 2020 marzo 8. Available from: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf).
26. Ministerio de Salud. Ley Orgánica de Salud. [Online].; 2015 [cited 2020 marzo 10. Available from: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2017/03/LEY-ORG%C3%81NICA-DE-SALUD4.pdf>.
27. Sampieri RH, CCF, LPB, VSM, & TCPM. Metodología de la investigación (Vol. 6). México: Mcgraw-hill.; 1998.
28. SPSS. IBM SPSS software. [Online].; 2019 [cited 2020. Available from: <https://www.ibm.com/analytics/spss-statistics-software>.
29. Hospital IESS Esmeraldas. Informe de Servicio de atención médica. Sala de Emergencia. Esmeraldas: IESS; 2019.
30. Godor Rosero Cesar. Repositorio PUCSE. [Online].; 2016. Available from: <https://repositorio.pucse.edu.ec/handle/123456789/743>.
31. Rosa Guerrero-Ramirez, Mónica Elisa Meneses-La Riva, María De La Cruz-Ruiz. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. LimaCallao. [Online].; 2015. Available from:

<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/19486/3017-7642-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

32. Walter Patricio Castelo Rivas AFCRJLRD. Satisfacción de pacientes con atención médica. [Online].; 2016. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n3/enf070316.pdf>.
33. Gonzalez CM. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud. [Online].; 2009. Available from: <https://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>.
34. Maggi Vera.. UCSG. [Online].; 2018. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
35. Mariño EdS. Universidad Central del Ecuador. [Online].; 2014. Available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>.

# ANEXOS

## Anexo A: Conceptualización y Operacionalización de las variables

Variable	Definición	Dimensiones	Sub Dimensiones	OPERACIONALIZACIÓN
				Items
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Se define la satisfacción del cliente como el nivel del estado de ánimo de una persona sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	CAPACIDAD DE RESPUESTA	3; 4.1 a, g; 4.2 c, e
			EMPATÍA	2; 4.1b; 4.2 a, b, d; 4.3 c ; 4.5 a, b, c y d;
			CONFIABILIDAD	4.1c, e, f; 4.4 d y g; 4. 6
			SEGURIDAD	
<b><u>CALIDAD DE ATENCIÓN</u></b>	La calidad de atención es la acción sistematizada de actividades enfocadas en mejorar el bienestar del paciente.	<b>HUMANA</b>	ELEMENTOS TANGIBLES	4.1 d; 4.3 a, b y c; 4.4 a, b, c, e, f,
			CONFIANZA Y REPETO	

## Anexo B



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA

#### HOSPITAL BÁSICO ESMERALDAS

Estimado paciente, su opinión es muy importante y nos ayudara a mejorar la atención de esta casa de salud, le agradecemos llene la encuesta.

**FECHA:** \_\_\_\_\_

**HORA:** \_\_\_\_\_

**1. ¿CONOCE EL NOMBRE DEL MÉDICO QUE LO ESTÁ TRATANDO?**

Si..... NO.....

**2. ¿CÓMO HA SIDO EL TRATO DEL MÉDICO?**

BUENO .....

REGULAR .....

MALO .....

**3. ¿CÓMO LE PARECE EL TRATO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA?**

BUENO .....

REGULAR .....

MALO .....

**4. ¿EL TIEMPO QUE TUVO QUE ESPERAR HASTA QUE LE ASIGNEN ATENCIÓN FUE?**

MINUTOS	
MENOR DE 30	
DE 30 A 60	
MAS DE 60	

5. **¿ESTÁ SATISFECHO CON LA ATENCIÓN RECIBIDA?**

Si.....

NO.....

6. **¿LE RESOLVIERON EL PROBLEMA DE SALUD, POR EL CUAL USTED ACUDIÓ?**

Si.....

NO.....

PARCIALMENTE.....

7. **¿QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE UD. CON LA SEÑALÉTICA PARA ORIENTARSE O INFORMARSE EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD? (LETREROS, CARTELES, RÓTULOS)**

SATISFECHO .....

INSATISFECHO.....

8. **¿QUÉ TAN SATISFECHO SE SIENTE UD. CON LA LIMPIEZA DE ESTE ESTABLECIMIENTO?**

SATISFECHO .....

INSATISFECHO.....

9. **¿ESTÁ SATISFECHO CON EL TIPO DE ATENCIÓN QUE SE LE ASIGNÓ EN TRIAJE?**

SATISFECHO .....

INSATISFECHO.....

10. **¿CÓMO CONSIDERA EL ESTADO DE EDIFICACIÓN, DE ESTE ESTABLECIMIENTO?**

BUENO .....

REGULAR .....

MALO .....

11. **¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL ÁREA DE LABORATORIO?**

BUENO .....

REGULAR .....

MALO .....

**12. ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL ÁREA DE RAYOS X Y ECOGRAFÍAS?**

BUENO .....

REGULAR .....

MALO .....

**13. ¿CÓMO CONSIDERA LA ATENCIÓN BRINDADA EN EL ÁREA DE ADMISIÓN?**

BUENO .....

REGULAR .....

MALO .....

**14. ¿RECOMENDARÍA ESTA CASA DE SALUD A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?**

SI....

NO....



## Anexo C: Consentimiento informado



Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador

SEDE  
ESMERALDAS

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

\_\_\_\_\_

Firma del participante

\_\_\_\_\_

Fecha

He explicado al Sr(a). \_\_\_\_\_ La naturaleza y los propósitos de la investigación; le he explicado acerca de los puntos que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.


\_\_\_\_\_

Firma del investigador

\_\_\_\_\_

Fecha

## Anexo D: Autorización para realizar la investigación

<b>Pontificia Universidad Católica del Ecuador</b> Sede Esmeraldas Maestría en Salud Pública, mención Atención integral en urgencias y emergencias	 <b>PUCE</b>
Esmeraldas, 18 de junio de 2020 <b>OFICIO</b> neo.1 PUCSE-MSP-2020-027-OF	
Economista Kelleman Cabrera Barahona <b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO HOSPITAL BÁSICO IESS ESMERALDAS</b>	
En su despacho. -	
De nuestra consideración:	
El programa de la Maestría en Salud Pública, mención atención integral en urgencias y emergencias, le envía un fraternal saludo y a la vez le desea éxitos en la acertada labor que desempeña frente a tan prestigiosa Institución en bien de la población.	
Para la Maestría en Salud Pública de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Esmeraldas, es objetivo principal el fortalecimiento de los conocimientos de sus estudiantes, para ello tiene dentro del penum académico de estudios la realización del <b>trabajo de Titulación</b> .	
La misma tiene como objetivo solicitar a usted muy atentamente se otorgue autorización para que la maestra de segundo nivel, <b>AYOVI VALDEZ LADY TAMARA</b> , con cédula neo. 0802384776 y matrícula neo. 13286, pueda visitar desde el 22 de junio hasta el mes de octubre de 2020 el área de EMERGENCIA de las instalaciones que usted tan acertadamente dirige, con la finalidad de que pueda recabar información para el desarrollo de su tesis titulada: <b>"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BÁSICO ESMERALDAS"</b> .	
Gracias por su valioso aporte que brinda a nuestra Juventud Esmeraldeña y deseo éxitos en sus funciones.	
Atentamente,	
 <b>Mgt. MARILYN VILA MAFFARE.</b> <b>Coordinadora Maestría en Salud Pública.</b>	
 <b>PUCE</b> PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR DIRECCIÓN DE POSGRADO	
<b>HOSPITAL BÁSICO ESMERALDAS</b> <b>SECRETARIA</b>	
FECHA: 02 JUN 2020 	
	

Din. Calle Espejo y subida a Santa Cruz  
Telf: (051) 2771 082 - 2771 090

Oficio Nro. IESS-HB-ES-DA-2020-0066-OFQ  
Esmeraldas, 08 de Julio de 2020

Mgt  
Marilyn Vila Maffare  
Coordinadora Maestría en Salud Pública  
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS  
Presente

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos el Hospital Básico Esmeraldas.

En respuesta al oficio Nro. PUCESE-MSP-2020-027-OF suscrito por su persona en calidad de Coordinadora de Maestría en Salud Pública de la PUCE, en el que solicita se autorice a la maestrante *AYOVI VALDEZ LADY TAMARA* con cédula No. 0802384776 para que pueda visitar el área de Emergencias de las instalaciones de esta unidad médica para que pueda recabar información para el desarrollo de su tesis "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BÁSICO ESMERALDAS", tengo a bien indicar a usted, que el presente requerimiento está autorizado por parte del área médica.

Es necesario indicar que se debe realizar el trámite aplicando la normativa legal vigente.

Atentamente,



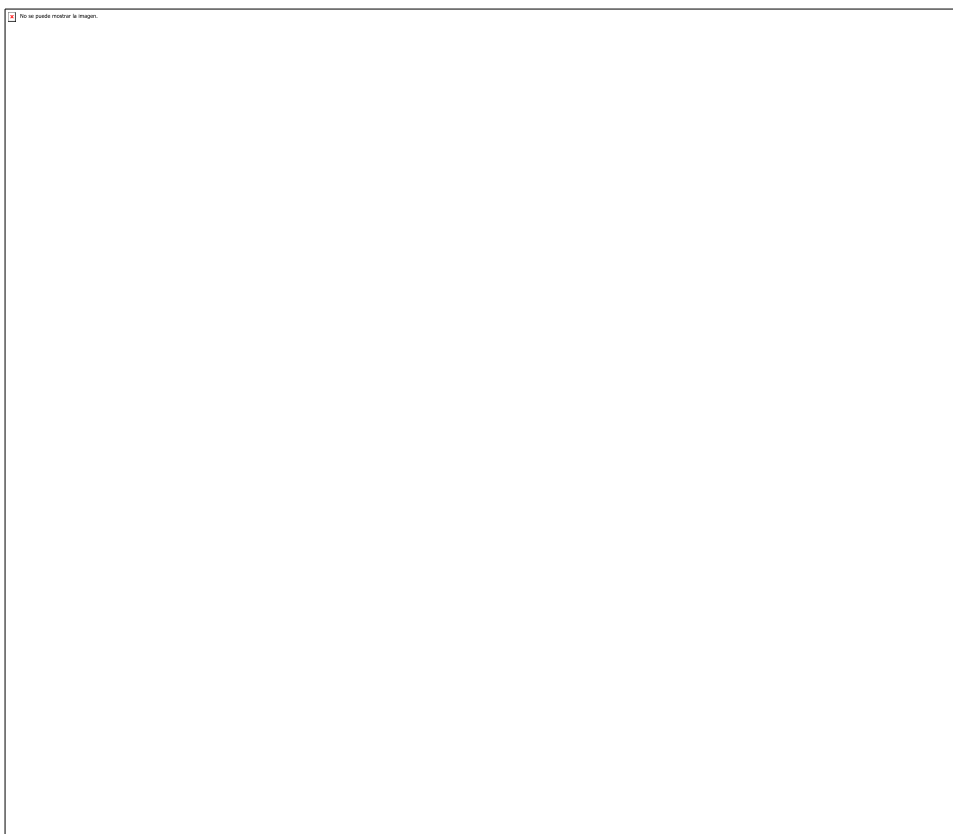
Ego. Kellerman Cabrera Barahona  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO  
HOSPITAL BÁSICO ESMERALDAS



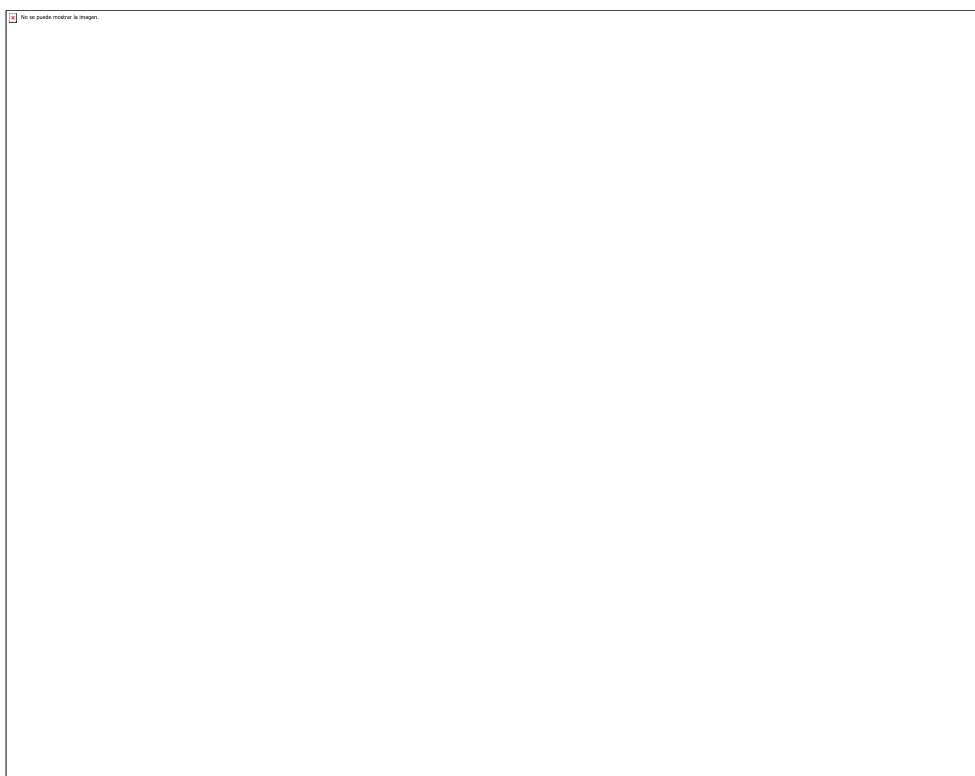
## Anexo E: Imágenes del establecimiento



**Elaborado por:** Dra. Tamara Ayoví Valdez

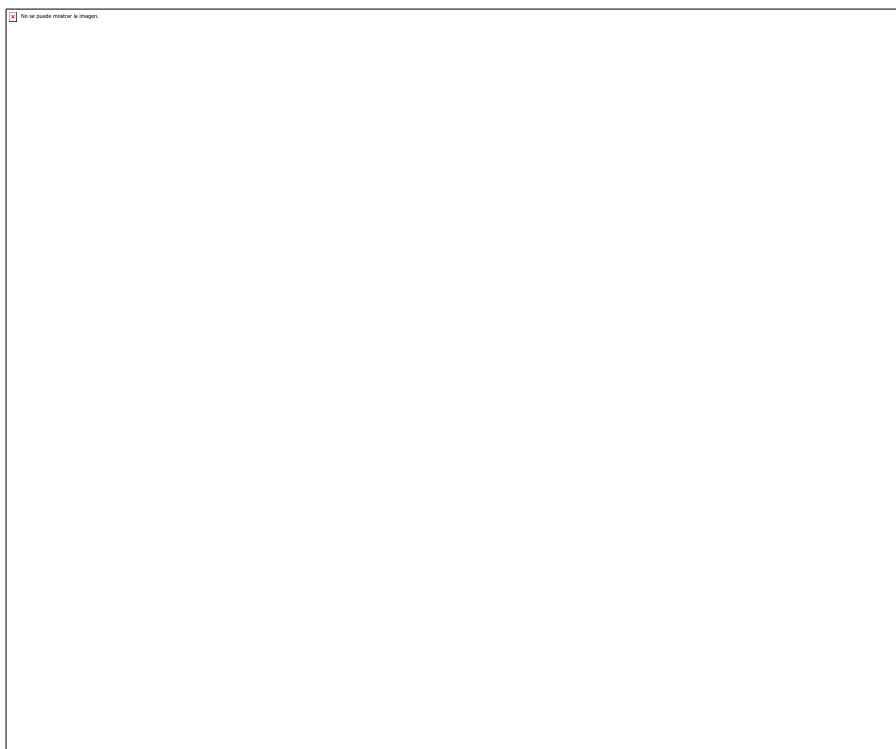


**Elaborado por:** Dra. Tamara Ayoví Valdez



**Elaborado por:** Dra. Tamara Ayoví Valdez

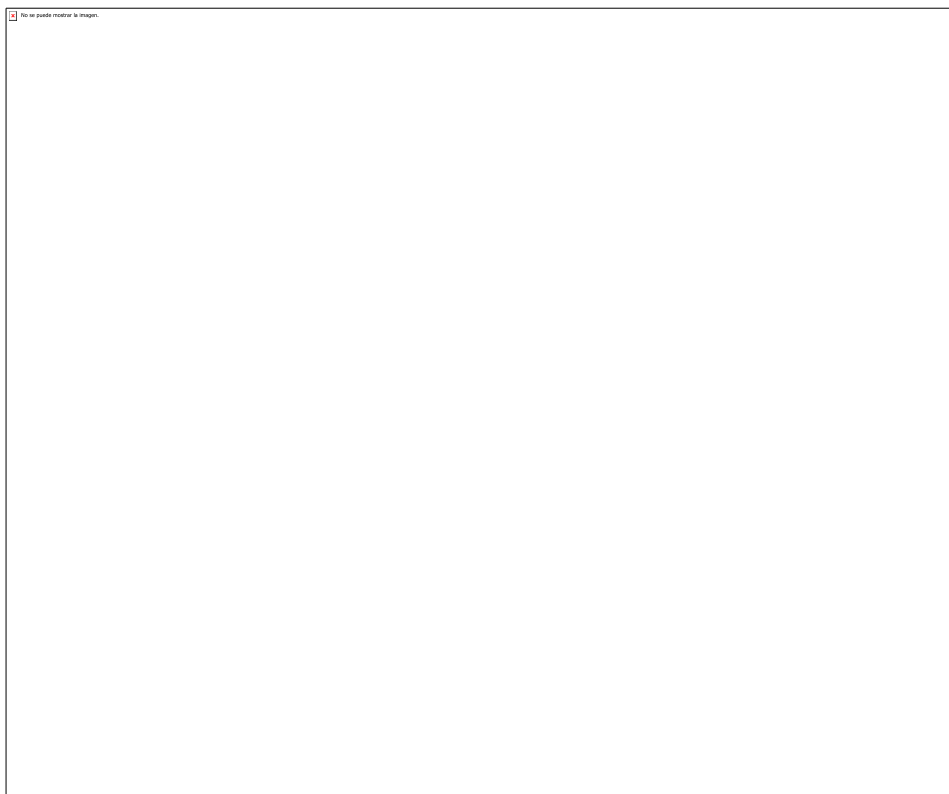
## Anexo F : Imágenes encuestando al usuario



**Elaborado por:** Dra. Tamara Ayoví Valdez



**Elaborado por:** Dra. Tamara Ayoví Valdez



**Elaborado por:** Dra. Tamara Ayoví Valdez