



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia
del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Vinueza Domo, Kenya Katherine ([ORCID: 0000-0003-4650-0097](https://orcid.org/0000-0003-4650-0097))

ASESORA:

Dra. Dulanto Vargas, Julissa Amparo ([ORCID: 0000-0003-4845-3853](https://orcid.org/0000-0003-4845-3853))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PIURA — PERÚ
2021**

Dedicatoria

A dios, mis padres Senen y Gina,
mi hermano Jaime y mi cuñada Doris

Agradecimiento

A mis padres por ser mi pilar y ejemplo constante, a mi hermano y esposa por motivarme, a mi tutora Dra. Julissa Dulanto por su dedicación y los conocimientos impartidos y a ti Rene por ser mi apoyo incondicional y compañero fiel.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos	27
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	61

Índice de tablas

Tabla 1.	Operacionalización de variables	20
Tabla 2.	Ficha técnica del instrumento calidad de atención	23
Tabla 3.	Ficha técnica del instrumento satisfacción del usuario	24
Tabla 4.	Validación de juicio de expertos de los instrumentos	25
Tabla 5.	Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach de los instrumentos	26
Tabla 6.	Relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020	29
Tabla 7.	Características sociodemográficas y de salud de los usuarios del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020	30
Tabla 8.	Calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020	35
Tabla 9.	Características sociodemográficas y de salud en relación con la calidad de atención de los usuarios del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020	37
Tabla 10.	Satisfacción de los usuarios en las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020	38
Tabla 11.	Características sociodemográficas y de salud en relación con la satisfacción y con la calidad de atención de los usuarios del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020	40
Tabla 12.	Comparación de las valoraciones de las dimensiones de calidad y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020	41

Tabla 13	Relación de las dimensiones de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.	43
----------	--	----

Índice de gráficos y figuras

<i>Figura 1</i>	Esquema del tipo de investigación	18
<i>Figura 2</i>	Características sociodemográficas y de salud: Sexo	31
<i>Figura 3</i>	Características sociodemográficas y de salud: Edad	32
<i>Figura 4</i>	Características sociodemográficas y de salud: Etnia	32
<i>Figura 5</i>	Características sociodemográficas y de salud: Nivel de instrucción	33
<i>Figura 6</i>	Características sociodemográficas y de salud: Estado civil	33
<i>Figura 7</i>	Características sociodemográficas y de salud: Diagnóstico Covid-19	34
<i>Figura 8</i>	Características sociodemográficas y de salud: Tiempo de permanencia en la institución hospitalaria	34
<i>Figura 9</i>	Nivel de calidad de atención	36
<i>Figura 10</i>	Nivel de satisfacción del usuario externo	39

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. En el aspecto metodológico se enfocó cuantitativamente, con una finalidad básica, tipo no experimental, corte transversal y diseño descriptivo correlacional. Contó con una muestra de 94 usuarios del servicio de emergencia, que fue seleccionado por muestreo probabilístico; a ellos se les aplicó sendos cuestionarios que fueron elaborados por la investigadora y que mostraron alta confiabilidad y validez por juicio de expertos. La contrastación de las hipótesis se realizó por medio del coeficiente de Spearman. Los resultados del estudio mostraron que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencias en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo Guayaquil, Ecuador 2020 pues el Rho de Spearman indica una relación positiva y moderada fuerte (0,668) al nivel de $p < 0,01$, lo que es determinado por el 44,6% de los usuarios.

Palabras claves: *Calidad de los servicios de salud, satisfacción del servicio, atención empática, servicio de emergencia.*

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction in external users of the emergency area of the Teodoro Maldonado Carbo Hospital, Ecuador, 2020. In the methodological aspect it was quantitatively focused, with a basic purpose, type not experimental, cross-sectional and descriptive correlational design. It had a sample of 94 users of the emergency service, which was selected by propbabilistic sampling; They were given questionnaires that were prepared by the researcher and that showed high reliability and validity by expert judgment. The testing of the hypotheses was carried out using the Spearman coefficient. The results of the study showed that there is a significant relationship between the quality of care and the satisfaction of external users of the emergency service at the Teodoro Maldonado Carbo Hospital Guayaquil, Ecuador 2020, since Spearman's Rho indicates a strong positive and moderate relationship (0.668) at the level of $p < 0.01$, which is determined by 44.6% of the users.

Keywords: Emergency service, empathic care, quality of health services, service satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que actualmente el escenario con el que se juzga la atención en términos de calidad dentro de centros de salud y hospitales merece una gran preocupación, dado que mayormente existe un bajo nivel de satisfacción que exteriorizan los usuarios externos, ya sea de manera verbal, escrita e incluso con quejas que afectan la imagen institucional y por ende al profesional que labora en dicha institución.(1) Por otro lado, la Organización Panamericana de Salud (OPS) refiere que la población mundial va en crecimiento y paralelo a ello las patologías, además que la población considera su salud como un derecho irrenunciable; con estos antecedentes, los países del mundo han tratado de mejorar la atención, creando nuevas unidades de emergencia y ampliar de esta manera la cobertura de salud, las cuales direccionan sus objetivos en brindar una buena y efectiva atención con calidad.(2)

La OPS, acentúa la existencia de otro elemento que influye penosamente en la apreciación de la calidad de atención (CA), es el poco conocimiento referido a la organización actual del sistema de salud, el cual se ha convertido en uno de los problemas habituales en el marco del servicio de emergencias, afectando además las distintas áreas de los centros de salud y hospitales(3); generalmente se presenta que debido al desconocimiento que tiene la población aun acude en busca de atención médica con capacidad resolutoria a un primer nivel de atención, generando afluencia innecesaria al interior de las salas de emergencias, creando descontento en los usuarios, en la medida que el desconocimiento origina una falsa percepción de deficiente calidad de atención, inclusive de negación a la atención sanitaria, en donde puede producirse una mala comunicación del médico con el usuario siendo allí donde se concibe este elemento adicional.(4)

Actualmente, la globalización convierte a la competencia por servicios de calidad en requisito fundamental de las organizaciones; que se basan en el impacto de los resultados a corto o largo plazo convirtiendo este factor en primordial para el desarrollo y subsistencias de los mercados industriales y comerciales de cualquier parte mundo involucrados en esta clase de procesos. De tal manera que los servicios de calidad son componentes claves en el ámbito estratégico que

representa la superioridad profesional de las organizaciones que buscan lograr, conservar e innovar de manera constante la calidad de sus servicios. (5)

El sistema de salud de Ecuador suministra servicios de salud que den contestación a los requerimientos o necesidades de las/los ecuatorianos teniendo como marco referencial el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) que promueve una atención digna con calidad y calidez con el fin de promocionar, mantener y recuperar la salud del individuo o comunidad (6) satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Para Muntlin et al., la satisfacción por la atención recibida en el área de emergencia no siempre es buena por lo que es indispensable enfocarse en las necesidades y expectativas específicas del grupo de pacientes no urgentes, que representan la mayor afluencia de pacientes en las áreas de urgencias y/o emergencias. Según este autor la percepción del equipo de salud (médicos y enfermeras) discrepa con frecuencia de la percepción de los pacientes sobre lo que conciben sobre la buena calidad de atención; los instrumentos que valoran la satisfacción se enfocan en el tratamiento hospitalario. (7) Saber la opinión del usuario y valorar la satisfacción son instrumentos claves para la medición de la calidad de atención para el equilibrio entre las necesidades y la provisión de servicios sanitarios. (8)

De hecho, brindar servicios de calidad es una estrategia clave de los gestores de las instituciones sanitarias por ser determinante para la satisfacción del beneficiario externo que acude a cualquier institución hospitalaria pública o privada del país en busca de servicios de salud. Sin embargo, en Ecuador pese a las mejoras de las condiciones de salud y los presupuestos asignados al sector sanitario en la última década, se evidencian altas tasas de insatisfacción por deficiencia de infraestructura, equipamiento, materiales, medicinas, tiempos de espera y duración de la cita médica hecho que ha repercutido de manera significativa en los índices de insatisfacción e imagen del modelo de salud a nivel nacional e internacional. (9)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) como entidad independiente perteneciente a la Red Pública Integral de Salud (RPIS) que forma el Sistema de Seguridad Social con aproximadamente 94 unidades de salud y 345 prestadores

externos a través de los cuales brinda atención por medio de convenios. El Hospital Teodoro Maldonado Carbo (HTMC) es uno de las instituciones de salud pública perteneciente IESS que ha estado en la primera línea de lucha contra el COVID-19 desde la aparición del primer caso de contagio con el virus Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV2) en el país; y hoy en día se enfrenta al escrutinio público por las quejas relacionadas a la calidad de atención emitidas verbalmente a diversas cadenas televisivas a nivel país por parte de los afiliados que asisten a recibir asistencia de salud al HTMC en la ciudad de Guayaquil.(10,11)

La problemática se enfoca en la insatisfacción de los usuarios externos que se encuentran en la entrada del servicio de urgencias y emergencia de esta entidad de salud que declaran inconformidad por mala atención, falta de insumos hospitalarios, medicamentos, tiempos de espera para obtener una cita por telemedicina o atención directa en la institución hospitalaria, sumado a ello los casos de corrupción por peculado dentro de la institución han deteriorado de forma significativa su imagen a nivel país; obligando a las autoridades de la institución a pronunciarse desmintiendo que casos como aquellos se presenten en la entidad hospitalaria y aseverar que sus estándares de atención cumplen niveles de calidad óptimos.

Del precedente expuesto se planteará el problema general sobre ¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020? y los problemas específicos siguientes: 1. ¿Cuál es el resultado de la evaluación de la variable calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020?; 2. ¿Cuál es el resultado de la evaluación de las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general de la variable satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020? y 3. ¿Existe relación entre las valoraciones de las dimensiones de calidad percibida y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020?

La justificación metodológica tiene lugar al emplear diversidad de procedimientos que parten de la investigación científica, en la medida que sus resultados obtenidos son reales y validos constituyendo un aporte funcional para mejorar el área de emergencias, dado que el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, es una entidad de alto nivel de prestigio. La justificación social, está basada en el beneficio que gozarán los usuarios que acudan al servicio del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, en quienes los resultados de la presente investigación contribuirán a conocer que las expectativas de ellos aportan a mejorar el nivel de satisfacción lograda mediante una atención de calidad.

Por lo tanto, consideraremos como hipótesis general que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que asisten al área de emergencias del Hospital Teodoro Maldonado Carbo Guayaquil, Ecuador 2020; y respecto a las hipótesis específicas serán: 1. Existe un nivel bajo de calidad de atención percibida en las dimensiones elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020; 2. Existe insatisfacción de los usuarios externos en las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en el área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020 y 3. Existe relación estadística significativa entre las valoraciones de las dimensiones de calidad y satisfacción en el usuario externo respecto a la atención del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.

Finalmente, el objetivo general de este estudio será Determinar la calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. Luego, estudiamos como objetivos específicos: 1. Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020; 2. Evaluar la satisfacción de los usuarios en las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020; 3. Comparar las valoraciones de las

dimensiones de calidad y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. **(Anexo 1)**.

II. MARCO TEÓRICO

La pesquisa bibliográfica a nivel internacional nos presenta estudios previos relacionados al tema como:

Estrada & Zuluaga (Medellín, 2020), en su artículo «Strategies for the measurement and management of overcrowding in the adult emergency services of high complexity and high consultation volumes hospitals. A literature review». Usó un enfoque cualitativo con instrumento de recolección de datos una revisión literaria del tema. Concluyeron que la demanda de paciente en urgencias tanto en Colombia como el mundo genera retrasos en el proceso y un aumento de costo. Resaltando la existencia de herramientas como National Emergency Department Overcrowding Study (NEDOCS) y Emergency Department Work Index (EDWIN) a través de las cuales se puede medir en tiempo real la ocupación del servicio de urgencias de forma que permita generar intervenciones que descongestionen los servicios. Estos autores refieren que los especialistas en el área de tienen repercusiones positivas en la administración del área, distribución de recursos y disminución de tasas de morbilidad y mortalidad. (12)

Cayuela et al., (España, 2019), en su publicación «Perceived quality of care and satisfaction for deaf people with regard to primary care in a Health Area in the region of Murcia». Tuvieron como objetivo describir la calidad asistencial percibida y la satisfacción frente a los servicios de Atención Primaria del Área de Salud II Cartagena del Servicio Murciano de Salud por parte de las personas sordas de Cartagena y comarca. Aplicaron una metodología descriptiva transversal, observacional aplicada a una muestra de 84 personas sordas a través del Cuestionario EMCA que valora y perfecciona la atención de salud percibida a nivel primario a la par que se traduce a la simbología de signos española. Obtuvieron como resultados que el trato percibido fue deficiente en lo que respecta al personal médico y administrativo; por su parte el trato del personal de enfermera fue percibido como bueno; siendo menor la satisfacción global en relación con la población general. Concluyeron que se enfoque la atención a este grupo poblacional a fin de que perciban una atención de calidad que resulte en mayor accesibilidad a los servicios y posterior seguimiento del grupo de estudio dentro del

sistema de salud. (13)

Neves et al., (Brasil, 2018), en su estudio « Evaluation of satisfaction of users assisted by prehospital mobile emergency care service». Para ello utilizaron una metodología cuantitativa con análisis transversal en una recolección de datos desde enero a junio de 2016 con una muestra de 384 usuarios. Obtuvieron como resultado que en estructura y proceso hay satisfacción, sin embargo, dentro de la estructura del indicador la comodidad de las ambulancias generó un mayor grado de insatisfacción entre los encuestados, mientras que en el proceso fue el tiempo de respuesta. Así concluyeron que el servicio estatal genera satisfacción en los usuarios, sin embargo, es necesario evaluar constantemente la satisfacción del servicio para su constante seguimiento. (14)

Abolfotouh et al., (Arabia Saudita, 2017), en su estudio titulado «Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study» tuvieron como objetivo (I) evaluar el nivel de satisfacción del paciente y su asociación con diferentes características sociodemográficas y asistenciales en un centro de atención de emergencia (CEC) en Arabia Saudita y (II) identificar los predictores de la satisfacción de los pacientes aplicaron una metodología prospectiva con muestra de 390 adultos categorizados según triaje canadiense en categorías III y IV que asistieron a la unidad de salud durante el periodo del 1 de julio y finales de septiembre de 2011, la herramienta de recolección fue una entrevista-cuestionario el cual analizaron a través de regresión lineal múltiple con significancia $p \leq 0.05$; a través del cual midieron la información recibida, interrelación entre paciente y personal sanitario; así como la percepción del usuario sobre su estado de salud pre y post visita médica y la satisfacción general con la vida recogiendo datos sobre características asistenciales y del paciente. Los resultados que demostraron que un 32,8% estuvo satisfecho y un 26,7% se encontraba insatisfecho con una medida porcentual de 70,36% reflejando una satisfacción moderada. El sexo masculino se encontraba en mayor porcentaje satisfecho y los niveles de insatisfacción se asociaron en forma significativa a los tiempos de espera prolongados y el estado de salud percibido bajo en comparación con el estado de ingreso, la satisfacción general con la vida no fue un predictor significativo de la satisfacción del paciente. Concluyeron que el tiempo de espera

fue el único factor asociado modificable y se resaltó la importancia de mejorar los servicios especialmente los entornos del área de emergencia. (15)

De igual manera Gómez et al., (Venezuela, 2017), en su estudio titulado «Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay» cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción del usuario de la Emergencia del Hospital Central de Maracay. Aplicaron metodología descriptiva transversal con muestreo no probabilístico cuyos participantes fueron tanto pacientes como prestadores de salud que laboran en la institución a los que aplicaron un cuestionario aprobado por expertos y confiabilidad de 0,86 determinada por Alfa de Combrach. El Resultado en lo que respecta al usuario externo comprendió que la calidad de atención se ve determinada por las variables de seguridad 48%, limpieza y organización 58%, tiempo de espera para la atención 48%, trato de personal médico 42%, enfermería 48%, equipos médicos quirúrgicos 57%; por su parte en el usuario interno el espacio físico y su distribución obtuvieron un 42%, la capacitación al personal de salud 33% y la limpieza y orden 60%. Obtuvieron como conclusión que el análisis optimizo recursos sanitarios al brindar datos validos a la hora de proporcionar respuestas acertadas en el Hospital Central de Maracay. (16)

De igual manera en la búsqueda de literatura en estudios nacionales relacionados a la temática de investigación hallamos:

Mariscal y Valdivieso (Ecuador, 2020) en su investigación «Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8» se plantearon el objetivo general de analizar la calidad del servicio y su relación con la satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8. La metodología empleada fue cuantitativa deductiva no experimental de alcance descriptivo correlacional, usando la encuesta como instrumento de recolección de datos en 4 dimensiones donde la muestra incluyo a 369 personas. Encontraron como resultados que el trato del personal de salud es percibido como bueno, sin embargo, hubo inconvenientes con el personal administrativo, en los que respecta al tiempo de atención fue insatisfactorio contrario a los resultados satisfactorios del

ambiente hospitalario. Por lo que concluyeron en tres hospitales de la zona 8 la satisfacción con el protocolo de triaje del área de emergencia en lo que respecta a usuarios auto-referidos se ve influencia de forma positiva por la calidad del servicio. (17)

Vera (Ecuador, 2019) con su trabajo titulado «Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras» que tuvo como objetivo determinar la influencia en la calidad de atención al usuario de las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a los servicios que brindan el Laboratorio Clínico y departamento de Imágenes, a través de métodos cuantitativos, para proponer un plan de mejora. Aplico una metodología de tipo cuantitativa no experimental a través de la implementación de una encuesta de satisfacción que tuvo como muestra usuarios externos que acudieron al Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del HGGG en diciembre, fragmentando la muestra en dos conjuntos: 150 del servicio de imágenes y 150 de laboratorio clínico. Como resultado se obtuvo que en el servicio de laboratorio el 26% de los participantes refiere que el servicio recibido cumplió con sus expectativas y con un 53% considerado muy bueno fueron calificados los profesionales de salud en relación con el trato brindado; mientras que en imágenes el 44% concibe el trato brindado por los profesionales como bueno y el 61% considera que cumplió sus expectativas. Concluyendo que los participantes del estudio que visitaron ambos servicios se encuentran satisfechos, resaltando repuestas positivas. (18)

Guadalupe et al., (Ecuador, 2018) en su investigación «Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018». Se plantearon como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. Usando metodología cuantitativa descriptiva, no experimental, transversal con una muestra de 383 pacientes. Obtuvo como resultados que en 5 dimensiones estudiadas la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad son las afectadas en lo que respeta a problemas de calidad, en tanto la tangibilidad fue la dimensión con

mayor puntuación. Se concluyó que los sujetos de estudio no quedaron satisfechos, ni insatisfechos tomando como referencia una media de 3.5 se consiguió un promedio de 3.62. (19)

En lo que se refiere a teorías, se ejecutó una pesquisa científica actualizada sobre la variable calidad de atención (CA) con sus dimensiones capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad, fiabilidad y empatía; de igualmente con la variable satisfacción del usuario (SA) con sus dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general.

Existen bases teóricas que nos orientan a definir la calidad de atención, como la agrupación de conocimientos, habilidades y destrezas que nos permiten examinar, analizar, optimizar o renovar procesos orientados al mejoramiento continuo de los servicios prestados que garanticen una gestión óptima en lo que respecta al cumplimiento del estándar de calidad; el nivel de excelencia donde se cumplen las expectativas del usuario o paciente, cubriendo sus necesidades.

Deming define a la calidad como un bien o servicio, el cual requiere ser de utilidad para un individuo y gozar de un mercado rentable y sostenible para ser catalogado como de calidad. Para producir un bien o brindar un servicio es necesario conocer y traducir las necesidades futuras del consumidor para satisfacer al cliente y brindar costos accesibles. Calidad no quiere decir lujos, costos acordes a las posibilidades económicas del consumidor adaptado a un mercado competitivo es lo que el consumidor requiere; siendo está el principio de un crecimiento económico como resultado de una reacción en cadena que genera empleo y satisface necesidades. (20)

Juran propone que la gestión de calidad comprende planificar, controlar y mejorar. La planificación abrirá puertas a los afectados directos del plan ejecutado, los planificadores deben estar capacitados en el uso de instrumentos y técnicas que asistan a la planificación de calidad. (21)

Donabedian, considera que CA brinda al consumidor la excelencia del bien o servicio ofertado. La calidad de la asistencia es la valía o grado del cumplimiento de un propósito u objetivo, el cual requiere ser medido para determinar su valor. (22)

Aguirre nos plantea que la CA médica consiste en brindar atención apta desde un punto de vista ético que aplica los conocimientos científicos adquiridos con la finalidad de cubrir las necesidades y expectativas del usuario que requiere el servicio médico. (23)

Mientras que Del Salto considera que la calidad dentro de un servicio de salud engloba diversos componentes materiales, técnico-científicos, administrativos, interrelaciones, entre otros que nos llevan a optimizar los servicios y factores que contribuyan a una atención eficaz y que al mismo tiempo no genere emociones estresantes relacionadas a la privación de necesidades dentro del desenvolvimiento normal del ofertante. (24)

Broudeur propone que entre las estrategias o cambios que optimarían la vivencia de los usuarios que asisten a un servicio de salud destacan la atención individualizada e intervenciones de gestión de casos para apoyar la sintomatología y su autocontrol, así como la reducción de afectaciones psicológicas; donde destaca la interrelación entre prestador y consumidor como eje central de la atención médica.(25) La calidad implica en esencia el cubrir las necesidades, requerimientos o expectativas que tenga un individuo hacia un bien, producto o servicio determinado.

La OPS define a los cuartos de urgencias o servicios de emergencias como aquellos que en casos de urgencia y emergencias brindan servicios de traslado, comunicación y atención de salud a usuarios que lo requieran.(26) Para Taye el servicio de atención de emergencias tiene necesidad de intervenciones enfocadas a la comodidad física, atención cortés por parte del personal e igualdad en el trato para mejorar la satisfacción, solo de esta forma se lograrán reducir brechas existentes entre cobertura, uso y mejoramiento de la provisión de servicios de salud.(27)

La OPS en cambio nos brinda un enfoque donde propone que la calidad dentro del área de urgencias da vueltas en tres aspectos fundamentales que la definen: el requerimiento de cubrir la necesidad o riesgo del usuario que requiere el servicio tanto a nivel fisiológico como psicológico o pueda poner en riesgo su vida, el

intervenir de la manera eficaz, eficiente y oportuna y por último el tiempo de respuesta corto; cumpliendo con las expectativas del paciente y el medio. (26)

Torres (2020) concuerda en que un paciente que no sale satisfecho con la atención médica recibida según sus expectativas va a considerar que no recibió una atención de calidad. (28) La calidad del servicio se comprende como la expectativa versus la experiencia, Por ello existen dimensiones que determinan la calidad de atención de un servicio, las cuales según el modelo de Donabedian comprenden primero la estructura que engloba los recursos materiales, humanos y económicos que posee la organización; segundo los procesos que comprenden los mecanismos para llevar a cabo la atención y por último los resultados que abarca el cubrir las expectativas a través de un servicio prestado a fin de lograr un mejoramiento de la salud.(22)

Ya que sin importar la competencia profesional y lo que el profesional y la institución crean respecto a la atención de salud que brindan, si el paciente no sale satisfecho del servicio no regresará a buscar la atención de los profesionales de salud, ni de la institución ya que ellos consideran no recibieron una buena calidad de atención. (28)

Donabedian fue precursor en la postulación de métodos para evaluar la CA en los servicios de salud a través de estos tres elementos mencionados. Según Ayanian, Donabedian nos plantea que para medir la atención en lo que respecta a su calidad es importante aplicar métodos y patrones claros de medición, ya que es difícil poder valorar calidad, mediante observación o análisis de historias clínicas. Este autor nos propone que los enfoques de estructura, procesos y resultados deben estar ligados genuinamente a la atención e inquietud por el cumplimiento de las expectativas y cubrir las necesidades de los pacientes que acuden a nuestros servicios. Dentro del marco conceptual de Donabedian la parte técnica no es suficiente y deben añadirse indicadores a evaluar como interrelación paciente-medico, manejo de recursos económicos, aplicación de valores institucionales y las esferas de promoción, recuperación, coherencia y continuidad durante la atención. (29) Para Amorim este modelo nos brinda una estrategia para seguir y evaluar a los profesionales de salud. (30)

Por su parte, Ortiz refiere que la calidad no solo es percibida desde la esfera científica técnica de la atención de los profesionales de salud sino por la totalidad de las características de la organización siendo la interacción entre la calidad en la relación establecida entre el prestador de servicios y los usuarios externos a lo largo de la atención recibida lo que determina la calidad percibida. (31)

Zeithaml, Bitner y Gremler nos hacen referencia a las 5 dimensiones basadas en el modelo Servqual propuesto por Parasuraman, Zeithlm y Berry el cual mide la calidad de un servicio que engloban la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía. (32)

Fiabilidad considera el ser fiable, íntegro y minucioso a la hora de brindar el servicio (32) ejecutar el servicio propuesto de forma recta y escrupulosa (33). Para Velásquez esta dimensión se encarga de valorar el grado de confianza, que el usuario este satisfecho con el servicio ofertado cumpliendo con las necesidades en forma constante y permanente. (34)

Capacidad de respuesta comprende la agilidad del proveedor para dar la atención o brindar el servicio (32) Según Yovera y Rodríguez esta dimensión comprende la predisposición del personal por proveer un servicio con rapidez cubriendo los requerimientos de atención. (35)

Seguridad engloba la protección a través de la reducción o nulidad del riesgo haciendo uso del conocimiento y habilidad de los/as servidores/as para lograr confianza y credibilidad durante la atención brindada (32,36)

Empatía son aquellas destrezas lógicas y objetivas para distinguir y compartir sentimientos, emociones y pensamientos de otro individuo (32) aquella atención individualizada en donde el usuario interno o empleado se pone en el lugar del usuario externo o cliente. (35)

Tangibilidad o elementos tangibles son aquellos aspectos físicos relacionados a las condiciones de atención. (32) Para Oblitas (2010) comprende aquellos elementos como instalaciones, equipamiento y material informativo aquello que se puede ver y tocar. (37)

Servqual (service quality) nos presenta un cuestionario de 22 ítems donde se realizan preguntas para medir la calidad de la asistencia con brecha entre las percepciones y expectativas en estas cinco dimensiones con la finalidad de entender las expectativas de los usuarios y brindar las respuestas a sus requerimientos, mejorando la calidad del servicio dentro de una organización o institución. Este modelo se cimenta en la calidad de atención que recibe el cliente y su respuesta a ella, se encarga de calcular el nivel de satisfacción del usuario en cuanto al servicio que la institución proporciona enfocándose tanto en las percepciones como en las expectativas del usuario. (33)

Por otra parte, Ibarra(2015) nos menciona que también encontramos el Modelo Servperf (service performance) propuesto por Cronin y Taylor compuestos por los mismos 22 ítems del Servqual con la diferencia de que este se enfoca en medir la calidad desde el punto de las percepciones eliminando las expectativas al considerar redundantes para medir la calidad de un servicio; el modelo Servperf valora la expectativa del usuario a través de una aproximación basada en los datos obtenido durante la medición de la calidad tomando como marco referencial las percepciones. (38)

De tal manera que la medición comprenda la mayor puntuación de calidad del servicio basada en los valores obtenidos de la suma de las percepciones y sus puntuaciones. Siendo considerado por muchos autores como Ramírez (2017) más eficaz por la disminución del tiempo de recolección de datos a través de su cuestionario, que predice en forma precisa la satisfacción. (39)

El Servperf se calcula a través de las puntuaciones de las percepciones con la fórmula $SERVPERF = \sum P_j$ de esta manera la calidad del servicio será elevada en cuanto mayor sea la suma de las puntuaciones de dichas percepciones; entre los beneficios de aplicación de este modelo se resaltan que requiere menor tiempo para la aplicación del cuestionario, sus datos son más precisos para valorar la satisfacción y realizar la interpretación y análisis de datos ya que reduce el 50% de las preguntas Servqual. (38)

Por otra parte, en lo que respecta a la variable satisfacción del usuario Horovitz y Jurgens (1994) refieren que al hablar de satisfacción desde la década de los 80 se asocia a los términos calidad y evaluación. Estos términos van de la mano y hoy en día en todas las instituciones públicas o privadas se evalúa la calidad para conocer el nivel de satisfacción. (40) Dansereau refiere que al brindar satisfacción al paciente con la atención estamos promoviendo los servicios de salud obteniendo como resultado mayor demanda del mismo. (41) Mientras que Pérez (2020) nos menciona que los sistemas de salud como indicador de resultado de la oferta de servicios que brindan deben valorar la gestión de calidad. (42)

Mkpojiogu nos refiere que una visión a la interrelación paciente y profesional natural de la satisfacción nos brindara un panorama amplio de los ítems determinantes y su importancia la cual resulta reveladora.(43) Y Jaklič por su parte plantea que el modelo organizativo de los servicios médicos de emergencia influye significativamente en la satisfacción del paciente y propone que el desarrollo de un sistema económicamente viable donde se gestione de forma correcta los recursos de las instituciones de salud especialmente el talento humano, el logro de una atención de salud eficaz y eficiente. (44). E incluso como nos menciona Nunu se logra mayor a adherencia a intervenciones y resultados en la salud de usuarios, si los pacientes están satisfechos. (45)

Messina propone que en el área de emergencia el rol que juega el personal médico y de enfermería en relación en términos de escucha activa, despejar dudas y cubrir necesidades del paciente en procedimiento como el alta médica son márgenes de mejoramiento de la satisfacción, aunque esto represente la reducción del tiempo de atención clínica. (46) Solo midiendo la satisfacción de los consumidores podremos conocer a calidad de un servicio de salud y su capacidad de respuesta. (47)

Hernández (2019) propone que las respuestas positivas que los usuarios tengan con su salud no son suficientes para determinar la satisfacción, por ello resalta la necesidad de conocer las expectativas debido a los beneficios para mejorar tratamiento y reducir costos para el sistema sanitario (48) Concordando con Adhikary que menciona como dentro de un servicio de salud la satisfacción puede tipificarse en dos clases según su relación: proveedor y usuario. (49)

Para Kotler y Keller (2006) el bienestar que sienten las personas al recibir una atención óptima es lo que definimos como satisfacción. (50) Así Alonso (2016) citando a Grady y Edgington nos refiere que aquella contestación emotiva ante un hecho y correlación con el provisor de un servicio es lo que se conoce como satisfacción. (51) Al igual que Velandia (2007) nos explica que la satisfacción es una sensación o etapa única en cada individuo. (52)

Atari Mo y Atari Ma nos proponen siete dominios bajo los cuales se mide la percepción de la satisfacción en la atención por departamentos y personal (admisión, enfermería y medicina), medio ambiente, familia del paciente, tiempo de espera y satisfacción general englobados en la Escala breve de satisfacción de los pacientes del departamento de emergencias (BEPSS). (53)

La satisfacción con el personal de salud incluye la percepción de los pacientes sobre los cuidados, acciones y comportamientos que los médicos, enfermeras y admisionistas ponen en evidencia en su comportamiento durante la atención (53) Para Arellano y Martínez el proceso de recuperación de la salud es dinámico al estar determinado por múltiples factores y pese a que el personal de salud no puede determinar el resultado; durante la atención en urgencias se puede mejorar sustancialmente el proceso automatizado de atención.(54)

La satisfacción con el entorno hace referencia a la infraestructura, equipamiento y ambiente en general que percibe el usuario durante su visita al servicio de urgencias. (53) La comodidad del paciente es importante por lo cual medidas como control y adecuamiento de iluminación, ruido, sábanas limpias y ambiente pulcro son necesarias para aumentar la comodidad del ambiente físico lo cual disminuirá la ansiedad y las alteraciones relacionadas a la enfermedad diagnosticada teniendo relación directa con la satisfacción del usuario. (55,56,57)

La satisfacción general engloba factores que para Atari Mo y Atari Ma son considerados esenciales para definir la satisfacción del usuario como los tiempos de espera, su percepción sobre la atención y calidad del servicio y si volverían a recibir atención al centro de urgencias o recomendarían el servicio (53) se establece una estrecha relación entre la satisfacción del usuario y la percepción de

profesionalidad y de tratamiento diagnóstico sin fallos. (58)

Partiendo de las diversas concepciones del término satisfacción del usuario podemos mencionar que existen diferentes niveles de satisfacción que determinaran la lealtad de un usuario hacia una empresa, institución marca o producto donde satisfecho es cuando el cliente se siente conforme y se cumplen las expectativas de lo que esperaba de un bien o servicio y lo que recibió; insatisfecho es cuando no se cumplen las expectativas del cliente en lo que espera de un determinado servicio y lo que se recibe haciendo que no se logren las expectativas; y satisfecho (complacido) que es donde se exceden las expectativas del cliente o usuario con el bien o servicio ofertado.(38)

II. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio tuvo enfoque cuantitativo y finalidad básica porque se recopilaron y examinaron datos cuantificables, evidenciados en tablas y gráficos para mayor comprensión del lector, probando una hipótesis o teoría, a partir de información numérica de análisis estadístico (59) para extraer conclusiones y adquirir conocimiento actualizado relacionado a las variables en estudio.

Se realizó un estudio de tipo no experimental, corte transversal correlacional que se argumentó al relacionar dos variables a través de la observación sin manipulación de las mismas, describiendo y recogiendo datos en un lapso determinado; siendo el sujeto observado en su realidad o ambiente natural. (60)

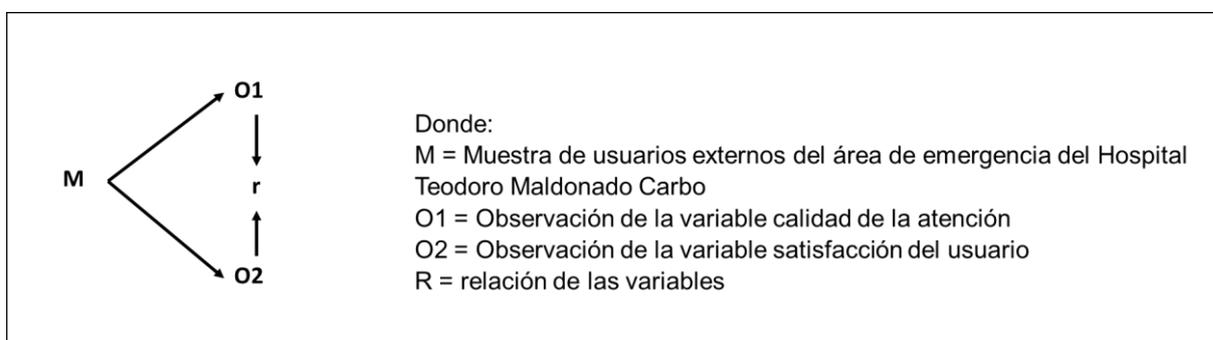


Figura 1 Esquema del tipo de investigación

3.2. Variables y operacionalización

Las variables sujetas a estudio en la presente investigación fueron:

Variable 1: Calidad de atención

- **Definición conceptual:** Sistema orientado a lograr el mejoramiento continuo de procesos a costos bajos, que busca satisfacer al individuo familia o comunidad que consume el bien o solicita el servicio. (61)
- **Definición operacional:** Acto que comprende brindar atención adecuada u óptima en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles con la finalidad que exista satisfacción con el

servicio recibido y se cumplan las expectativas de los usuarios externos que acuden al área de emergencia del HTMC la cual es valorada a través de una adaptación del Modelo Servperf.

Variable 2: Satisfacción del Usuario

- **Definición conceptual:** Configuración de la calidad de un bien o servicio, contraste entre cómo se percibe un servicio recibido (percepciones subjetivas) y lo que se esperaba recibir (expectativa). (62)
- **Definición operacional:** Cumplimiento de las expectativas del cliente con la atención brindada en donde encontramos tres niveles de satisfacción que serán satisfecho, insatisfecho y complacido en lo que respecta a las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general; mediante la aplicación de una encuesta adaptada de la Escala breve de satisfacción de los pacientes del departamento de emergencias (BEPSS).

Variable 3: Características sociodemográficas y de salud

- **Definición conceptual:** Condiciones que facilitan o dificultan con su interferencia las condiciones de vida y salud de un grupo. (63)
- **Definición operacional:** Se define como el conjunto de características que comprende edad, sexo, etnia, nivel de instrucción, estado civil, diagnóstico Covid-19 y días de permanencia en la institución hospitalaria del usuario externo.

La matriz completa de operacionalización se encuentra en el **Anexo 2**.

Tabla1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Categoría	Nivel y rango
Calidad de Atención	Fiabilidad	Tiempo de espera y veracidad	P5, P8	Totalmente en Desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Baja (23-53) (<34%) Media (54-84) (34% a 66%) Alta (85-115) (>66%)
		Atención oportuna	P6, P7, P9		
		Información pertinente	P10		
	Elementos tangibles	Material Visual	P4		
		Apariencia y Comodidad del servicio	P2		
		Equipamiento	P1		
	Capacidad de respuesta	Imagen Personal	P3		
		Tiempo de respuesta	P11, P13		
		Disponibilidad y asistencia	P12		
	Seguridad	Actitud de servicio	P16		
		Comportamiento y profesionalidad	P14, P18		
		Credibilidad	P15, P17		
Empatía	Individualización de atención	P19, P23			
	Comprensión hacia el usuario	P21, P22, P20			
Satisfacción del Usuario	Satisfacción con el Personal de salud	Empatía	I1, I2, I5, I7	Totalmente en Desacuerdo (1)	
		Seguridad	I3, I9 I4, I6, I8		

	Satisfacción con el Entorno	Elementos tangibles	I10, I12, I11, I13	En desacuerdo (2)	Insatisfecho (18-41) (<34%)
	Satisfacción general	Capacidad de respuesta	I14, I15	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	Conforme (42-65) (34% a 66%)
		Fiabilidad	I16, I17, I18	De acuerdo (4)	Satisfecho (66-90) (>66%)
				Totalmente de acuerdo (5)	
Sexo	Lo que refiera el usuario externo		Masculino (1) Femenino (2)		
Edad	La que refiera el usuario externo		18 a 28 años (1) 29 a 39 años (2) 40 a 50 años (3) 51 a 61 años (4) 62 o más años (5)		
Etnia	La que refiera el usuario externo		Afroecuatoriano (1) Indígena (2) Mestizo (3) Blanco (4) Mulato (5) Otros (6)		
Características sociodemográficas y de salud	Nivel de Instrucción	El que refiera el usuario externo		Ninguna (0) Básica (1) Bachillerato (2) Tercer Nivel (3) Postgrado (4)	
	Estado civil	El que refiera el usuario externo		Soltero (1) Unión libre (2) Casado (3) Separado (4) Divorciado (5) Viudo (6)	
	Diagnostico COVID-19	Condición clínica que le informa el medico al paciente y el refiere en la encuesta		NO (0) SI (1)	
	Tiempo de permanencia en la institución hospitalaria	Lo que refiera el usuario externo		Menos de 24 horas (1) De 24 a 72 horas (2) De 3 a 5 días (3) De 5 a 10 días (4) De 10 a 20 días (5) De 20 a 30 días (6) Mas de un mes (7)	

Fuente: Elaboración propia

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Hernández (2014) nos indica que una población es considerada un grupo determinado de casos que poseen una serie de especificaciones en común. (64) Es decir, son un conjunto de individuo con características específicas, así pues, el presente estudio contará con una población que estará integrada por 1000 usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.

En lo que respecta a la muestra esta investigación tuvo una muestra probabilística la cual se define como aquel proceso orientado a la selección de individuos que participan en la muestra no tanto por lineamiento estadístico sino por las características del estudio y es usado tanto para investigaciones de tipo cuantitativo como cualitativo. (64)

La muestra probabilística considero a usuarios externos que asistieron al área de emergencia del HTMC en la primera quincena del mes de noviembre del 2020 y estará conformada por un total de 94 usuarios externos.

Entre los criterios de inclusión encontraremos a) Usuarios mayores de 18 años de ambos sexos, b) Usuarios que acepten participar de forma voluntaria, c) Usuarios en pleno uso de sus facultades mentales.

Y los criterios de exclusión serán: a) Usuarios que no respondan a todos los ítems del cuestionario, b) Usuarios e con patologías psicológicas o mentales y en estado de coma o estupor según escala de Glasgow. C) Encuestas que no pasen la prueba de enmascaramiento

Se realizo un estudio piloto en 20 usuarios externos para evaluar el tiempo en que se tardan en contestar, su reacción y detección de posibles errores de redacción. Se preciso el tamaño de muestra calculado con fórmula para comparar dos proporciones de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos donde: nivel de confianza de 95% ($Z=1,96$), probabilidad de calidad de atención resultado del estudio piloto previo de 40% ($p=0,4$), proporción de satisfacción del usuario de 22% ($q=0,22$), poder estadístico de 80% y una proyección por pérdidas de 10%³. **(Anexo 3)**

Por otra parte, se aplicó muestreo sistemático; en este caso, dado que la población es fluctuante y, en promedio, llega a 1000 usuarios en un mes; como la aplicación de instrumentos abarco dos semanas, se asumirá encuestar a 1 de cada n (4) usuarios externos que ingresen al área de emergencia; recolectando los datos en la primera quincena del mes de noviembre del lunes a viernes en los diferentes turnos y salas que conforman el servicio de emergencia del HTMC.

La unidad de análisis fueron los usuarios externos mayores de 18 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó en el presente estudio para medir la calidad de atención y satisfacción del usuario externo fue la encuesta.

Usando como instrumento una modificación del cuestionario SERVPEF, a través del cual se analizó las percepciones sobre la calidad de atención de los usuarios externos que acudieron al servicio de la emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo. El cuestionario consto con una estructura de 23 preguntas para la variable calidad de atención, conformada por 5 dimensiones y medidas según la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje constó de 20% (Rangos de porcentaje: Mala 23-53; Regular 54-84 y Buena 85-115), que facilitaron su contestación y posterior análisis e interpretación.

Tabla 2. Ficha técnica del instrumento de la Variable calidad de atención

Nombre del cuestionario	Cuestionario para medir la calidad de atención en usuarios externos del área de emergencia del HTMC
Autora	Br. Kenya Katherine Vinueza Domo
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir del modelo Servperf.
Lugar	Área de Emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo
Fecha de aplicación	Primera quincena del mes de noviembre del 2020
Objetivo	Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	20 minutos
Margen de error	0,05

Estructura	Compuesto de 23 preguntas en la dimensión calidad de atención, con cinco dimensiones: aspectos tangibles con cuatro indicadores, fiabilidad con tres indicadores, capacidad de respuesta con dos indicadores, seguridad con tres indicadores y empatía con dos indicadores. Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= En desacuerdo y 1=Totalmente en desacuerdo
------------	---

De igual manera se realizó una revisión de base de datos en Pubmed, Scopus y Medline para adaptar un cuestionario a partir de la Escala breve de satisfacción de los pacientes del departamento de emergencias (BEPSS) , de forma que logremos conocer la satisfacción de los usuarios externos, mediante un cuestionario de 17 ítems en tres dimensiones medidas según la escala de Likert donde cada nivel de porcentaje constó de 20% (Rangos de porcentaje: Insatisfecho 10-22; Conforme 23-36; Satisfecho 37-50), para mayor precisión de recolección y análisis de datos. También se agregaron preguntas de enmascaramiento tanto para la variable CA como la variable SA con el objetivo de verificar la veracidad de la respuesta de los usuarios en la encuesta, las cuales estarán marcadas con un asterisco para efectos de identificación por parte de expertos. **(Anexo 4)**

Tabla 3. Ficha técnica del instrumento de la variable satisfacción del usuario externo

Nombre del cuestionario	Cuestionario para medir la satisfacción en el usuario externo del área de emergencia del HTMC
Autora	Br. Kenya Katherine Vinueza Domo
Adaptado	Si, aplica. Adaptado a partir de la Escala breve de satisfacción de los pacientes del departamento de emergencias (BEPSS)
Lugar	Área de Emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo
Fecha de aplicación	Primera quincena del mes de noviembre del 2020
Objetivo	Evaluar la satisfacción de los usuarios en las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020
Dirigido a	Usuarios externos de forma individual
Tiempo estimado	20 minutos

Margen de error	0,05
Estructura	La variable satisfacción del usuario compuesta por 17 ítems, con tres dimensiones: satisfacción con el personal de salud con dos indicadores, satisfacción con el entorno con un indicador y satisfacción general con dos indicadores.
	Todos con indicadores en escala tipo Likert con valores 5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 2= En desacuerdo y 1=Totalmente en desacuerdo

La validación de los instrumentos fue sometida a consideración y opinión de tres especialistas: Primer experto: Doctora en Enfermería y Cultura de los Cuidados con 12 años de experiencia en la investigación y 6 años de experiencia como docente universitaria. La segunda experta: Es Doctora en Ciencias de la Salud, Doctora en educación, Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud, Especialista en Investigación ANR, Especialista en los servicios de enfermería con 20 años de experiencia docente, 30 años de experiencia profesional tanto como enfermera asistencial como gerencia de enfermería y 8 años de experiencia en investigación. La tercera experta: Magister en Salud Pública, Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Magister en Administración de pequeñas y medianas empresas con 4 años de experiencia en docencia universitaria e investigación. Todos estuvieron de acuerdo en la aplicabilidad de la prueba. **(Anexo 5)**

Tabla 4. Validación de juicio de expertos

Experto	Grado Académico	Nombre y Apellidos	Dictamen
1	Dra.	Dinora Rebolledo Malpica	Aplicable
2	Dra.	Marina Caján Villanueva	Aplicable
3	MsC.	Cinthy Rodríguez Orozco	Aplicable

El estudio piloto previo, también ayudó a determinar la confiabilidad del instrumento. Se analizará con la prueba estadística de Alfa de Cronbach para obtener un valor mínimo de 0,8 equivalente a bueno. **(Anexo 6)**

Tabla 5. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad	
	Nº de elementos	Niveles
0,9734	23 ítems de la variable calidad de atención	Excelente ($\geq 0,9$)
0,9678	17 ítems de preguntas de la variable satisfacción del usuario	Excelente ($\geq 0,9$)

3.5. Procedimientos

Los procedimientos incorporan los siguientes pasos:

- Adaptación del cuestionario Servperf y Escala breve de satisfacción de los pacientes del departamento de emergencias (BEPSS).
- Validación de contenido por juicio de expertos explicados antes.
- Permisos y autorización para aplicar la encuesta en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo con la respectiva solicitud de permiso y autorización a la Dirección General del Hospital explicándole el propósito del estudio. **(Anexo 7)**
- Información verbal del consentimiento informado: Se solicitó permiso a los usuarios externos, que fueron plasmados con la explicación del estudio, mostrando su decisión de participación voluntaria con su aceptación verbal y declarando el investigador sobre el cumplimiento de esta acción. **(Anexo 8)**
- Aplicación de prueba piloto: Durante el desarrollo del procedimiento, se informó sobre el anonimato de la información obtenida y su tratamiento de confidencialidad y no juzgando por la información obtenida.
- Determinación del tamaño de la muestra explicado antes.
- Determinación de la frecuencia de aplicación: Planificando para ser realizado a diferentes días y horas de la semana para poder obtener resultados más confiables. Estableciendo las primeras dos semanas del mes de noviembre del lunes a viernes durante las 24 horas como fecha y horarios de recolección de datos.

Asimismo, incorporarán los siguientes pasos:

- Aplicación de cuestionario validado en el área de emergencia siempre manteniendo un clima de respeto y confidencialidad. **(Anexo 4)**
- Organización de la información. Se recogerán los instrumentos aplicados, salvaguardados en archivo codificado para su lectura, el mismo que será analizado de forma estadística. **(Anexo 9)**

3.6. Método de análisis de datos

Los datos se procesaron de forma anónima a través de una base codificada con el programa MS Excell®. Para su posterior análisis en el programa SPSS® v. 20.0.

El alfa Cronbach fue el validador de la consistencia interna y facilitó valorar la fiabilidad de los datos del estudio piloto, en lo que respecta al cálculo se utilizó el programa SPSS® con su procedimiento RELIABILITY que ofreció un valor puntual e intervalo de confiabilidad de 95% considerando un 0,7 como valor mínimo. Las puntuaciones de los coeficientes alfa de Cronbach se calcularon en forma global y por ítems del cuestionario.

Los datos administrativos de la institución y del estudio piloto fueron usados para determinar el tamaño de muestra con el programa Excel de la web Fisterra. La descripción de variables se realizó con medidas de tendencia central (media, mediana) y de dispersión (desviación estándar, intervalo de confianza al 95%; y rango intercuartil), y para variables cualitativas con proporciones.

Al comprobar una distribución no normal de los resultados, se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de Spearman Este coeficiente permitió estudiar la relación lineal entre las dos variables cuantitativas relacionadas a ambos cuestionarios. Una asociación nula resultaría en $r=0$, mientras que aumenta la relación a medida que se aproxime a 1 o a -1. El signo del coeficiente indicaría el sentido de la asociación, siendo una relación directa cuando es un signo positivo y una relación inversa cuando el signo es negativo. En el cálculo de la fuerza de asociación entre variables se brindará a múltiples categorías.

Considerando la naturaleza de las variables en estudio se considero aplicar Chi cuadrado para verificar la asociacion entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

La información recogida fue anónima y se tomó en consideración la veracidad de aplicación de la herramienta de recolección, para efectos de investigación se obtuvo el consentimiento informado de los encuestados donde se puntualizó que la información recolectada fue confidencial y no fue utilizada para ningún fin que no sea la investigación, así como los permisos de la institución hospitalaria donde se recolectaron los datos. **(Anexo 11-13)**

IV. RESULTADOS

Resultados sobre el objetivo general

Tabla 6. Relación entre la calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

		Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación (r)	0,668**
		Coefficiente de determinación (r ²)	0,446
		Sig. (bilateral)	0,000
		n	94

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Encuesta aplicada en usuarios externos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

En esta tabla se presenta el resultado de la aplicación de Rho de Spearman para determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario; el coeficiente es de 0,668 que indica una relación directa y moderada que es explicada, según el coeficiente de determinación, por un 44,6% de los usuarios; además, $p < 0,01$, con lo que se asume que la relación entre las variables es significativa.

Resultados sobre las características sociodemográficas

Tabla 7. Características sociodemográficas y de salud de los usuarios del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

DIMENSIÓN	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE	Chi ² p. valor
SEXO	FEMENINO	41	44%	1, 673 ^a 0,433
	MASCULINO	53	56%	
EDAD	18-28 AÑOS	8	9%	19, 373 ^a 0,013* 0,013*
	29- 39 AÑOS	26	28%	
	40 -50 AÑOS	6	6%	
	51-61 AÑOS	22	23%	
	62 O MÁS AÑOS	32	34%	
ETNIA	AFROECUATORIANO	6	6%	3, 720 ^a 0,045*
	INDÍGENA	7	7%	
	MESTIZO	77	82%	
	BLANCO	4	4%	
	MULATO	0	0%	
	OTROS	0	0%	
NIVEL DE INSTRUCCIÓN	NINGUNA	0	0%	21, 189 ^a 0,002**
	BÁSICA	10	11%	
	BACHILLERATO	49	52%	
	TERCER NIVEL	29	31%	
	POSTGRADO	6	6%	
ESTADO CIVIL	SOLTERO	20	21%	27, 633 ^a 0,012*
	UNIÓN LIBRE	14	15%	
	CASADO	29	31%	
	SEPARADO	6	6%	
	DIVROCIADO	9	10%	
	VIUDO	16	17%	
DIAGNÓSTICO COVID-19	NO	60	64%	4, 480 ^a 0,106
	SI	34	36%	
TIEMPO DE PERMANENCIA EN LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA	MENOS DE 24 HORAS	44	47%	39, 377 ^a 0,000**
	DE 24 A 72 HORAS	25	27%	
	DE 3 A 5 DÍAS	12	13%	
	DE 5 A 10 DÍAS	7	7%	
	DE 10 A 20 DÍAS	6	6%	
	DE 20 A 30 DÍAS	0	0%	
	MÁS DE UN MES	0	0%	

Fuente: Encuesta aplicada en usuarios externos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

La tabla 7 nos describe las características sociodemográficas y de salud de los usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020; se observa que el 56% de los usuarios son del sexo masculino, mayores de 62 años (34%), la mayor afluencia de pacientes se identifica como mestizos 82% y refieren haber alcanzado un nivel de instrucción de bachiller (52%); el 31% tiene por estado civil casado con mayor número de casos con diagnóstico COVID-19 negativo (64%) y menos de 24 horas de estancia hospitalaria (47%). Se observa que la dimensión tiempo de permanencia alcanza una significancia de 0,000, además se tiene que, junto a estado civil y nivel de instrucción, son las dimensiones que más determinan los resultados alcanzados.

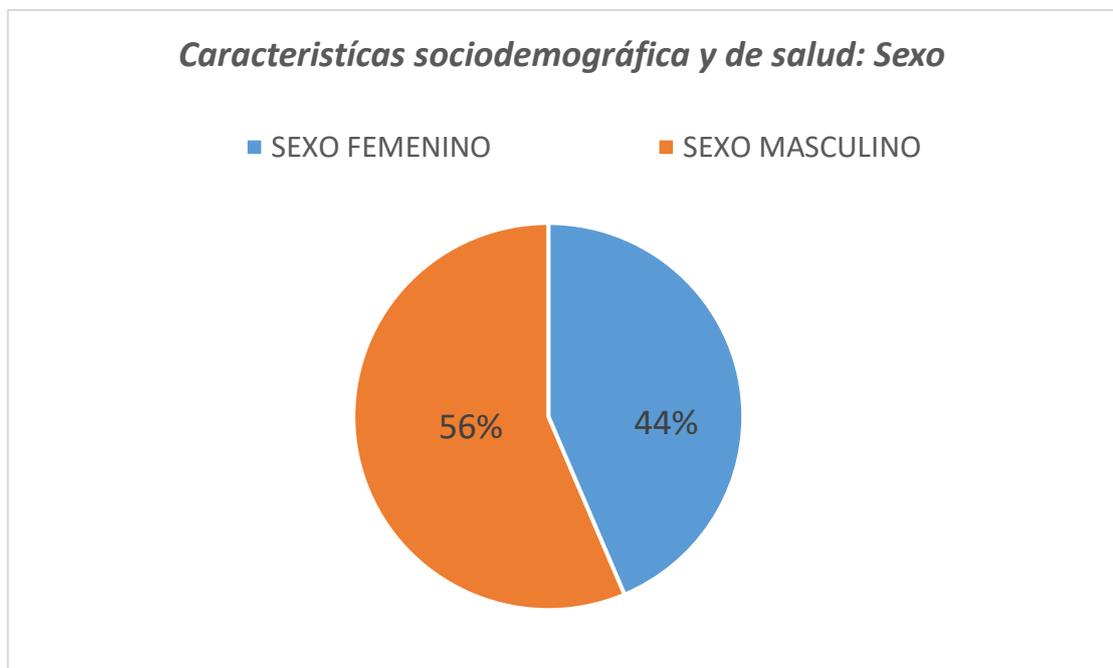


Figura 2. Características sociodemográficas y de salud: sexo

La presente figura refleja que dentro de los usuarios que asisten al área de emergencia el género predominante es el masculino con un 56%

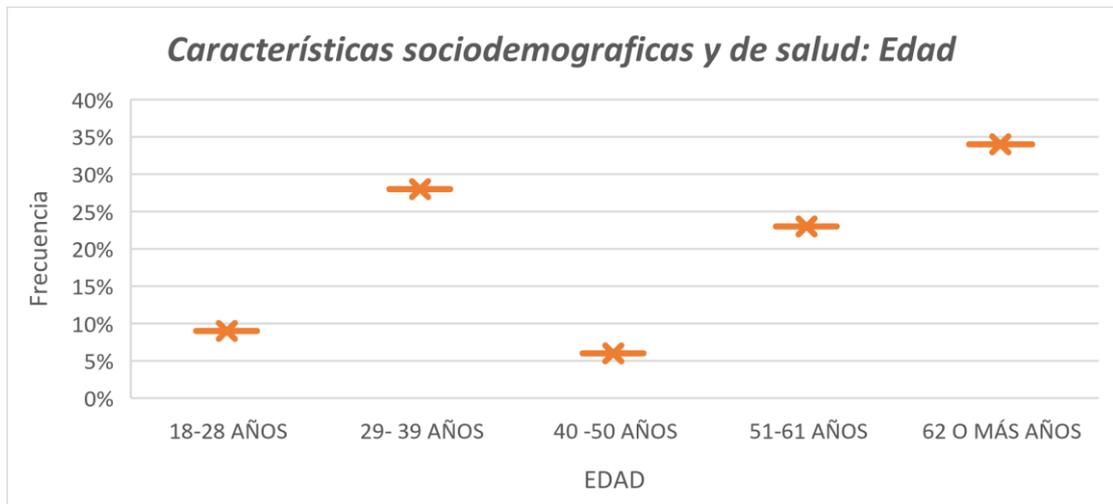


Figura 3. Características sociodemográficas y de salud: Edad

La figura 3 evidencia a los adultos de 40 a 50 años como el grupo etario con menor frecuencia de atenciones en el área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo alcanzando un 6% de las mismas; mientras que los rangos de 29 a 39 años y de 62 o más años son los grupos con mayor número de atenciones con un 28% y 34% respectivamente.

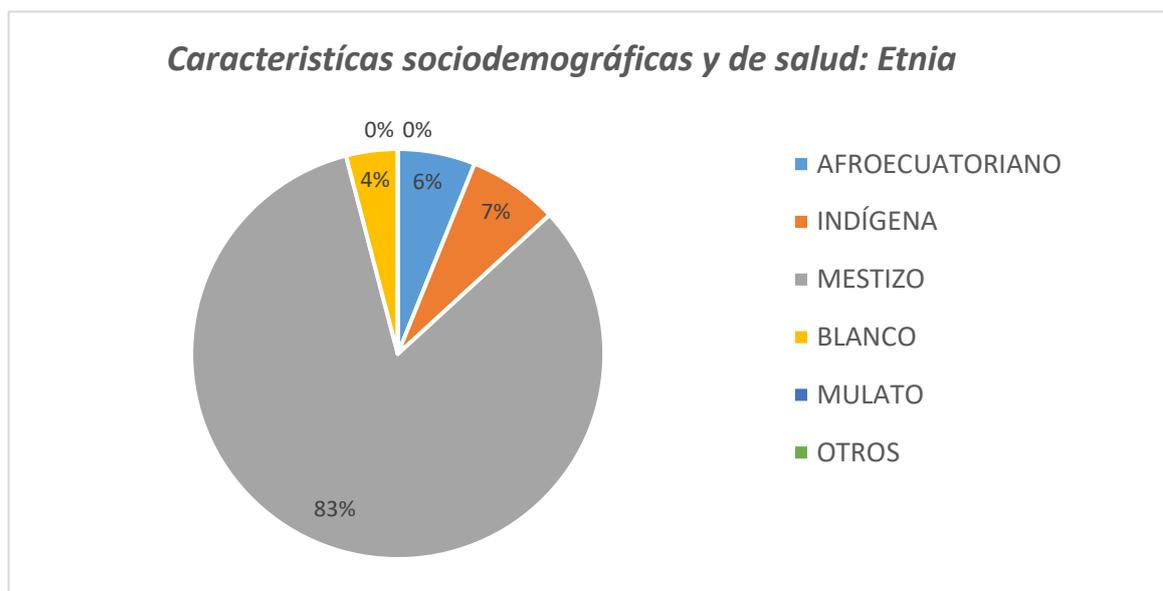


Figura 4. Características sociodemográficas y de salud: Etnia

Nos muestra que el origen étnico predominante de los afiliados que acuden al área de emergencias del Hospital Teodoro Maldonado Carbo es el mestizo con un 83%.

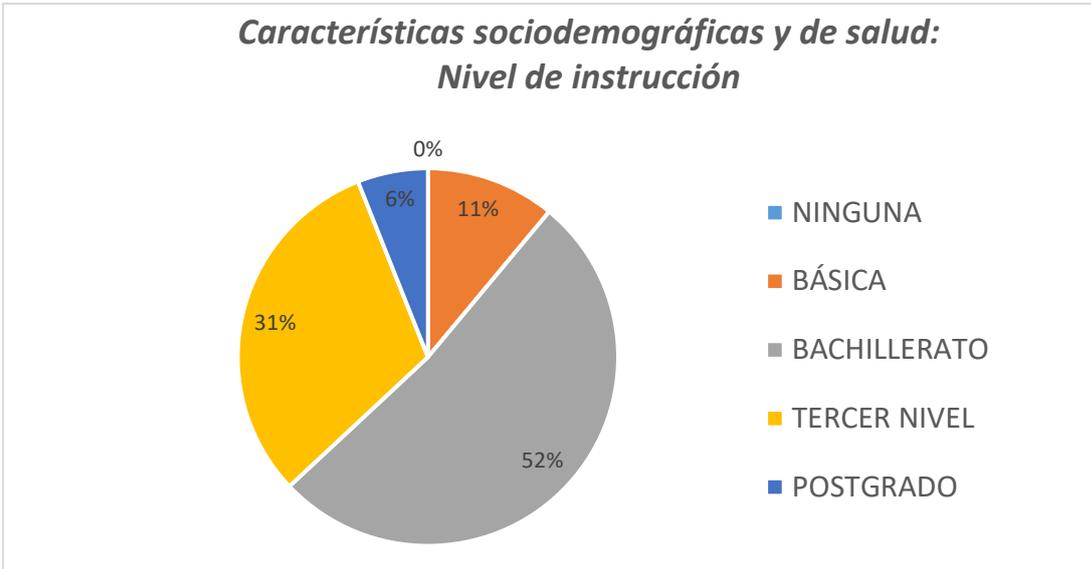


Figura 5. Características sociodemográficas y de salud: Nivel de instrucción

Refleja que del total de pacientes atendidos el 100% refiere haber tenido acceso a la educación y poseer un nivel de instrucción. El bachillerato alcanza el 52% encabezando el nivel de instrucción que manifestaron los usuarios externos, contrario al 6% que refieren haber realizado un postgrado.

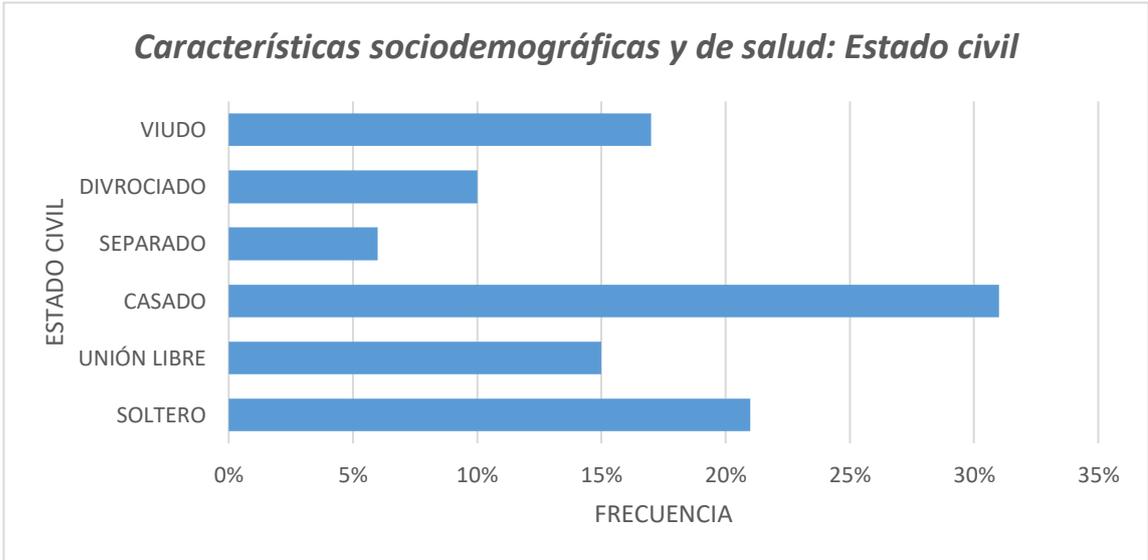


Figura 6. Características sociodemográficas y de salud: Estado civil

Observamos que un 31% de pacientes refieren como estado civil estar casados contrastando con un 6% de usuarios que refieren haber pasado por una separación.

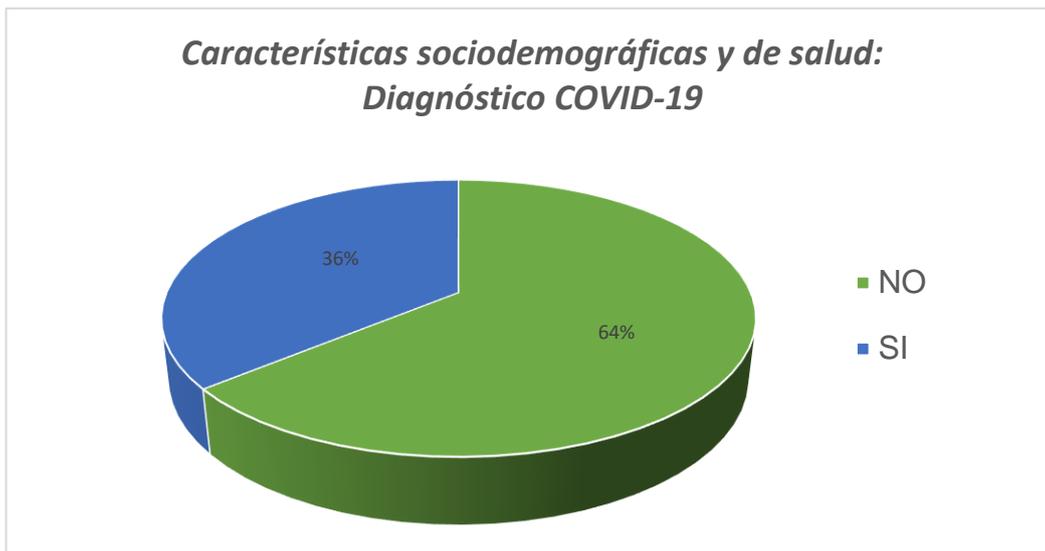


Figura 7. Características sociodemográficas y de salud: Diagnostico COVID-19

Refleja que un 64% de los pacientes del área de emergencia tienen un Diagnóstico Covid-19 negativo.

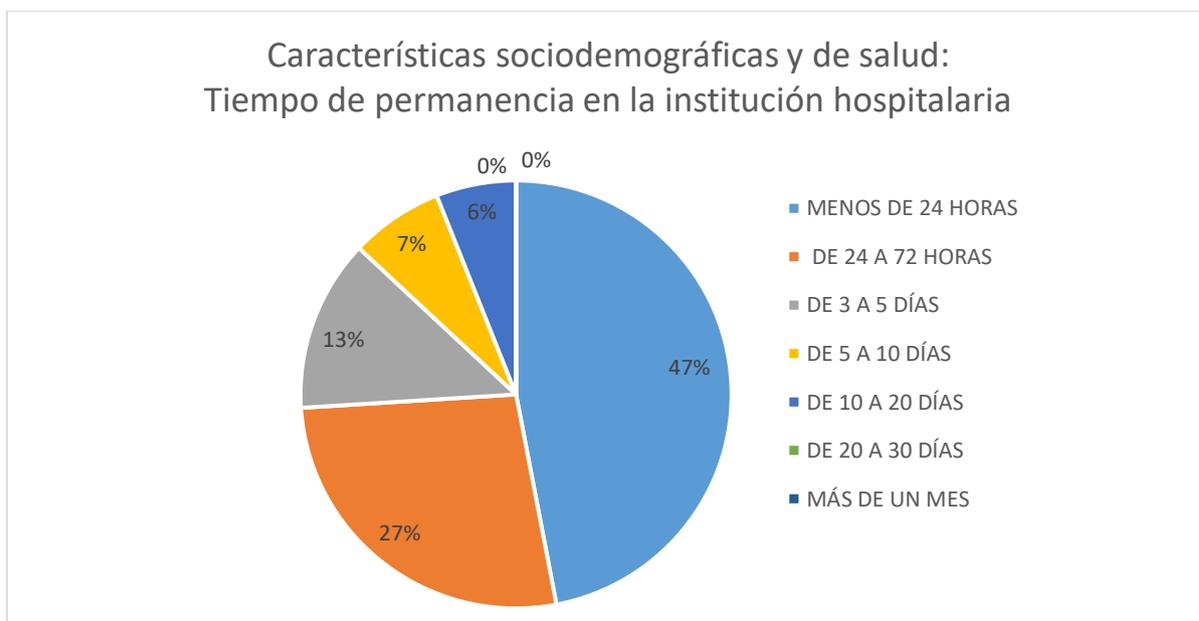


Figura 8. Características sociodemográficas y de salud: Tiempo de permanencia en institución hospitalaria

Se evidencia el tiempo de permanencia en la institución hospitalaria donde el mayor número de usuarios pasan menos de 24 horas dentro de la institución.

Resultados sobre el objetivo específico 1

Tabla 8. Calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

Indicadores de calidad de atención en usuarios externos del área de emergencia				
n=94	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Significancia
Elementos tangibles	Alta	78	83%	0,011*
	Media	8	8,5%	
	Baja	8	8,5%	
Fiabilidad	Alta	72	72%	0,032*
	Media	12	13%	
	Baja	10	10%	
Capacidad de respuesta	Alta	68	72%	0,075
	Media	18	19,5%	
	Baja	8	8,5%	
Seguridad	Alta	84	90%	0,008**
	Media	6	6%	
	Baja	4	4%	
Empatía	Alta	80	85%	0,009**
	Media	8	9%	
	Baja	6	6%	
Total	Alta	78	83%	0,011*
	Media	8	8,5%	
	Baja	8	8,5%	

Chi2

Fuente: Encuesta aplicada en usuarios externos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

La tabla 8 refleja que el nivel de la calidad de atención en el Hospital Teodoro Maldonado es alto porque el 83% de los usuarios así lo percibe; por otro lado, todas las dimensiones tienen esa tendencia; incluso, la dimensión seguridad alcanza 90% de usuarios que consideran que es alta, precisamente, esta es la dimensión más significativa junto con empatía, pues ambas presentan $p < 0,01$. Se identifica que las dimensiones seguridad y empatía son las que alcanzan mayor significancia; es decir, son más valoradas por los usuarios externos del área de emergencia. La capacidad de respuesta se constituye en la dimensión que no es significativa.

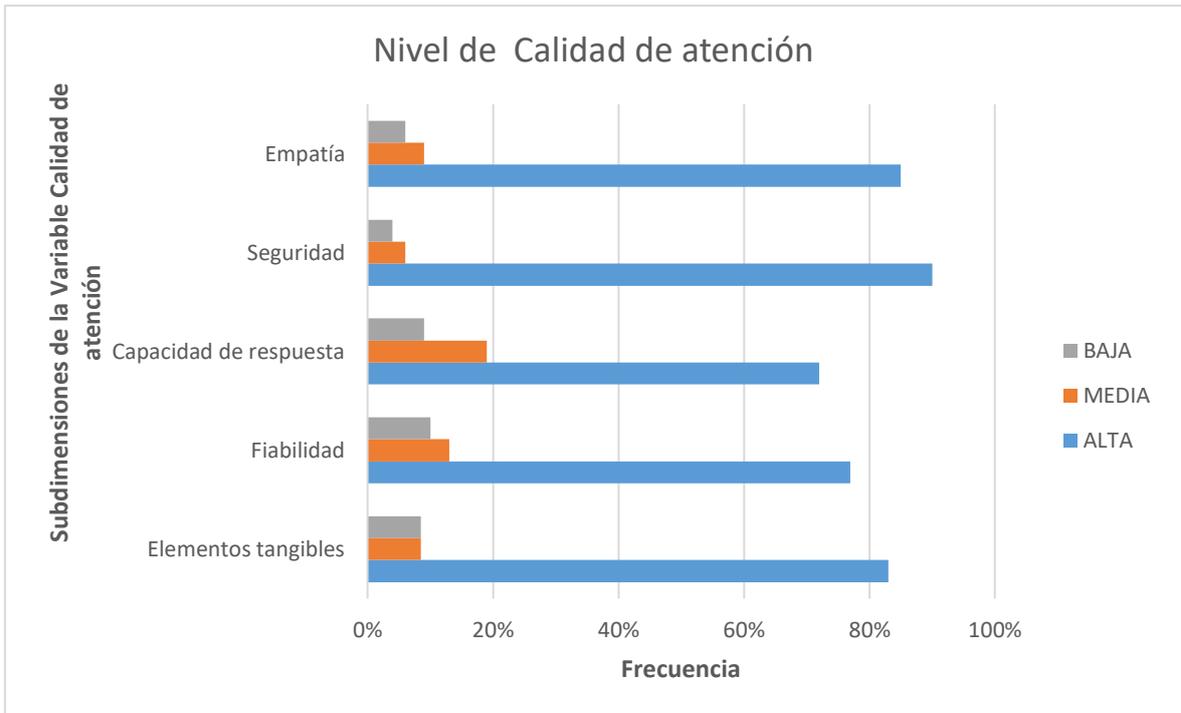


Figura 9. Calidad de atención

La calidad en sus dimensiones según la perspectiva de los usuarios externos fue buena; alcanzó en la dimensión seguridad el porcentaje más alto con un 90%, empatía 85%, elementos tangibles 82%, fiabilidad 77% y capacidad de respuesta 72%. Mientras que en lo que respecta a percepción de mala calidad de atención la dimensión con porcentaje más alto fue fiabilidad con un 10%.

Tabla 9. Características sociodemográficas y de salud en relación con la calidad de atención de los usuarios del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.

CALIDAD DE ATENCIÓN				NIVEL DE		DIAGNOSTICO	PERMANENCIA
	SEXO	EDAD	ETNIA	INSTRUCCION	ESTADO CIVIL	COVID-19	HOSPITALARIA
Coefficiente de correlación	0,046	0,384**	-0,213	-0,109	0,063	-0,267	-0,331*
Sig. (bilateral)	0,757	0,008	0,150	0,466	0,675	0,070	0,023
n	47	47	47	47	47	47	47
Rho de Spearman							

La tabla describe el nivel de relación entre las características sociodemográficas y de salud con la variable calidad de atención. En cuanto a la relación con la variable calidad de atención los resultados reflejan que la edad presenta el coeficiente más alto y $p < 0,01$, lo que indica que, a mayor edad, mayor percepción de calidad de atención; en cambio, permanencia en el hospital, tiene un coeficiente de $-0,285$ y $p < 0,05$ que se explica como que, a mayor permanencia, se percibe menor calidad de atención.

Resultados sobre el objetivo específico 2

Tabla 10. Satisfacción de los usuarios en las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.

n=94	Escala	Frecuencia	Porcentaje	Significancia
Con el personal de salud	Satisfecho	72	77%	0,008**
	Conforme	16	17%	
	Insatisfecho	6	6%	
Con el entorno	Satisfecho	66	70%	0,014*
	Conforme	20	21%	
	Insatisfecho	8	9%	
Satisfacción general	Satisfecho	78	83%	0,007**
	Conforme	12	13%	
	Insatisfecho	4	4%	
TOTAL	Satisfecho	74	79%	0,011*
	Conforme	14	15%	
	Insatisfecho	6	6%	
Chi2				

Fuente: Encuesta aplicada en usuarios externos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

En la tabla 10 se aprecia que, en lo que respecta a la variable satisfacción, el 79% de los usuarios se encuentran satisfechos; además, se observa que cada una de las dimensiones tiene la misma tendencia; incluso, la dimensión satisfacción general presenta el porcentaje más alto (83%) y su significancia, junto a la de con el personal de salud, es $p < 0,01$, mientras que la dimensión con el entorno es significativa al $p < 0,05$. De manera general la satisfacción de los usuarios es significativa al nivel $p < 0,05$.

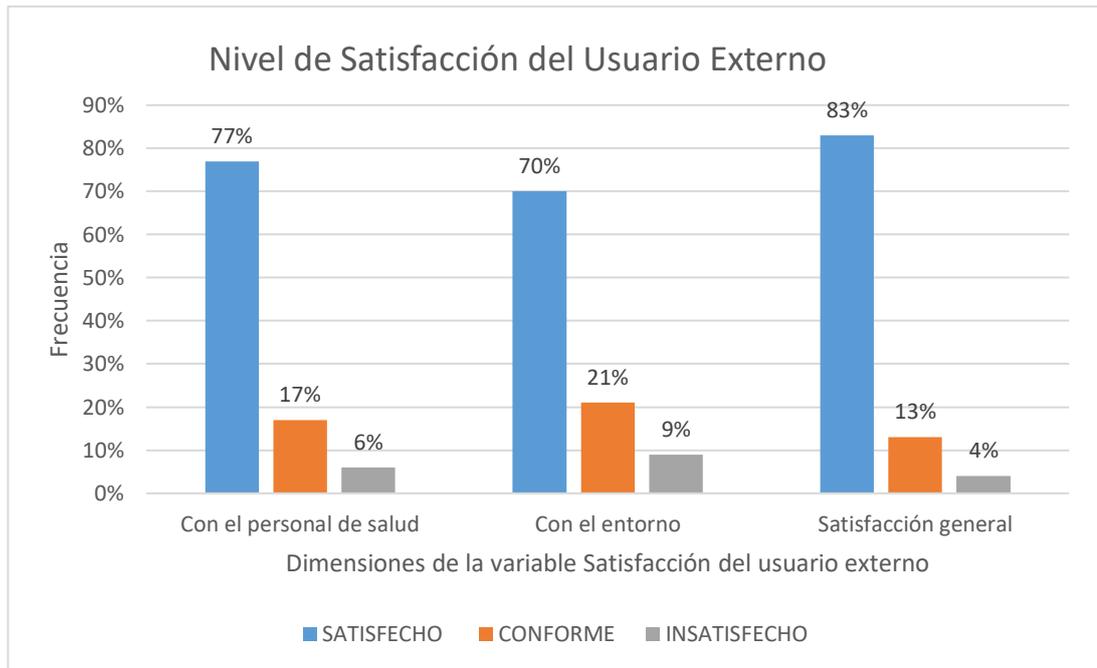


Figura 10. Nivel de satisfacción del usuario externo

La Figura 10 Refleja niveles altos de satisfacción en las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo, la satisfacción general alcanza el nivel más elevado de satisfacción con un 83% relacionado a su 4% de insatisfacción. Sin embargo, se nota que la dimensión con el entorno es la que presenta el nivel más bajo de satisfacción, lo que indica la razón por la que es menos significativa.

Tabla 11. Características sociodemográficas y de salud en relación con la satisfacción y con la calidad de atención de los usuarios del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	NIVEL DE					DIAGNOSTICO	PERMANENCIA
	SEXO	EDAD	ETNIA	INSTRUCCION	ESTADO CIVIL	COVID-19	HOSPITALARIA
Coefficiente de correlación	0,054	0,377**	-0,158	-0,109	0,065	-0,198	-0,285
Sig. (bilateral)	0,720	0,009	0,288	0,464	0,665	0,182	0,042
n	47	47	47	47	47	47	47
Rho de Spearman							

En cuanto a la relación con la satisfacción del usuario se encuentra que la mayor significancia es alcanzada por la edad, lo que explica su incidencia, en el sentido de que, a más edad, mayor percepción de satisfacción; por otro lado, es interesante observar que la característica permanencia presenta coeficiente negativo y significancia $p < 0,05$, lo que puede interpretarse que, a mayor permanencia, menos satisfacción del usuario.

Resultados sobre el objetivo específico 3

Tabla 12. Comparación de las valoraciones de las dimensiones de calidad y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.

Dimensiones		SATISFACCIÓN DEL USUARIO												
		Con el personal de salud				Con el entorno				Satisfacción general				
		Escala	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Total	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Total	Satisfecho	Conforme	Insatisfecho	Total
CALIDAD DEL SERVICIO	Elementos tangibles	Alto	70	8	0	78	62	16	0	78	68	10	0	78
		Medio	2	6	0	8	4	4	0	8	6	2	0	8
		Bajo	0	2	6	8	0	0	8	8	4	0	4	8
		Total	72	16	6	94	66	20	8	94	78	12	4	94
	Fiabilidad	Alto	66	6	0	72	66	6	0	72	70	2	0	72
		Medio	6	6	0	12	0	10	2	12	2	10	0	12
		Bajo	0	4	6	10	0	4	6	10	6	0	4	10
		Total	72	16	6	94	66	20	8	94	78	12	4	94
	Capacidad de respuesta	Alto	54	14	0	68	60	8	0	68	64	4	0	68
		Medio	16	2	0	18	6	12	0	18	14	4	0	18
		Bajo	2	0	6	8	0	0	8	8	0	4	4	8
		Total	72	16	6	94	66	20	8	94	78	12	4	94
	Seguridad	Alto	66	16	2	84	64	18	2	84	70	12	2	84
		Medio	6	0	0	6	2	2	2	6	6	0	0	6
		Bajo	0	0	4	4	0	0	4	4	2	0	2	24
		Total	72	16	6	94	66	20	8	94	78	12	4	94
	Empatía	Alto	64	14	0	78	64	12	2	78	66	12	0	78
		Medio	6	2	0	8	2	6	0	8	8	0	0	8
		Bajo	2	0	6	8	0	2	6	8	4	0	4	8
		Total	72	16	6	94	66	20	8	94	78	12	4	94

Fuente: Encuesta aplicada en usuarios externos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo

En la presente tabla se observan las valoraciones de las variables calidad y satisfacción de los usuarios y sus respectivas dimensiones; se aprecia que las intersecciones que tienen la mayor frecuencia son elementos tangibles y con el personal de salud (70) y fiabilidad y seguridad con satisfacción general (70). Cuando las dimensiones elementos tangibles y capacidad de respuesta se intersectan con el entorno se obtienen la relación bajo/insatisfecho con una frecuencia de 8.

Tabla 13. Relación de las dimensiones de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

		Con el personal de salud	Con el entorno	Satisfacción general
Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,595**	0,643**	0,559**
	Coefficiente de determinación (r2)	0,354	0,413	0,312
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	N	94	94	94
Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,744**	0,541**	0,758**
	Coefficiente de determinación (r2)	0,554	0,293	0,575
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	N	94	94	94
Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,633**	0,674**	0,550**
	Coefficiente de determinación (r2)	0,401	0,454	0,303
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	N	94	94	94
seguridad	Coefficiente de correlación	0,667**	0,624**	0,576**
		0,445	0,389	0,332
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	N	94	94	94
Seguridad	Coefficiente de correlación	0,691**	0,627**	0,681**
	Coefficiente de determinación (r2)	0,477	0,393	0,464
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000
	N	94	94	94
Rho de Spearman				

En la presente tabla se presentan los niveles de relación entre las dimensiones de las variables; se observa que la relación más alta está entre las dimensiones Fiabilidad y satisfacción general, con un coeficiente de 0,758, lo que indica una relación alta y directa, determinada por el 57,5% de los usuarios. La relación más baja está entre capacidad de respuesta y satisfacción general, con un coeficiente de 0,550, es decir, una relación moderada y directa que se explica por el 30,3% de los usuarios. En todos los casos se tiene $p < 0,01$, por lo que se asume que todas las relaciones son significativas.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo su origen en la inquietud por identificar los niveles de satisfacción y la percepción sobre la calidad de atención, vista desde la percepción de los usuarios externos del servicio de emergencia, pues, en este tiempo de pandemia, el incremento de pacientes, la tensión por no contagiarse, la preocupación de los contagiados y de sus familiares, han modificado las percepciones sobre el servicio; además se ha buscado, como objetivo general, la determinación la relación entre calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, en el año 2020; por otro lado, la hipótesis general que orientó el trabajo fue que existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos en el área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo Guayaquil, Ecuador 2020.

Metodológicamente, el estudio estuvo estructurado a partir de considerar que el tipo de investigación sería el no experimental, básico, enfocado cuantitativamente y con un diseño descriptivo de correlación, con la finalidad de poder contar con una muestra significativa, se recurrió al muestreo probabilístico que arrojó que, de la población estimada en mil usuarios del servicio de emergencia, se debía muestrear, por lo menos, a 94, a ellos se les aplicó dos cuestionarios validados por juicio de expertos y con alta confiabilidad según el Alfa de Cronbach. En este caso, la elección del tamaño de la muestra al 90% de confiabilidad se justificó por lo complejo de poder abarcar a mayor población en el servicio de emergencia, especialmente, en un contexto de pandemia como el actual.

En este aspecto de metodología hay coincidencias con los estudios nacionales de Mariscal y Valdivieso (Ecuador, 2020) quienes una metodología cuantitativa, no experimental y con un diseño descriptivo correlacional, aplicando un cuestionario de encuesta a la muestra conformada por 369 personas. También se coincide con Guadalupe et al., (Ecuador, 2018) quienes asumieron trabajar con 383 usuarios, a quienes se les aplicó cuestionarios, con una metodología cuantitativa, no experimental y con diseño transversal y correlacional.

Por otro lado, la metodología que se empleó discrepa con la de otros estudios, tales como el de Estrada & Zuluaga (Medellín, 2020), que se basó en un enfoque cualitativo, en el que la Información fue recogida con análisis documental; otro estudio con metodología diferente es el de Cayuela et al., (España, 2019), quienes, sobre calidad de atención, asumieron metodología descriptiva transversal, observacional aplicada a una muestra de 84 personas sordas y aplicando cuestionario estandarizado. Neves et al., (Brasil, 2018) quienes aplicaron una metodología descriptiva a una muestra de 384 pacientes. Abolfotouh et al., (Arabia Saudita, 2017), metodología prospectiva con muestra de 390 adultos, aplicando entrevistas.

Esto permite concluir que las variables en estudio permiten una gran gama de formas de abordarlas y que, esto no indica que una de las formas de plantear la metodología sea más pertinente que otras, sino que deben obedecer a las condiciones del contexto y a la finalidad del estudio; en este sentido, se puede decir que, al haberse cumplido los objetivos previstos y dado el contexto de pandemia, la metodología que se asumió fue la adecuada al estudio.

En cuanto a los resultados sobre el objetivo general, se tiene que, cuando se aplicó el Rho de Spearman, con la finalidad de llegar a la determinación de la correlación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario, se obtuvo un coeficiente de 0,668; es decir, una relación positiva y moderada fuerte que es determinada por el 44,6% de los usuarios; complementariamente, la significancia que se obtuvo fue $p < 0,01$, con lo que se establece que la relación entre la calidad de atención y la satisfacción es significativa; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general de trabajo; es decir que existe una relación significativa entre las variables de la investigación.

Los resultados son coincidentes con los de Neves et al., (Brasil, 2018), en su estudio «Evaluation of satisfaction of users assisted by prehospital mobile emergency care service» llega a concluir que los usuarios perciben que es satisfactorio el servicio, pero que necesita ser evaluado para que se tienda a mejorar constantemente. En la misma línea Mariscal y Valdivieso (Ecuador, 2020) que concluyeron en tres hospitales de la zona 8 la satisfacción con el protocolo de

triaje del área de emergencia en lo que respecta a usuarios auto-referidos se ve influencia de forma positiva por la calidad del servicio. También se encuentra similitudes con los resultados de Vera (Ecuador, 2019) quien, aunque aplicando en otros servicios diferentes al de emergencias, pudo concluir que en el laboratorio el 26% de los participantes indica que el servicio es bueno y el 53% indica que la atención es buena; en el área de imágenes el 44% menciona que los profesionales brindan buen trato, por lo que el servicio, según el 61%, cubre las expectativas.

Por otro lado, hay discrepancias con los resultados de Guadalupe et al., (Ecuador, 2018) quienes concluyeron que su muestra percibió una satisfacción media y que se presentan varias observaciones para mejorar. En el mismo sentido, se discrepa con Cayuela et al., (España, 2019) pues ellos encontraron que la percepción que se tuvo sobre calidad del servicio de los médicos y de los administrativos no satisfizo los usuarios externos; sin embargo, se percibió que el trato de los profesionales de enfermería fue bueno, lo que indica que se valora la cercanía que caracteriza al servicio de enfermería y que debe extenderse a los demás servidores del sector salud.

La población del estudio tuvo las siguientes características sociodemográficas y de salud que se cuidó estén presentes en la muestra; se puede apreciar que el 56% de los participantes son varones y el 34% son mayores de 62 años, étnicamente, los mestizos representan el 82% y el 52% de ellos obtuvieron el bachillerato; el 31% son casados; en cuanto a salud, el 64% de ellos tuvo diagnóstico negativo de Covid-19 y el 47% permaneció un tiempo menor a un día en el hospital, Se apreció que la característica tiempo de permanencia tuvo una significancia de 0,000, además se tuvo que, junto a estado civil y nivel de instrucción, son las dimensiones que más determinan los resultados alcanzados. Se encuentra coincidencias importantes con el estudio de Abolfotouh et al., (Arabia Saudita, 2017), según ellos, los varones son los que se mostraron más satisfechos y los niveles de insatisfacción se asociaron en forma significativa a los tiempos de espera prolongados. Arribaron a la conclusión de que se necesita mejorar los servicios de emergencia, esencialmente en cuanto a los entornos.

En cuanto a los resultados del primer objetivo específico que contempló la evaluación de la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, en el año 2020, están reflejados en la tabla, en la que se indica que el nivel de calidad de atención en el servicio de emergencia es alto, percibido así por el 83% de los usuarios; complementariamente se puede observar que, cada una de las dimensiones muestran esta tendencia; inclusive, la dimensión seguridad es considerada como alta por el 90% y es la que se presenta como con mayor significancia, al igual que la empatía cuyo $p < 0.01$ indican alta significancia por la valoración que le dan los usuarios y que ayuda a deducir que los pacientes esperan ser atendidos con seguridad y buen trato; por otro lado, no es significativa la dimensión capacidad de respuesta que, aunque llegó a ser considerada buena por un 70% de los usuarios, su significancia fue $p > 0,05$.

La calidad en sus dimensiones según la perspectiva de los usuarios externos fue buena; alcanzó en la dimensión seguridad el porcentaje más alto con 90%, empatía 85%, elementos tangibles 82%, fiabilidad 77% y capacidad de respuesta 72%. Mientras que se percibe como de baja calidad a la dimensión fiabilidad con un 10% lo que resultó ser el más alto en cuanto a lo negativo.

En cuanto a la calidad de atención se puede identificar discrepancias con el estudio de Guadalupe et al., (Ecuador, 2018) en el sentido que ellos indican que la tangibilidad es la única dimensión que alcanzó valores de satisfacción, mientras que las otras dimensiones se vieron percibidas como muy insatisfactoriamente y, de manera general se indica que la calidad de atención es de nivel regular y no bueno como en el estudio que nos ocupa.

Un dato importante lo reporta el haber considerado el calcular la relación estadística entre las características sociodemográficas y de salud con las variables del estudio, es decir, con la satisfacción y con la calidad de atención de los usuarios. Lo que se obtuvo se presentó en la tabla 12 e implica que, al relacionar las características con la calidad de atención se obtuvo que la edad presenta el coeficiente más alto y $p < 0,01$, lo que indica que, a mayor edad, mayor percepción de calidad de atención;

en cambio, permanencia en el hospital, tiene un coeficiente de $-0,285$ y $p < 0,05$ que se explica como que, a mayor permanencia, se percibe menor calidad de atención.

En el objetivo específico 2 que buscó evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. Los resultados se recogieron en la tabla 8 en la que se identificó que el 79% de los encuestados manifiestan estar satisfechos; en la misma línea, todas las dimensiones marcan la misma tendencia; inclusive, la satisfacción general muestra un grado más alto, con 83% por lo que su nivel de significancia es $p < 0.01$, junto a la dimensión con el personal de salud, en cambio, la satisfacción con el entorno, aunque también es significativa, tiene $p < 0.05$; por consiguiente, la variable satisfacción es significativa al nivel 0,05; en consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se asume la hipótesis de investigación específica 2.

Refleja niveles altos de satisfacción en las dimensiones de la variable satisfacción del usuario externo, la satisfacción general alcanza el nivel más elevado de satisfacción con un 83% relacionado a su 4% de insatisfacción. Sin embargo, se nota que la dimensión con el entorno es la que presenta el nivel más bajo de satisfacción, lo que indica la razón por la que es menos significativa.

Vera (Ecuador, 2019) el 26% de los participantes indicó que el área de laboratorio satisfizo sus requerimientos y, en el área de imagenología, el 61% indicó sentirse satisfecho con el servicio recibido, por lo que concluye que, en ambas áreas de atención, los pacientes se muestran satisfechos.

En el aspecto teórico que fundamentó el estudio se ha podido confirmar que la satisfacción pone en juego y relación la calidad del mismo contra la percepción de quien recibe la atención; es decir que tiene una gran carga subjetiva que se centra en lo que se esperaba recibir y por el contexto de la atención; por esta razón se asume como cierta la definición de que recalca que la satisfacción del usuario implica cumplir con sus expectativas en cuanto a trato personalizado, en un ambiente adecuado y con satisfacción en todo sentido. Por esta razón, se

concuera con Hernández (2019) cuando recomienda que, para evaluar la satisfacción, es necesario identificar sus expectativas y sus resultados de atención.

En cuanto a la relación características sociodemográficas y de salud vs satisfacción se apreció que la mayor significancia es alcanzada por la edad, lo que explica su incidencia, en el sentido de que, a más edad, mayor percepción de satisfacción; por otro lado, es interesante observar que la característica permanencia presenta coeficiente negativo y significancia $p < 0,05$, lo que puede interpretarse que, a mayor permanencia, menos satisfacción del usuario.

En el tercer objetivo específico se buscó comparar las valoraciones de las dimensiones de calidad y satisfacción en usuarios externos del servicio de emergencias en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo, los resultados descriptivos son apreciados en la tabla 8 en la que se aprecia que las mayores valoraciones se encuentran entre las dimensiones elementos tangibles, de la variable calidad, y con el personal de salud, de satisfacción del usuario, cuya intersección alcanza 70 puntos; el mismo puntaje que obtienen las dimensiones fiabilidad y seguridad cuando se interseca con satisfacción general; por otro lado, las intersecciones menos satisfactorias son las que se producen entre elementos tangibles y capacidad de respuesta (de calidad de atención) con el entorno (satisfacción) que consiguen una frecuencia de 8 puntos para la relación bajo/insatisfecho.

Complementariamente, se realizó la comparación de valoraciones inferencial que fue presentada en la tabla 12, en la que se aprecia que la relación más alta está entre las dimensiones Fiabilidad y satisfacción general, con un Rho de Spearman que llega a 0,758, es decir, una relación alta y positiva que es determinada por el 57,5% de los participantes en el estudio. Por otro lado, se identificó que la intersección más baja está entre capacidad de respuesta y satisfacción general cuya rho de Spearman es 0,550, lo que indica una relación moderada y positiva que es explicada por el 30,3% de los usuarios. En cada uno de los cruces se obtiene $p < 0,01$, en consecuencia, cada una de las relaciones es significativa.

VI. CONCLUSIONES

Los resultados del estudio mostraron que existió una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de emergencias en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo Guayaquil, Ecuador 2020 pues el Rho de Spearman indica una relación positiva y moderada fuerte (0,668) al nivel de $p < 0,01$, lo que es determinado por el 44,6% de los usuarios.

En cuanto a las conclusiones específicas se tiene que:

1. Existió un alto de calidad de atención percibida por el 83% de los usuarios y que se manifiesta de la misma forma en las dimensiones elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020; por esta razón se acepta la hipótesis nula.
2. Existió un nivel satisfactorio percibido por el 79% de los usuarios y que se manifiesta de la misma manera en sus dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en el área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020; por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.
3. Existió relación estadísticamente significativa, al nivel $p < 0,01$, entre las valoraciones de las dimensiones de calidad y satisfacción en el usuario externo respecto a la atención del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020, cuya relación más alta se identifica entre Fiabilidad y satisfacción general, con un coeficiente de 0,758, determinado por el 57,5% de los usuarios

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda valorar de forma constate los niveles de la calidad de atención en relación con la satisfacción del usuario externo dentro de las diferentes areas que conforman el área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo para adoptar medidas entorno a los resultados obtenidos.

En cuanto a las recomendaciones específicas:

1. Que los directivos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, puedan socializar con todo su personal los resultados alcanzados en la presente investigación, con la finalidad de que se tome conciencia de la percepción de los usuarios del servicio de emergencia y se adopten los mecanismos para asegurar una mejora continua del servicio, especialmente, en el área de emergencia.
2. Que el personal asistencial del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, considere que, si bien es cierto, los usuarios perciben que sus servicios son buenos, se debe identificar estrategias para mejorar las dimensiones de elementos tangibles y satisfacción con el entorno que son percibidas como más bajas.
3. Se sugiere establecer los mecanismos para ejecutar un taller vivencial para que el personal de las diferentes áreas comparta sus experiencias en atención al usuario y puedan sentir la satisfacción de ser atendidos con calidad humana y en un contexto adecuado.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los paciente [En línea]. 2020 septiembre. [citado: 15 de septiembre del 2020]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
2. Organización Panamericana de la Salud. Salud Universal en el Siglo XXI: 40 años de Alma-Ata. Informe de la Comisión de Alto Nivel. Edición revisada. Washington, D.C.: OPS; 2019
3. Organización Panamericana de la Salud. Quienes Somos [En línea]. 2010. [citado: 11 de septiembre del 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/quienes-somos>
4. Pérez Pulido Miguel Oswaldo, Orlandoni Merli Giampaolo, Ramoni Perazzi Josefa, Valbuena Vence Miguel. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana Salud Pública [Internet]. 2018 jun [citado 2020 Sep 20]; 44(2): 325-343. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200325&lng=es.
5. Arellano Díaz Hernán O. La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Dominio de las ciencias [en línea]. 2017 agosto, n.º3 mon. [Citado: 2020 agosto 29]; (3): [75 pp.]. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627/pdf>
6. Ministerio de Salud Pública. Modelo de Atención Integral de Salud Enfoque familiar, comunitario e intercultural. Ecuador Subsecretaria Nacional de Gobernanza de Salud Pblica;2012
7. Muntlin A, Gunningberg L, Carlsson M. Patients' perceptions of quality of care at an emergency department and identification of areas for quality improvement. Journal of Clinical Nursing. 2006;15(8):1045-1056.
8. Murillo C, Saurina C. Medida de la importancia de las dimensiones de la satisfacción en la provisión de servicios de salud. Gac Sanit. 2013;27(4):304-309. doi: 10.1016/j.gaceta.2012.12.015
9. Rodríguez, T. Ecuador: País ineficiente en salud pública. *La Línea de Fuego*, Noviembre 2018.

10. Teleamazonas. Alerta por falta de insumos en el Hospital Teodoro Maldonado Carbo [internet]. Ecuador. Teleamazonas. 2020 septiembre. [citado: 2020 septiembre del 15]. Disponible en: <https://www.teleamazonas.com/2020/09/alerta-por-falta-de-insumos-en-el-hospital-teodoro-maldonado-carbo/>
11. El comercio. La Defensoría del Pueblo se suma a la vigilancia al Teodoro Maldonado por nuevas denuncias de pacientes renales [internet]. Ecuador. El comercio. 2020 enero. [citado: 2020 septiembre del 6]. Disponible en: <https://www.elcomercio.com/actualidad/defensoria-vigilancia-teodoro-maldonado-pacientes.html>
12. Estrada-Atehortúa Andrés Felipe, Zuluaga-Gómez Mateo. Strategies for the measurement and management of overcrowding in the adult emergency services of high complexity and high consultation volumes hospitals. A literature review [Internet]. 2020 Mar [cited 2020 Sep 16]; 33(1): 68-77. Available from: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-07932020000100068&lng=en. <http://dx.doi.org/10.17533/udea.iatreia.34>.
13. Cayuela Fuentes Pedro Simón, Pastor Bravo María del Mar, Conesa Guillén María de los Ángeles. Perceived quality of care and satisfaction for deaf people with regard to primary care in a Health Area in the region of Murcia. *Enferm. glob.* [Internet]. 2019 [citado 2020 Sep 09]; 18(54): 303-322. Disponible en: http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v18n54/en_1695-6141-eg-18-54-303.pdf
14. Dantas Rodrigo Assis Neves, Dantas Daniele Vieira, Nascimento Jessica Cristhyanne Peixoto, Sarmiento Sabrina Daiane Gurgel, Oliveira Sara Porfírio de. Evaluation of satisfaction of users assisted by prehospital mobile emergency care service. *Saúde debate* [Internet]. 2018 Jan [cited 2020 Aug 29]; 42(116): 191-202. Available from: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042018000100191&lng=en. <http://dx.doi.org/10.1590/0103-1104201811615>.

15. Abolfotouh MA, Al-Assiri MH, Alshahrani RT, Almutairi ZM, Hijazi RA, Alaskar AS. Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emerg Med J*. Enero de 2017; 34 (1): 27-33. doi: 10.1136 / emermed-2015-204954. Publicación electrónica del 1 de agosto de 2016 PMID: 27480456; PMCID: PMC5256124
16. Gómez Guerra WE, Dávila L. FJ, Campins R. RA, Colmenarez D. S. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Rev. Salud Pública (Córdoba)* [Internet]. 29 de septiembre de 2017 [citado 6 de agosto de 2020];21(2):88-9. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/15151>
17. Mariscal Briones S, Valdiviezo Guerrero J. Evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del protocolo de triaje hospitalario para los usuarios auto referidos en el área de emergencia de tres hospitales de referencia de la zona 8; 2020. [Tesis para optar el grado de magister en gerencia en servicios de salud]. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil; 2020
18. Vera Bustos V. Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras. [Tesis para optar el grado de magister en gerencia en servicios de salud]. Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil; 2019
19. Guadalupe Rivera F, Suárez Lima GJ, Guerrero Lapo GE, Yancha Moreta CA. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Rev. Ciencia Digital* [Internet]. 6 julio de 2019 [citado 6 de agosto de 2020];3(3):162-77. Disponible en: http://cienciadigital.org/revista_ciencia_digital2/index.php/Ciencia_Digital/article/view/621
20. Deming E. Calidad, Productividad y Competitividad. La Salida de la crisis. Madrid Ediciones Díaz de Santos, S. A;1982.

21. Juran J. Juran y la Planificación para la Calidad. España: Ediciones Díaz de Santos;1988.
22. Donabedian, A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana; 1984.
23. Aguirre - Gas, H. Principios éticos de la práctica médica. Medigraphic. Cirugía y cirujanos [Publicación periódica en línea]. Noviembre - Diciembre de 2004 [Citado: 2020 agosto 31]; 72(6): [aproximadamente 607 pp.]. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/>: <http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf>
24. Del Saltos Mariño Edgar. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 [Tesis para optar al Grado Académico de Magister en Gestión en Salud]. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014
25. Brodeur M, Margo-Dermer E, Chouinard M, et al Experience of being a frequent user of primary care and emergency department services: a qualitative systematic review and thematic synthesis *BMJ Open* 2020;10: e033351. doi: 10.1136/bmjopen-2019-033351
26. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la implementación de un sistema de triaje para los cuartos de urgencias. OPS, Washington; 2010
27. Taye, BW, Yassin, MO & Kebede, ZT Calidad de la atención médica de emergencia en el Hospital de Referencia de la Universidad de Gondar, noroeste de Etiopía: una encuesta sobre las perspectivas de los pacientes. *BMC Emerg Med* **14**, 2 (2014). <https://doi.org/10.1186/1471-227X-14-2>
28. Torres Mora R, Torres Peña R, Morera Pérez M. Calidad de la atención médica percibida en el Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. INFODIR [Internet]. 2020 [citado 5 agosto 2020];0(32): [aprox. 0 p.]. Disponible en: <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/770>
29. Ayanian JZ, Markel H. Donabedian's Lasting Framework for Health Care Quality. *N Engl J Med*. 2016;375(3):205-207. doi:10.1056/NEJMp1605101

30. Amorim, L.d., Senna, M.I.B., Alencar, G.P. *et al.* User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health* 19, 126 (2019). <https://doi.org/10.1186/s12903-019-0803-8>
31. Ortiz Vargas, P. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta SERVQUAL, en la micro red Villa Chorrillos en el año 2014. [Tesis para obtener título profesional de médico cirujano]. Perú: Universidad Ricardo Palma; 2016
32. Zeithaml, V., Bitner, M. y Gremler, D. Marketing de Servicios. Editorial McGrawHill Interamericana, México, quinta edición; 2009.
33. Barrios, Marianna, Mejías, Agustín, Dimensiones de la Calidad de Servicio en un Centro Médico Asistencial Universitario. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias* [Internet]. 2009; I (1):21-30. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215016873004>
34. Velásquez, D. Medición de la satisfacción de usuarios de la Universidad del Valle. Cali: Univalle; 2011
35. Yovera, Carlos Eduardo y Rodríguez, José Luis. El modelo Servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista científica teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales* [online]. 2018 [citado 2020 septiembre 17] 22(1), 26-38. ISSN: 2610-7910
36. Ganga Contreras, Francisco; Alarcón Henríquez, Nancy y Pedraja Rejas, Liliana. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Rev. chil. ing.* [online]. 2019, vol.27, n.4 [citado 2020-10-08], pp.668-681. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668&lng=es&nrm=iso. ISSN 0718-3305. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>.
37. Oblitas M. (2010). Satisfacción laboral, el empowerment y la calidad del servicio en la municipalidad provincial de Arequipa – 2010. [Tesis Para obtener el Grado de Magíster en 53 Ciencias: Relaciones Industriales, con mención en Gerencia Estratégica de Recursos Humanos. Perú: Universidad nacional de san Agustín; 2010

38. Ibarra Morales, Luis Enrique y Casas Medina, Emma Vanessa. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contad. Adm* [online]. 2015 [citado 2020 septiembre 17]; 60(1): [pp.229-260]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0186-10
39. Ramírez, A. Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa?. *Sinapsis* [online]. 2017 [citado 2020 septiembre 17] 9 (1): [pp.59 - 63]. Disponible en: <https://www.eam.edu.co/ojs/sinapsis/article/view/157/255>
40. Horovitz, J., & Jurgens, M. (1994). La satisfacción total del cliente I. *Financial times*, 49. Recuperado: <http://concepto.de/oferta/#ixzz4DIFXkiXo>. (s.f.).
41. Dansereau E, Masiye F, Gakidou E, Masters SH, Burstein R, Kumar S. Patient satisfaction and perceived quality of care: evidence from a cross-sectional national exit survey of HIV and non-HIV service users in Zambia. *BMJ Open*. 2015 Dec 30;5(12):e009700. doi: 10.1136/bmjopen-2015-009700. PMID: 26719321; PMCID: PMC4710828.
42. Pérez Cantó V, Maciá Soler ML, González Chordá VM. Satisfacción de los usuarios en 2hospitales con diferente modelo de gestión [User satisfaction in 2hospitals with different management models]. *J Healthc Qual Res*. 2018 Nov-Dec;33(6):334-342. Spanish. doi: 10.1016/j.jhqr.2018.07.005. Epub 2018 Nov 28. PMID: 30503559.
43. Mkpojiogu, E.O.C., Hashim, N.L. Understanding the relationship between Kano model's customer satisfaction scores and self-stated requirements importance. *SpringerPlus* 5, 197 (2016). <https://doi.org/10.1186/s40064-016-1860-y>
44. Jaklič TK, Kovač J, Maletič M, Bunc KT. Analysis of Patient Satisfaction with Emergency Medical Services. *Open Med (Wars)*. 2018;13:493-502. Published 2018 Oct 22. Doi:10.1515/med-2018-0073
45. Nunu WN, Munyewende PO. Patient satisfaction with nurse-delivery primary health care services in Free State and Gauteng provinces, South Africa: A comparative study. *Afr J Prim Health Care Fam Med*. 2017 Apr 28;9(1):e1-e8. doi: 10.4102/phcfm.v9i1.1262. PMID: 28470074; PMCID: PMC5417171

46. Messina G, Vencia F, Mecheroni S, Dionisi S, Baragatti L, Nante N. Factors affecting patient satisfaction with emergency department care: an Italian rural hospital. *Glob J Health Sci.* 2014;7(4):30-39. Published 2014 Dec 17. Doi:10.5539/gjhs.v7n4p30
47. Stepurko T, Pavlova M, Groot W. Overall satisfaction of health care users with the quality of and access to health care services: a cross-sectional study in six Central and Eastern European countries. *BMC Health Serv Res.* 2016 Aug 2;16(a):342. doi: 10.1186/s12913-016-1585-1. PMID: 27485751; PMCID: PMC4971706.
48. Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., & Bendezu-Quispe, G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [online]. 2019 [citado 2020 septiembre 17] 36(4), 620-8. doi:<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
49. Adhikary G, Shawon MSR, Ali MW, Shamsuzzaman M, Ahmed S, Shackelford KA, Woldeab A, Alam N, Lim SS, Levine A, Gakidou E, Uddin MJ. Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh: Results from patient exit interviews. *PLoS One.* 2018 May 16;13(5):e0196643. doi: 10.1371/journal.pone.0196643. PMID: 29768441; PMCID: PMC5955531.
50. Kotler, P. y Keller, K.L. *Marketing Management*, Prentice Hall, Twelfth Edition, New Jersey; 2006
51. Alonso Dos Santos, Manuel. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Rev. educ. sup* [online]. 2016, vol.45, n.178 [citado 2020-09-18], pp.79-95. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602016000200079&lng=es&nrm=iso>. ISSN 0185-2760. <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.02.005>.
52. Velandia Salazar, Freddy; Ardon Centeno, Nelson and Jara Navarro, María Inés. Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Rev. Gerenc. Polit. Salud* [online]. 2007, vol.6, n.13 [cited 2020-

09-18], pp.139-168. Available from:
<http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&nrm=iso>. ISSN 1657-7027.

53. Atari Mo, Atari Ma. Brief emergency department patient satisfaction scale (BEPSS); development of a new practical instrument. *Emergency*. 2015;3(3):103-8
54. Arellano HN, Martínez LMG. Satisfacción de los usuarios de Urgencias basada en la sistematización del Servicio. *Hospital General Dolores Hidalgo; Guanajuato, México. Arch Med Urg Mex*. 2012;4(1):13-19.
55. Bautista LM. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. *Aquichan*. 2008; 8:74-84.
56. Carrillo Martínez M, Martínez Conrado LE, Mendoza-López JR, et al. Cumplimiento del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc*. 2009; 17:139-42.
57. Uribe Meneses A, Torrado Acevedo IC, Acevedo Durán YJ. Confort de los pacientes hospitalizados en el servicio de neurocirugía. *Rev Cien Cuidad*. 2012; 9:17-25.
58. Fontova Aurora. Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario; 2015. [Tesis para optar el grado de Doctora Salud, Educación y Ciencias Sociales]. España: Universidad de Girona; 2020
59. Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar. Metodología de la investigación. Quinta edición. México: Editorial Mac Graw Hill, 2010.
60. Kerlinger. (10 de octubre de 1979). Técnicas de estudio. Obtenido de <https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion37.htm>
61. Evans, J. y Lindsay W. Administración y control de la calidad. (7a ed.). México: Cengage Learning, Inc;2008
62. Agudelo AA, Valencia LY, Oullón E, Betancur LG, Restrepo LM, Peláez LV. Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud "IPS Universitaria" (Medellín). *Rev Fac Odontol Univ Antioq (Medellín)* 2008; 19 (2): 13-23.

63. Garzón-Duque María Osley, Cardona-Arango María Doris, Rodríguez-Ospina Fabio León, Segura-Cardona Ángela María. Características sociodemográficas, económicas, ocupacionales y de percepción de salud que explican la disfuncionalidad familiar de trabajadores informales "vendedores" del centro de Medellín. Univ. Salud [Internet]. 2016 Dec [cited 2020 Oct 11]; 18(3): 447-461. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072016000300005&lng=en. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.161803.50>.
64. Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill, 2014.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020							
PROBLEMAS	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO	
Problema General	Hipótesis General	Objetivo General					
¿Cuál es la relación de la calidad de atención y la satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020?	Ho: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos que asisten al área de emergencias del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.	Determinar la calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.	Calidad de atención	Elementos tangibles	Material visual	Tipo de Investigación: Cuantitativa con finalidad básica Diseño de Investigación: No experimental de corte transversal, correlacional Población: 1000 usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo Muestra: 94 usuarios externos Muestreo: Probabilístico Selección sistemática Técnica: Encuesta Instrumentos: - Cuestionario SERVPEF adaptado - Cuestionario BEPSS adaptado	
							Apariencia y Comodidad del servicio
					Equipamiento		
					Imagen Personal		
					Fiabilidad		Tiempo de espera y veracidad
							Atención oportuna
					Capacidad de respuesta		Información pertinente
							Tiempo de respuesta
					Seguridad		Disponibilidad y asistencia
							Actitud de servicio
				Empatía	Comportamiento y profesionalidad		
					Credibilidad		
					Individualización de atención		
					Comprensión hacia el usuario		
Problemas Específicos	Hipótesis Específicas	Objetivos Específicos			Empatía		
1) ¿Cuál es el resultado de la evaluación de la variable calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020?	1) Ho: Existe un nivel bajo de calidad de atención percibida en las dimensiones elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.	1) Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.	Satisfacción del usuario	Satisfacción con el personal de salud	Seguridad		
					Satisfacción con el entorno	Elementos tangibles	
					Satisfacción general	Capacidad de respuesta	
					Fiabilidad		
2) ¿Cuál es el resultado de la evaluación de las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el	2) Ho: Existe insatisfacción de los usuarios externos en las dimensiones satisfacción con el personal de salud,	2) Evaluar la satisfacción de los usuarios en las dimensiones satisfacción con el personal de salud,	COVARIABLE	DIMENSIONES			
				Sexo	Lo que refiera el usuario externo		

entorno y satisfacción general de la variable satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020?	satisfacción con el entorno y satisfacción general en el área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.	satisfacción con el entorno y satisfacción general en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.	Características sociales y de salud	Edad	La que refiera el usuario externo	
3) ¿Existe relación entre las valoraciones de las dimensiones de calidad percibida y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020?	3) Existe relación estadística significativa entre las valoraciones de las dimensiones de calidad y satisfacción en el usuario externo respecto a la atención del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador 2020.	3) Comparar las valoraciones de las dimensiones de calidad y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020.		Etnia	La que refiera el usuario externo	
				Nivel de instrucción	El que refiera el usuario externo	
				Estado civil	El que refiera el usuario externo	
				Diagnostico Covid 19	Condición clínica que le informa el medico al paciente y el refiere en la encuesta	
				Días de permanencia en la institución hospitalaria	Lo que refiera el usuario externo	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variable

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	CATEGORÍAS	NIVEL Y RANGO	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención	Sistema orientado a lograr el mejoramiento continuo de procesos a costos bajos, que busca satisfacer al individuo familia o comunidad que consume el bien o solicita el servicio. (55)	Acto que comprende brindar atención adecuada u optima en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles con la finalidad que exista satisfacción con el servicio recibido y se cumplan las expectativas de los usuarios externos que acuden al área de emergencia del HTMC la cual es valorada a través de una adaptación del Modelo Servperf.	Elementos tangibles	Material visual	P4	Totalmente en Desacuerdo (1)	Baja (23-53) (<34%)	Cualitativa ordinal
				Apariencia y Comodidad del servicio	P2			
				Equipamiento	P1			
			Imagen Personal	P3				
			Fiabilidad	Tiempo de espera y veracidad	P5, P8			
				Atención oportuna	P6, P7, P9	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)		
			Capacidad de respuesta	Información pertinente	P10	De acuerdo (4)		
				Tiempo de respuesta	P11, P13			
			Seguridad	Disponibilidad y asistencia	P12	Totalmente de acuerdo (5)		
				Actitud de servicio	P16			
				Comportamiento y profesionalidad	P14, P18			
			Empatía	Credibilidad	P15, P17			
				Individualización de atención	P19, P23			
Comprensión hacia el usuario	P21, P22, P20							
Satisfacción del Usuario	Configuración de la calidad de un bien o servicio, contraste entre cómo se percibe un servicio recibido (percepciones subjetivas) y lo que se esperaba recibir (expectativa). (56)	Cumplimiento de las expectativas del cliente con la atención brindada en donde encontramos tres niveles de satisfacción que serán satisfecho, insatisfecho y complacido en lo que respecta a las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general; mediante la aplicación de una encuesta adaptada de la Escala breve de satisfacción de los pacientes del departamento de emergencias (BEPSS).	Satisfacción con el Personal de salud	Empatía	I1, I2, I5, I7	Totalmente en Desacuerdo (1)	Insatisfecho (18-41) (<34%)	Cualitativa ordinal
			Satisfacción con el Entorno	Seguridad	I3, I9, I4, I6, I8	En desacuerdo (2)	Conforme (42-65) (34% a 66%)	
				Elementos tangibles	I10, I12, I11, I13	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)		
			Satisfacción general	Capacidad de respuesta	I14, I15	De acuerdo (4)		
				Fiabilidad	I16, I17, I18	Totalmente de acuerdo (5)	Satisfecho (66-90) (>66%)	

Características sociodemográficas y de salud	Condiciones que facilitan o dificultan con su interferencia las condiciones de vida y salud de un grupo. (57)	Se define como el conjunto de características que comprende edad, sexo, etnia, nivel de instrucción, estado civil, diagnóstico Covid-19 y días de permanencia en la institución hospitalaria del usuario externo.	Sexo	La que refiera el usuario externo	Masculino (1) Femenino (2)	Cualitativa nominal dicotómica
			Edad	La que refiera el usuario externo	18 a 28 años (1) 29 a 39 años (2) 40 a 50 años (3) 51 a 61 años (4) 62 o más años (5)	Cuantitativa de intervalos de clase
			Etnia	La que refiera el usuario externo	Afroecuatoriano (1) Indígena (2) Mestizo (3) Blanco (4) Mulato (5) Otros (6)	Cualitativa nominal politómica
			Nivel de Instrucción	La que refiera el usuario externo	Ninguna (0) Básica (1) Bachillerato (2) Tercer Nivel (3) Postgrado (4)	Cualitativa ordinal
			Estado civil	La que refiera el usuario externo	Soltero (1) Unión libre (2) Casado (3) Separado (4) Divorciado (5) Viudo (6)	Cualitativa nominal politómica
			Diagnóstico COVID-19	Condición clínica que le informa el médico al paciente y el refiere en la encuesta	NO (0) SI (1)	Cualitativa nominal dicotómica
			Tiempo de permanencia en la institución hospitalaria	Lo que refiera el usuario externo	Menos de 24 horas (1) De 24 a 72 horas (2) De 3 a 5 días (3) De 5 a 10 días (4) De 10 a 20 días (5) De 20 a 30 días (6) Mas de un mes (7)	Cualitativa ordinal

ESTIMAR UNA PROPORCIÓN

Total de la población (N) (Si la población es infinita, dejar la casilla en blanco)	1000
Nivel de confianza o seguridad (1-α)	95%
Precisión (d)	10%
Proporción (valor aproximado del parámetro que queremos medir) (Si no tenemos dicha información $p=0.5$ que maximiza el tamaño muestral)	40%
TAMAÑO MUESTRAL (n)	84

EL TAMAÑO MUESTRAL AJUSTADO A PÉRDIDAS

Proporción esperada de pérdidas (R)	10%
MUESTRA AJUSTADA A LAS PÉRDIDAS	94

Este cuestionario incluye 26 preguntas. Para responder **elijá una sola respuesta** para cada enunciado y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas en una escala donde: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

Dimensión aspectos tangibles		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el área de emergencia cuenta con equipamiento moderno para la atención?					
2	¿Considera usted que las instalaciones físicas del área de emergencia son confortables?					
3	¿Considera usted que el personal de salud del área de emergencia tiene apariencia pulcra?					
4	¿Considera usted que los materiales visuales (carteles, señalizaciones, afiches) del área de emergencia son visualmente interesantes?					
5	¿Considera usted que el equipo del área de emergencia es anticuado? *					
Dimensión fiabilidad		1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que el área cumple con las acciones prometidas en el tiempo que le indican se llevarán a cabo?					
7	¿Considera usted que el personal del área de emergencia es sincero en su interés por atender sus necesidades de salud?					
8	¿Considera usted que recibió atención oportuna desde su primera visita al área de emergencia?					
9	¿Considera usted que el servicio de emergencia procura brindar atención sin cometer errores?					
10	¿Considera usted que el área de emergencia concluye la atención en el tiempo prometido?					
11	¿Considera usted que los profesionales de salud del área de emergencia no tienen interés en sus necesidades? *					
12	¿Los profesionales le informan en qué momento le brindarán la atención?					
Dimensión capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que el área de emergencia le brinda atención rápida de forma eficiente?					
14	¿Considera usted que el personal del área de emergencia esta siempre a su disposición para ayudarle en lo que necesite?					
15	¿Considera usted que el personal del área de emergencia responde con rapidez de forma efectiva a su llamado?					
Dimensión seguridad		1	2	3	4	5
16	¿El personal del área de emergencia está siempre dispuesto a despejar sus dudas?					
17	¿El comportamiento del personal del área de emergencia le inspira confianza?					
18	¿Considera usted que el personal del área de emergencia es amable?					
19	¿La atención recibida en el área de emergencia le genera seguridad?					
20	¿Considera usted que el personal del área de emergencias posee los conocimientos necesarios para despejar responder sus preguntas?					
21	¿Considera usted que el servicio de emergencia procura brindar atención cometiendo errores? *					
Dimensión empatía		1	2	3	4	5
22	¿El personal del área de emergencia le brinda atención individualizada?					
23	¿El área de emergencia tiene horarios de atención adecuados para usted?					
24	¿El personal del área de emergencias muestra interés hacia las necesidades de los pacientes?					
25	¿Considera usted que el personal del área de emergencia comprende sus necesidades?					
26	¿El personal de salud del área de emergencia le brinda atención enfocada a cubrir sus necesidades de forma integral?					

II. Satisfacción del Usuario

Este cuestionario incluye 20 ítems. Para responder **elijá una sola respuesta** para cada enunciado y marque con una **X**. Debe responder todas las preguntas en una escala donde: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5)

Dimensión Satisfacción con el personal de salud		1	2	3	4	5
1	El personal de enfermería del área de emergencia se preocupa por mi tratamiento					
2	El personal de salud del área de emergencia me atendió pacientemente					
3	El personal de salud del área de emergencia alivió mi problema de salud					
4	El personal del área de emergencia me orientó adecuadamente					
5	El comportamiento del personal de admisión de la emergencia fue adecuado					
6	El médico realizó un examen minucioso de mi caso*.					
7	El personal médico me informó sobre el curso de mi tratamiento					
8	El comportamiento del médico fue respetuoso					
9	La explicación del médico sobre el resto del tratamiento fue suficiente					
10	El médico paso suficiente tiempo examinándome					
Dimensión satisfacción con el entorno		1	2	3	4	5
11	El ambiente de la sala de emergencia era confortable					
12	La sala de emergencia cuenta con equipamiento necesario					
13	El ambiente de la sala de emergencia era higiénico					
14	La sala de emergencia cuenta con instalaciones modernas					
15	Los ambientes en los que se atiende las emergencias son adecuados al servicio*					
Dimensión satisfacción general		1	2	3	4	5
16	El tiempo de espera para admisionarse fue apropiado					
17	El tiempo de espera para recibir la consulta fue apropiado					
18	Recomendaría este hospital a mis conocidos					
19	Estoy satisfecho con la calidad de los servicios en la sala de emergencia					
20	El área de emergencia de este hospital funciona bien *					

(*) Preguntas de enmascaramiento

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 5. Validez del instrumento de recolección de datos

Información Personal	
Identificación:	0962444642
Nombres:	REBOLLEDO MALPICA DINORA MARGARITA
Género:	FEMENINO
Nacionalidad:	VENEZUELA

[Imprimir Información](#)

Título(s) de cuarto nivel o posgrado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN: EDUCACION MENCION: EDUCACION SUPERIOR	UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA EXPERIMENTAL LIBERTADOR	Extranjero		8622117693	2018-02-15	
DOCTORA DENTRO DEL PROGRAMA DE ENFERMERIA Y CULTURA DE LOS CUIDADOS	UNIVERSITAT D'ALACANT / UNIVERSIDAD DE ALICANTE	Extranjero		7241100077	2017-04-25	'TITULO DE DOCTOR O PhD VÁLIDO PARA EL EJERCICIO DE LA DOCENCIA, INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR'

Título(s) de tercer nivel de grado						
Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADO EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LOS LLANOS CENTRALES ROMULO GALLEGOS	Extranjero		8622158756	2020-01-07	

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DEL ATENCIÓN Acto que comprende brindar atención adecuada u óptima en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empática y elementos tangibles con la finalidad que exista satisfacción con el servicio recibido y se cumplan las expectativas de los usuarios externos que acceden al área de emergencia del HTMC la cual es valorada a través de una adaptación del Modelo Seniperf.	ELEMENTOS TANGIBLES	• Material visual	• ¿Considera usted que los materiales visuales (carteles, señalizaciones, afiches) del área de emergencia son visualmente interesantes?	x		x		x		x			
		• Apariencia y comodidad del servicio	• ¿Considera usted que las instalaciones físicas del área de emergencia son confortables?	x		x		x		x			
		• Equipamiento	• ¿Considera usted que el área de emergencia cuenta con equipamiento moderno para la atención?	x		x		x		x			
		• Imagen Personal	• ¿Considera usted que el personal de salud del área de emergencia tiene apariencia pulcra?	x		x		x		x			
	FIABILIDAD	• Tiempo de espera y veracidad	• ¿Considera usted que el área cumple con las acciones prometidas en el tiempo que le indican se llevaran a cabo?	X		X		X		X			
			• ¿Considera usted que el área de emergencia concluye la atención en el tiempo prometido?	X		X		X		X			
		• Atención oportuna	• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia es sincero en su interés por atender sus necesidades de salud?	X		X		X		X			
			• ¿Considera usted que recibió atención oportuna desde su primera visita al área de emergencia?	X		X		X		X			
	• : ¿Considera usted que el servicio de emergencia procura brindar atención sin cometer errores	X		X		X		X		X			
	• Información pertinente	• ¿Los profesionales le informan en qué momento le brindaran la atención?	X		X		X		X		X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	• Tiempo de respuesta	• ¿Considera usted que el área de emergencia le brinda atención rápida de forma eficiente?	X		X		X		X		X	
			• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia responde con rapidez de forma efectiva a su llamado?	X		X		X		X		X	
	SEGURIDAD	• Disponibilidad y asistencia	• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia esta siempre a su disposición para ayudarle en lo que necesite?	X		X		X		X		X	
			• Comportamiento y profesionalidad	• ¿El personal del área de emergencia está siempre dispuesto a despejar sus dudas?	X		X		X		X		X
	EMPATÍA	• Credibilidad	• ¿Considera usted que el personal del área de emergencias posee los conocimientos necesarios para responder sus preguntas	X		X		X		X		X	
			• ¿El comportamiento del personal del área de emergencia le inspira confianza?	X		X		X		X		X	
		• ¿La atención recibida en el área de emergencia le genera seguridad?	X		X		X		X		X		
		• Individualización de atención	• ¿El personal del área de emergencia le brinda atención individualizada?	X		X		X		X		X	
			• ¿El personal de salud del área de emergencia le brinda atención enfocada a cubrir sus necesidades de forma integral?	X		X		X		X		X	
		• Comprensión hacia el usuario	• ¿El personal del área de emergencias muestra interés hacia las necesidades de los pacientes?	X		X		X		X		X	
• ¿El área de emergencia tiene horarios de atención adecuados para usted?	X			X		X		X		X			
		• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia comprende sus necesidades?	X		X		X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO Cumplimiento de las expectativas del cliente con la atención brindada en donde encontramos tres niveles de satisfacción que serán satisfacción, insatisfecho y complacido en lo que respecta a las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general; mediante la aplicación de una encuesta adaptada de la Escala breve de satisfacción de los pacientes del departamento de emergencias (BEPPS).	SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL DE SALUD	• Empatía	• El personal de enfermería del área de emergencia se preocupa por mi tratamiento	X		X		X		X		
			• El personal de salud del área de emergencia me atendió pacientemente	X		X		X		X		
			• El comportamiento del personal de admisión de la emergencia fue adecuado	X		X		X		X		
			• El comportamiento del médico fue respetuoso	X		X		X		X		
		• Seguridad	• El personal de salud del área de emergencia alivió mi problema de salud	X		X		X		X		
			• El médico paso suficiente tiempo examinándome	X		X		X		X		
			• El personal del área de emergencia me oriento adecuadamente	X		X		X		X		
			• El personal médico me informo sobre el curso de mi tratamiento	X		X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON EL ENTORNO SEGURIDAD	• Elementos tangibles	• La explicación del médico sobre el resto del tratamiento fue suficiente	X		X		X		X		
			• El ambiente de la sala de emergencia era confortable	X		X		X		X		
			• El ambiente de la sala de emergencia era higiénico	X		X		X		X		
			• La sala de emergencia cuenta con equipamiento necesario	X		X		X		X		
	SATISFACCIÓN GENERAL	• Capacidad de respuesta	• La sala de emergencia cuenta con instalaciones modernas	X		X		X		X		
			• El tiempo de espera para admisionarse fue apropiado	X		X		X		X		
		• Fiabilidad	• El tiempo de espera para recibir la consulta fue apropiado	X		X		X		X		
			• Recomendaría este hospital a mis conocidos	X		X		X		X		
			• Estoy satisfecho con la calidad de los servicios en la sala de emergencia	X		X		X		X		
			• El área de emergencia de este hospital funciona bien	x		x		x		x		

OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo
1	2	3	4

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Cuestionario para medir la calidad de atención en usuarios externos del área de emergencia del HTMC»

OBJETIVO: Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios externos mayores de edad

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Rebolledo Malpica Dinora Margarita

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Doctora dentro del Programa de Enfermería y Cultura de los Cuidados

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en: Educación Mención: Educación superior con 12 años de experiencia en la investigación y 6 años de experiencia como docente universitaria.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

LUGAR Y FECHA: Ecuador, 15 de octubre de 2020



Firma digitalizada por:
DINORA MARGARITA
REBOLLEDO MALPICA

Firma del experto evaluador

CI: 0962444642

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 1

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Cuestionario para medir la satisfacción en el usuario externo del área de emergencia del HTMC»

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción de los usuarios en las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios externos mayores de edad

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Rebolledo Malpica Dinora Margarita

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Doctora dentro del Programa de Enfermería y Cultura de los Cuidados

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en: Educación Mención: Educación superior con 12 años de experiencia en la investigación y 6 años de experiencia como docente universitaria.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

LUGAR Y FECHA: Ecuador, 15 de octubre de 2020



Firma digitalizada por:
DINORA MARGARITA
REBOLLEDO MALPICA

Firma del experto evaluador
CI: 0962444642

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 2



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI -	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de Diploma:26/06/1989	UNIVERSIDAD FEMENINA DEL SAGRADO CORAZÓN
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	- Fecha de Diploma:16/12/1999	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD Fecha de Diploma:15/07/2011	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de Diploma:09/03/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de Diploma:22/10/2004	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO
CAJAN VILLANUEVA, MARINA DNI 16419378	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de Diploma:	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL ATENCIÓN Acto que comprende brindar atención adecuada u óptima en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empatía y elementos tangibles con la finalidad que exista satisfacción con el servicio recibido y se cumplan las expectativas de los usuarios externos que acciden al área de emergencia del HTMC la cual es valorada a través de una adaptación del Modelo Servperf.	ELEMENTOS TANGIBLES	• Material visual	• ¿Considera usted que los materiales visuales (carteles, señalizaciones, afiches) del área de emergencia son visualmente interesantes?	X		X		X		X		
		• Apariencia y comodidad del servicio	• ¿Considera usted que las instalaciones físicas del área de emergencia son confortables?	X		X		X		X		
		• Equipamiento	• ¿Considera usted que el área de emergencia cuenta con equipamiento moderno para la atención?	X		X		X		X		
		• Imagen Personal	• ¿Considera usted que el personal de salud del área de emergencia tiene apariencia pulcra?	X		X		X		X		
	FIABILIDAD	• Tiempo de espera y veracidad	• ¿Considera usted que el área cumple con las acciones prometidas en el tiempo que le indican se llevaran a cabo?	X		X		X		X		
			• ¿Considera usted que el área de emergencia concluye la atención en el tiempo prometido?	X		X		X		X		
		• Atención oportuna	• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia es sincero en su interés por atender sus necesidades de salud?	X		X		X		X		
			• ¿Considera usted que recibió atención oportuna desde su primera visita al área de emergencia?	X		X		X		X		
			• ¿Considera usted que el servicio de emergencia procura brindar atención sin cometer errores	X		X		X		X		
	• Información pertinente	• ¿Los profesionales le informan en qué momento le brindaran la atención?	X		X		X		X			
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	• Tiempo de respuesta	• ¿Considera usted que el área de emergencia le brinda atención rápida de forma eficiente?	X		X		X		X		
			• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia responde con rapidez de forma efectiva a su llamado?	X		X		X		X		
	SEGURIDAD	• Comportamiento y profesionalidad	• ¿El personal del área de emergencia está siempre dispuesto a despejar sus dudas?	X		X		X		X		
			• ¿Considera usted que el personal del área de emergencias posee los conocimientos necesarios para responder sus preguntas	X		X		X		X		
		• Credibilidad	• ¿El comportamiento del personal del área de emergencia le inspira confianza?	X		X		X		X		
			• ¿La atención recibida en el área de emergencia le genera seguridad?	X		X		X		X		
	EMPATÍA	• Individualización de atención	• ¿El personal del área de emergencia le brinda atención individualizada?	X		X		X		X		
			• ¿El personal de salud del área de emergencia le brinda atención enfocada a cubrir sus necesidades de forma integral?	X		X		X		X		
		• Comprensión hacia el usuario	• ¿El personal del área de emergencias muestra interés hacia las necesidades de los pacientes?	X		X		X		X		
			• ¿El área de emergencia tiene horarios de atención adecuados para usted?	X		X		X		X		
			• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia comprende sus necesidades?	X		X		X		X		

OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUCIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO Cumplimiento de las expectativas del cliente con la atención brindada en donde encontramos tres niveles de satisfacción que serán satisfecho, insatisfecho y complacido en lo que respecta a las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general; mediante la aplicación de una encuesta adaptada de la Escala breve de satisfacción de los pacientes del departamento de emergencias (BEPSS).	SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL DE SALUD	• Empatía	• El personal de enfermería del área de emergencia se preocupa por mi tratamiento	X		X		X		X		
			• El personal de salud del área de emergencia me atendió pacientemente	X		X		X		X		
			• El comportamiento del personal de admisión de la emergencia fue adecuado	X		X		X		X		
			• El comportamiento del médico fue respetuoso	X		X		X		X		
		• Seguridad	• El personal de salud del área de emergencia alivió mi problema de salud	X		X		X		X		
			• El médico paso suficiente tiempo examinándome	X		X		X		X		
			• El personal del área de emergencia me oriento adecuadamente	X		X		X		X		
			• El personal médico me informo sobre el curso de mi tratamiento	X		X		X		X		
	SATISFACCIÓN CON EL ENTORNO SEGURIDAD	• Elementos tangibles	• La explicación del médico sobre el resto del tratamiento fue suficiente	X		X		X		X		
			• El ambiente de la sala de emergencia era confortable	X		X		X		X		
			• El ambiente de la sala de emergencia era higiénico	X		X		X		X		
			• La sala de emergencia cuenta con equipamiento necesario	X		X		X		X		
	SATISFACCIÓN GENERAL	• Capacidad de respuesta	• La sala de emergencia cuenta con instalaciones modernas	X		X		X		X		
			• El tiempo de espera para admisionarse fue apropiado	X		X		X		X		
		• Fiabilidad	• El tiempo de espera para recibir la consulta fue apropiado	X		X		X		X		
			• Recomendaría este hospital a mis conocidos	X		X		X		X		
				• Estoy satisfecho con la calidad de los servicios en la sala de emergencia	X		X		X		X	
				• El área de emergencia de este hospital funciona bien	X		X		X		X	

OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Cuestionario para medir la calidad de atención en usuarios externos del área de emergencia del HTMC»

OBJETIVO: Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios externos mayores de edad

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Marina Caján Villanueva

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Doctora en Ciencias de la Salud

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Doctora en educación, Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud, Especialista en Investigación ANR, Especialista en los servicios de enfermería con 20 años de experiencia docente, 30 años de experiencia profesional tanto como enfermera asistencial como gerencia de enfermería y 8 años de experiencia en investigación.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

LUGAR Y FECHA: Ecuador, 15 de octubre de 2020



Firma del experto evaluador
DNI: 16419378

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 2

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Cuestionario para medir la satisfacción en el usuario externo del área de emergencia del HTMC»

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción de los usuarios en las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios externos mayores de edad

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Marina Caján Villanueva

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Doctora en Ciencias de la Salud

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Doctora en educación, Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud con 20 años de experiencia docente, 30 años de experiencia profesional tanto como enfermera asistencial como gerencia de enfermería y 8 años de experiencia en investigación.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
x				

LUGAR Y FECHA: Ecuador, 15 de octubre de 2020



Firma del experto evaluador
DNI: 16419378

REGISTRO DE GRADOS Y TÍTULOS EXPERTO 3

Información Personal

Identificación: 1204768475

Imprimir Información

Nombres: RODRIGUEZ OROZCO CINTHYA LUCIA

Género: FEMENINO

Nacionalidad: ECUADOR

Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO	Nacional		1013-2016-1737088	2016-09-27	
MAGISTER EN ADMINISTRACION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-16-80075912	2016-01-19	
MAGISTER EN SALUD PUBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-2019-2104946	2019-08-16	

Título(s) de tercer nivel de grado

Título	Institución de Educación Superior	Tipo	Reconocido Por	Número de Registro	Fecha de Registro	Observación
LICENCIADA EN ENFERMERIA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO	Nacional		1024-08-697190	2008-07-10	
LICENCIADA EN MERCADOTECNIA	UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL	Nacional		1030-08-877670	2008-12-10	

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CALIDAD DEL ATENCIÓN Acto que comprende brindar atención adecuada u óptima en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad empática y elementos tangibles con la finalidad que exista satisfacción con el servicio recibido y se cumplan las expectativas de los usuarios externos que acciden al área de emergencia del HTMC la cual es valorada a través de una adaptación del Modelo Servperf.	ELEMENTOS TANGIBLES	• Material visual	• ¿Considera usted que los materiales visuales (carteles, señalizaciones, afiches) del área de emergencia son visualmente interesantes?	X		X		X			X	
		• Apariencia y comodidad del servicio	• ¿Considera usted que las instalaciones físicas del área de emergencia son confortables?	X		X		X			X	
		• Equipamiento	• ¿Considera usted que el área de emergencia cuenta con equipamiento moderno para la atención?	X		X		X			X	
		• Imagen Personal	• ¿Considera usted que el personal de salud del área de emergencia tiene apariencia pulcra?	X		X		X			X	
	FIABILIDAD	• Tiempo de espera y veracidad	• ¿Considera usted que el área cumple con las acciones prometidas en el tiempo que le indican se llevaran a cabo?	X		X		X			X	
			• ¿Considera usted que el área de emergencia concluye la atención en el tiempo prometido?	X		X		X			X	
		• Atención oportuna	• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia es sincero en su interés por atender sus necesidades de salud?	X		X		X			X	
			• ¿Considera usted que recibió atención oportuna desde su primera visita al área de emergencia?	X		X		X			X	
			• ¿Considera usted que el servicio de emergencia procura brindar atención sin cometer errores	X		X		X			X	
	• Información pertinente	• ¿Los profesionales le informan en qué momento le brindaran la atención?	X		X		X			X		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	• Tiempo de respuesta	• ¿Considera usted que el área de emergencia le brinda atención rápida de forma eficiente?	X		X		X			X	
			• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia responde con rapidez de forma efectiva a su llamado?	X		X		X			X	
	SEGURIDAD	• Disponibilidad y asistencia	• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia esta siempre a su disposición para ayudarlo en lo que necesite?	X		X		X			X	
			• Comportamiento y profesionalidad	• ¿El personal del área de emergencia está siempre dispuesto a despejar sus dudas?	X		X		X			X
		• Credibilidad	• ¿Considera usted que el personal del área de emergencias posee los conocimientos necesarios para responder sus preguntas	X		X		X			X	
			• ¿El comportamiento del personal del área de emergencia le inspira confianza?	X		X		X			X	
	EMPATÍA	• Individualización de atención	• ¿La atención recibida en el área de emergencia le genera seguridad?	X		X		X			X	
			• ¿El personal del área de emergencia le brinda atención individualizada?	X		X		X			X	
		• Comprensión hacia el usuario	• ¿El personal de salud del área de emergencia le brinda atención enfocada a cubrir sus necesidades de forma integral?	X		X		X			X	
			• ¿El personal del área de emergencias muestra interés hacia las necesidades de los pacientes?	X		X		X			X	
			• ¿El área de emergencia tiene horarios de atención adecuados para usted?	X		X		X			X	
			• ¿Considera usted que el personal del área de emergencia comprende sus necesidades?	X		X		X			X	

OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
SATISFACCIÓN DEL USUARIO Cumplimiento de las expectativas del cliente con la atención brindada en donde encontramos tres niveles de satisfacción que serán satisfacción, insatisfecho y complacido en lo que respecta a las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general; mediante la aplicación de una encuesta adaptada de la Escala breve de satisfacción de los pacientes del departamento de emergencias (BEPPS).	SATISFACCIÓN CON EL PERSONAL DE SALUD	• Empatía	• El personal de enfermería del área de emergencia se preocupa por mi tratamiento	X		X		X		X				
			• El personal de salud del área de emergencia me atendió pacientemente	X		X		X		X				
			• El comportamiento del personal de admisión de la emergencia fue adecuado	X		X		X		X				
			• El comportamiento del médico fue respetuoso	X		X		X		X				
		• Seguridad	• El personal de salud del área de emergencia alivió mi problema de salud	X		X		X		X				
			• El médico paso suficiente tiempo examinándome	X		X		X		X				
			• El personal del área de emergencia me oriento adecuadamente	X		X		X		X				
			• El personal médico me informo sobre el curso de mi tratamiento	X		X		X		X				
	SATISFACCIÓN CON EL ENTORNO SEGURIDAD	• Elementos tangibles	• La explicación del médico sobre el resto del tratamiento fue suficiente	X		X		X		X				
			• El ambiente de la sala de emergencia era confortable	X		X		X		X				
			• El ambiente de la sala de emergencia era higiénico	X		X		X		X				
			• La sala de emergencia cuenta con equipamiento necesario	X		X		X		X				
	SATISFACCIÓN GENERAL	• Capacidad de respuesta	• La sala de emergencia cuenta con instalaciones modernas	X		X		X		X				
			• El tiempo de espera para admisionarse fue apropiado	X		X		X		X				
		• Fiabilidad	• El tiempo de espera para recibir la consulta fue apropiado	X		X		X		X				
			• Recomendaría este hospital a mis conocidos	X		X		X		X				
			• Estoy satisfecho con la calidad de los servicios en la sala de emergencia	X		X		X		X				
			• El área de emergencia de este hospital funciona bien	X		X		X		X				

OPCIONES DE RESPUESTA

Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO I EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Cuestionario para medir la calidad de atención en usuarios externos del área de emergencia del HTMC»

OBJETIVO: Evaluar la calidad de atención en sus dimensiones elementos tangibles, seguridad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios externos mayores de edad

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Rodríguez Orozco Cinthya Lucía

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Magister en Salud Pública

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Magister en Administración de pequeñas y medianas empresas con 4 años de experiencia en docencia universitaria e investigación.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			

LUGAR Y FECHA: Ecuador, 15 de octubre de 2020



Firma del experto evaluador

CI: 1204768475

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO II EXPERTO 3

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: «Cuestionario para medir la satisfacción en el usuario externo del área de emergencia del HTMC»

OBJETIVO: Evaluar la satisfacción de los usuarios en las dimensiones satisfacción con el personal de salud, satisfacción con el entorno y satisfacción general en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

DIRIGIDO A: Usuarios externos mayores de edad

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA EVALUADORA: Rodríguez Orozco Cinthya Lucia

GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA: Magister en Salud Pública

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Magister en Gerencia de Servicios de Salud, Magister en Administración de pequeñas y medianas empresas con 4 años de experiencia en docencia universitaria e investigación.

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	x			

LUGAR Y FECHA: Ecuador, 15 de octubre de 2020



Firma del experto evaluador

CI: 1204768475

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Aplicación del Alfa de Cronbach

CALIDAD DE ATENCIÓN																								
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	SUMA
ENCUESTADO 1	3	4	4	4	2	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	77
ENCUESTADO 2	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	64
ENCUESTADO 3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	78
ENCUESTADO 4	1	1	2	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	34
ENCUESTADO 5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	29
ENCUESTADO 6	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	71
ENCUESTADO 7	1	2	5	1	1	5	2	1	3	3	1	2	1	2	2	3	2	3	3	4	2	2	2	53
ENCUESTADO 8	2	2	3	1	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	5	3	3	3	69
ENCUESTADO 9	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	3	3	77
ENCUESTADO 10	3	4	4	1	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	5	3	3	4	5	2	3	3	73
ENCUESTADO 11	2	3	4	1	2	3	3	2	4	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	2	2	64
ENCUESTADO 12	2	3	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	46
ENCUESTADO 13	3	4	4	4	2	2	4	1	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	77
ENCUESTADO 14	1	2	5	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	64
ENCUESTADO 15	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	78
ENCUESTADO 16	1	1	2	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	34
ENCUESTADO 17	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	29
ENCUESTADO 18	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	71
ENCUESTADO 19	4	5	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	3	3	101
ENCUESTADO 20	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	103
VARIANZA	1,44	1,8	1,4475	1,7875	1,14	1,29	1,11	1,2275	0,828	0,8275	1,55	1,44	1,34	1,51	1,49	0,91	1,19	1,4275	1,3475	1,8875	1,35	0,7475	0,8475	
SUMATORIA DE VARIANZA																								29,935
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS																								434,04

$$a = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

a= Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,9734
k: Número de ítems del instrumento	23
$\sum s_i^2$:Sumatoria de la varianza de los ítems	29,9350
S_T^2 :Varianza total del instrumento	434,0400

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Aplicación del Alfa de Cronbach

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																		
	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	SUMA
ENCUESTADO 1	3	2	4	3	4	4	3	1	4	4	3	4	2	4	4	3	2	54
ENCUESTADO 2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	53
ENCUESTADO 3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	58
ENCUESTADO 4	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	22
ENCUESTADO 5	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	1	26
ENCUESTADO 6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	43
ENCUESTADO 7	3	3	2	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2	1	2	41
ENCUESTADO 8	3	3	4	4	4	4	5	3	2	3	2	4	3	2	1	4	3	54
ENCUESTADO 9	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	47
ENCUESTADO 10	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1	2	2	2	2	46
ENCUESTADO 11	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	3	2	44
ENCUESTADO 12	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	43
ENCUESTADO 13	3	2	4	3	4	4	3	1	4	4	3	4	2	4	4	3	2	54
ENCUESTADO 14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	53
ENCUESTADO 15	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	57
ENCUESTADO 16	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	21
ENCUESTADO 17	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	3	3	1	27
ENCUESTADO 18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	43
ENCUESTADO 19	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	72
ENCUESTADO 20	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	77
VARIANZA	0,9875	0,7475	1,2875	0,8275	0,8475	1,46	1,2275	1,1475	1,0475	1,09	1,2475	1,1475	1,15	1,21	1,2875	0,76	1,24	
SUMATORIA DE VARIANZA	18,713																	
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	209,9875																	

$$a = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

a= Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	0,9678
k: Número de ítems del instrumento	17
$\sum s_i^2$:Sumatoria de la varianza de los ítems	18,7125
S_T^2 :Varianza total del instrumento	209,9875

Anexo 7. Autorización de la aplicación del instrumento



Guayaquil, 2 de noviembre del 2020

Licenciada.
Kenya Vinueza Domo
Presente:

De mis consideraciones:

Por medio de la presente autorizo a usted **Kenya Katherine Vinueza Domo**, con cedula de identidad No. **0950946079** estudiante del 3er ciclo de la Maestría en Gestión de Servicios de la Salud el permiso para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos estadísticos en las áreas del servicio de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo para efectos de investigación del Tema: **Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020** datos que para efectos de seguridad y por confidencialidad solo podrán ser usados para fines de la investigación previamente mencionada.

Reitero a usted mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,


Lic. Patricia Sánchez Q
LIC. EN ENFERMERÍA
No. Libro VIII No. Folio 1209
Lic. Patricia Sánchez Quituisaca
Jefa de enfermería del área de emergencia
Hospital Teodoro Maldonado Carbo

Av. 25 de Julio y Ernesto Alban
Teléfono: (593-4) 2430475
www.htmc.gob.ec

Anexo 8. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

VERBAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Título: Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020

Investigadora principal: Kenya Katherine Vinueza Domo

Estimado(a) Señor(a):

Nos dirigimos a usted para solicitar su participación para conocer la «Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020». Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en la atención sanitaria y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben esto sus usuarios. Sin duda, será un punto de partida para tomar las medidas necesarias para mejorar su calidad de atención.

El estudio consta de una encuesta anónima de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 15 minutos, realizados en la sala de espera del área de emergencia de las instalaciones del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración.

Declaración de la Investigadora:

Yo, Kenya Katherine Vinueza Domo, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.

Kenya Vinueza

Firma de la
Investigadora

Ecuador, 24 de octubre del 2020

País y Fecha

Anexo 9. Fotos del trabajo de campo





