



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Factores asociados a la calidad de atención en pacientes del área de observación del Hospital Básico Duran -2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Yanza López, Katherine (ORCID: 0000-0002-72309299)

**ASESORA:**

Dra. Preciado Marchán, Anita Elizabeth (ORCID: 0000-0002-1818-8174)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones

**PIURA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis principalmente a Dios por brindarme la fortaleza y ver reflejado su amor hacia mí, viendo como resultado final la culminación de un escalón más en mi carrera profesional. A mi querida madre y hermana que han sido incondicional es este largo trayecto de mi formación.

Del mismo modo quiero dedicarle este proyecto a mi esposo, quien es y será el pilar que nos sostiene día a día junto con nuestros hijos este logro va por ellos también, gracias por siempre estar dispuesto a ayudarme.

Y por qué no a mí que con mucho esfuerzo y dedicación he logrado obtener un título más en mi profesión la cual me ha demostrado que nada en la vida es imposible si me lo propongo, y aunque hayas días en que parece que no daba más me automotivaba y llenaba de emoción.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento eterno a mi familia que han sido el soporte principal para culminar con éxito un grado más. Extiendo mi agradecimiento a hermana y mami que apoyan con respeto cada decisión que tomo y se convierten en esos ángeles que necesito aquí en la tierra.

De igual forma, agradezco a mi Tutora de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo finalizar este trabajo. A los Profesores que me han visto crecer como persona, y gracias a sus conocimientos hoy puedo apreciar feliz aquellos frutos.

A la Universidad César Vallejo por haber permitido mi formación de manera virtual que lastimosamente por tema de la pandemia ha sido una de las mejores herramientas para poder avanzar en el transcurso de esta carrera.

## Índice de contenidos

	Pág.
<b>Carátula.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de tablas .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de figuras.....</b>	<b>vi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>16</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2 Variables y Operacionalización .....	16
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.5 Diseño de instrumentos.....	21
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos .....	23
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>24</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>49</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>53</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 División de la población.....	20
Tabla 2: Prueba de confiabilidad.....	22
Tabla 3: Prueba de confiabilidad.....	23
Tabla 4: Descripción detallada de recursos y presupuestos ..... ¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 5: Descripción detallada de aporte monetario ....¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 6: Cronograma de actividades.....¡Error! Marcador no definido.	
Tabla 7 En el área de observación cuenta con un buen equipamiento médico para los servicios requeridos en el Hospital Básico Duran 2021 .....	24
Tabla 8 ¿La prestación de servicios cuenta con irregularidades por falta de insumos? .....	25
Tabla 9 ¿Existe una buena organización en el área de observación? .....	26
Tabla 10 ¿El área de observación cuenta con el personal completo para la prestación de servicio rápida y eficaz? .....	27
Tabla 11 ¿Existe sobrecarga laboral en el área de observación lo que dificultaría la calidad de atención? .....	28
Tabla 12 ¿El personal del área de observación resuelven problemas al instante relacionados a infraestructura o insumos? .....	29
Tabla 13 ¿Existe una buena planificación en el área de observación? .....	30
Tabla 14 ¿Se cumple con los objetivos de calidad relacionados en infraestructura o insumos? .....	31
Tabla 15 Cumplimiento de funciones .....	32
Tabla 16 Entrega puntual .....	33
Tabla 17 Atención prioritaria.....	34
Tabla 18 Eficiencia .....	35
Tabla 19 Eficacia.....	36
Tabla 20 Efectividad.....	37
Tabla 21 Asistencia oportuna .....	38
Tabla 22 Identificación de pacientes .....	39
Tabla 23 Experiencia.....	40
Tabla 24 Satisfacción del usuario.....	41
Tabla 25 Cumplimiento de metas.....	42

## Índice de figuras

Figura 1 En el área de observación cuenta con un buen equipamiento médico para los servicios requeridos en el Hospital Básico Duran 2021 .....	25
Figura 2 ¿La prestación de servicios cuenta con irregularidades por falta de insumos? .....	26
Figura 3 ¿Existe una buena organización en el área de observación? .....	26
Figura 4 ¿El área de observación cuenta con el personal completo para la prestación de servicio rápida y eficaz? .....	27
Figura 5 ¿Existe sobrecarga laboral en el área de observación lo que dificultaría la calidad de atención? .....	28
Figura 6 ¿El personal del área de observación resuelven problemas al instante relacionados a infraestructura o insumos? .....	29
Figura 7 ¿Existe una buena planificación en el área de observación?.....	30
Figura 8 ¿Se cumple con los objetivos de calidad relacionados en infraestructura o insumos? .....	32
Figura 9 Cumplimiento de funciones .....	33
Figura 10 Entrega puntual .....	34
Figura 11 Atención prioritaria .....	35
Figura 12 Eficiencia .....	36
Figura 13 Eficacia.....	37
Figura 14 Efectividad.....	38
Figura 15 Asistencia oportuna.....	39
Figura 16 Identificación de pacientes .....	39
Figura 17 Experiencia .....	40
Figura 18 Satisfacción del usuario .....	41
Figura 19 Cumplimiento de metas.....	42

## RESUMEN

La presente investigación titulada: “Factores asociados a la calidad de atención en pacientes del área de observación del Hospital Básico Duran - 2021”, el objetivo general del trabajo fue analizar los factores que influyen en la calidad de la atención en salud a los pacientes del área de observación del Hospital Básico Duran

El tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 87 profesionales del área de observación de emergencia. La técnica que se utilizó es la encuesta basada en la Teoría de Crosby en donde el instrumento que se utilizó fue la encuesta, cuya alternativa fue validada y valorada por el juicio de expertos que laboran en la institución pública. Mientras que para la confiabilidad de la herramienta de análisis se utilizó el alfa de Cronbach que arrojó un nivel de confiabilidad de 0.932 en la variable de estudio de los factores internos, que son aquellos que afectan de forma significativa en la atención al paciente, el cual está representada con un 56% a la infraestructura técnica y tecnológica que posee el hospital pues no cuenta con las herramientas necesarias para cumplir con sus funciones. En cuanto que la ineficiente calidad que brinda el personal es evidente y se refleja con un alfa de Cronbach de 0.431 el cual se da por el 53% que se encuentra reflejada en la falta de experiencia del personal.

Se concluye que existe relación directa y significativa entre los factores motivacionales y la evaluación de desempeño tal como lo demuestra el método estadístico Chi – Cuadrado con un valor de 28.16.

**PALABRAS CLAVE:** Factores, Calidad, Salud, Atención, Pacientes.

## **ABSTRACT**

The present investigation entitled: "Factors associated with the quality of care in patients in the observation area of the Hospital Basico Duran- 2021", the general objective of the work was to analyze the factors that influence the quality of health care for patients in the area of observation of the Basic Hospital Duran.

The type of research is basic, the research level is descriptive, correlational, the research design is non-experimental, cross-sectional, and the approach is quantitative. The sample consisted of 87 professionals from the emergency observation area. The technique used is the survey based on Crosby's Theory where the instrument used was the survey, whose alternative was valid and valued by the judgment of experts working in the public institution. While for the reliability of the analysis tool, Cronbach's alpha was used, which yielded a level of reliability of 0.932 in the study variable of internal factors, which are those that significantly affect patient care, which 56% is represented by the technical and technological infrastructure that the hospital has, since it does not have the necessary tools to fulfill its functions. As for the inefficient quality provided by the staff is evident and is reflected with a Cronbach's alpha of 0.431 which is given by 53% which is reflected in the lack of experience of the staff.

It is concluded that there is a direct and significant relationship between motivational factors and performance evaluation, as demonstrated by the Chi-Square statistical method with a value of 28.16.

**KEY WORDS:** Factors, Quality, Health, Attention, Patients.



## I. INTRODUCCIÓN

Desde hace más de 40 años la calidad en los servicios de salud se ha tratado ampliamente, como se define, como se evalúan, su interpretación siguen siendo una polémica, convirtiéndose en compleja; dado los factores involucrados en su constructo; como la satisfacción de los usuarios externos, quienes expresan su juicio de valor individual, muchas veces subjetivo, de allí el gran desafío para los profesionales de la salud; más aún en estos tiempos difíciles, que atraviesan los sistemas de salud a causa de la emergencia sanitaria, lo cual requiere estrategias que puedan satisfacer las necesidades del paciente, especializadas a escoger y gestionar para evitar un gran impacto en la comunidad, con el principal objetivo de disminuir las consecuencias desfavorables que esta problemática conlleva, tanto para los profesionales como para los pacientes de la institución sanitaria.

Para la OMS los expertos encargados de diversas áreas en instituciones sanitarias son personas capacitadas que trabajan con la finalidad de mejorar la salud de la población quienes ejecutan actividades encaminadas a brindar seguridad a los pacientes, estos servicios requieren de una capacitación adecuada, disponibilidad de recursos materiales, infraestructura y el cuidado especializado (Castillo & Vega, 2020).

A pesar de que son profesionales aptos para la ejecución de tareas acorde a la organización Panamericana de la salud conjuntamente con la OMS informan que inciden varios factores que pueden repercutir en la calidad de atención ofertada a los usuarios, siendo el principal causante el estrés laboral que ha ido incrementando a lo largo del tiempo. En Europa se demostró que un 44% de expertos en área de enfermería sufren de estrés. A continuación, se encuentra EE. UU con un 30% de personal afectado. El personal enfermero a laborar en situaciones críticas y de atención prioritaria que involucran distintos elementos estresores que pueden afectar en su profesionalismo (Bordignon & Montelro, 2018).

Además, al situarse en la epidemia en la que padece la población a nivel mundial ha sido un motivo más para afectar de manera interna al comportamiento en la atención de los profesionales. En México el 21% padece por las cargas horarias. Mientras que

en el Ecuador se determina que un 12.2% sufría de los efectos del estrés, el cansancio y la despersonalización después de tantas horas laborando. En base a la OIT el estrés se considera como una enfermedad severa que repercute en la productividad del enfermero a nivel mental y físico; los mismos impiden la correcta valoración del paciente lo que desacredita a la institución (Medina, 2017).

En Ecuador las atenciones médicas conllevan mucha obligación y gran afluencia de personas con diferentes patologías que buscan diariamente atención médica, es por esto que implica perfeccionar la calidad de atención que se ofrece, en las instituciones de salud. Además, se debe tener presente que existen pautas, ordenamientos e indicadores de calidad previamente establecidos, que, al componerse de factores científicos y técnicos, no son divisados por los usuarios que reciben los servicios de salud y, por tanto, no valoran o califican de manera correcta. Por este motivo, en este caso, los responsables; es decir, profesionales y trabajadores, que ofrecen como distribuidores, tienen el deber de conservar el cuidado de las infracciones de normas o reglas y estar pendientes a los resultados, para establecer las fallas de elementos técnicos. Para medir la calidad de atención de salud, hay ciertos parámetros que se debería aplicar para dar cumplimiento a los objetivos de satisfacción de los pacientes como un referente a la calidad de su servicio.

El estudio se encaminó en comprobar los distintos factores con mayor influencia en la calidad de la atención en salud, englobando temas que perturban la atención a los pacientes, como lo son: el ambiente laboral, el financiamiento de la empresa, la disponibilidad de insumos o recursos necesarios, entre otros que se logró señalar como aspectos responsables de los resultados de una atención deficiente con el fin de ennoblecer la calidad de vida del paciente y su experiencia, además del conocimiento y destreza del profesional. Casi a diario se pueden escuchar comentarios de inconformidad con la atención en salud; desde una actitud inadecuada, hasta complicaciones serias desencadenadas de malas técnicas en los procedimientos, negligencia u otras razones cuyo origen puede estar en múltiples aspectos que uno tras otro aporta al deterioro de la calidad de la atención en salud, para este tema de

estudio, en la atención hospitalaria. A esto se suma otros factores importantes que influyen en la ineficiencia.

Definitivamente el gran desafío que hoy en día afronta el sector salud y precisamente en el desarrollo de maniobras y tácticas para poder reconocer, evaluar y cuantificar las dificultades que se presentan en las diversas casas de salud, que no garantizan el buen cuidado del paciente a través de sus servicios la cual es la percepción palpable que padece el Hospital Básico Duran que no eternamente estarán asegurados desde la perspectiva del usuario del servicio al cual accede. Por ello se planteó la siguiente pregunta:

¿Qué factores están asociados a la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran? Y los siguientes problemas específicos ¿Cómo los factores interpersonales influyen en el área de observación del Hospital Básico Duran? ¿Cómo la calidad de atención influye en el área de observación del Hospital Básico Duran? ¿Existe relación entre los factores internos que afectan la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran?

La relevancia del estudio, se centra en que para brindar una atención óptima, segura y confiable en una unidad de salud es de gran necesidad contar con un buen sistema eficiente organizacional y operativo para medir las directrices de satisfacción del usuario al recibir un servicio de atención, dicho sistema permitirá observar las falencias de atención e ir tomando correctivos inmediatos, aplicando herramientas funcionales, y de esta manera conseguir resultados más óptimos, logrando otorgar calidad total en la atención operativa, organizacional y por lo tanto al usuario calidad de vida.

El sistema debe permitir aplicar estrategias, herramientas versátiles de actualización según el avance técnico, tecnológico y científico para optimizar tiempo y recursos, para lograr mantener la calidad en el servicio de las actividades diarias garantizando un servicio rápido seguro y confiable. Del mismo modo la justificación de la investigación aportará el conocimiento científico y teórico al profesional de enfermería la cual permitirá identificar de manera constante el fundamento que influye en la calidad de atención que se promete a los usuarios al poner en práctica las normas,

establecimientos, protocolos y propuestas del Ministerio de Salud, del cual podemos informar a las comunidad las medidas adoptadas para mejorar la calidad de atención sanitaria que se dedica en el área de observación del Hospital básico Duran. Con respecto al siguiente estudio se planteó el siguiente objetivo. Analizar los factores que influyen en la calidad de la atención en salud a los pacientes del área de observación del Hospital Básico Duran, así como los siguientes objetivos específicos: Identificar los factores interpersonales en el área de observación del hospital Básico Duran. Determinar la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran. Establecer la relación existente entre los factores y la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran.

Para el estudio se estableció la siguiente hipótesis:

Hi: Existen factores internos que influyen en la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran-2021.

Ho: Existen factores internos que NO influyen en la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran-2021.

Así como también las hipótesis específicas:

H1: Si existen factores interpersonales en el área de observación del Hospital Básico Duran-2021.

H2: Los factores no afectan la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran-2021.

H3: Existe una relación significativa entre los factores y la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran-2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se ha realizado algunas investigaciones internacionales se ha encontrado varios relacionados al tema, por lo que se toma como referencia lo más relevantes.

La International Organization for Standardization (ISO) determina que la calidad es las acciones finales de un grupo de profesionales determinados que brindan un servicio con acceso a todos los beneficios a un individuo de forma que se le asigna un diagnóstico sobre las expectativas percibidas de la atención (Lizana, Piscocoy, & Quichiz, 2018).

La (OMS, 2020) conceptualiza a la calidad como el grado en el que los servicios de salud para toda la población; de esta manera, incrementar la probabilidad de el mejoramiento de resultados en la atención integral deseada. Esto abarca el impulso, la prevención, tratamientos dignos, rehabilitación y apaciguamiento de dolencias.

La calidad según la (Organización Panamericana de la Salud, 2019) es una particularidad esencial para la salud universal. Donde se plantea tres lineamientos estratégicos para alcanzar la calidad de atención de la salud especialmente en el área de observación en la prestación de servicios integrales para atender las vulnerabilidades, las necesidades y prioridades del paciente. Por ese motivo, se requiere abordar las situaciones de manera integral y sistemático. Es decir, el personal enfermero de la zona de observación debe estar organizada, gestionada de manera correcta y tener los insumos suficientes.

(Da Silva, 2018), ejecutó una investigación de apreciación de la calidad de atención de salud en Brasil, la cual obtuvo datos recopilados mediante encuestas digitales, determinando, tres indicadores (relevancia, eficiencia, efectividad). El objetivo principal era evaluar los servicios de calidad de atención públicos y privados en base a un estudio descriptivo. En los resultados se vio reflejado una calidad insatisfactoria para cada uno de los usuarios con un 395 según las dimensiones evaluadas a la población. Del mismo modo se concluyó que existe descuido en los compromisos de los profesionales.

Por su parte (González, y otros, 2019) planteó la estimación de la calidad de atención en el país de México bajo los siguientes requisitos basándose en la estructura, procesos y resultados: teniendo un mejor enfoque en la percepción de cada uno de los usuarios en las unidades de atención médica. Con el fin de evaluar la calidad de la atención bajo directrices planteadas. Se realizó un análisis que describe, las opiniones prospectivas a partir de la selección de manera aleatoria de aproximadamente 100 usuarios del total de la población que acude a la unidad médica con servicios de emergencia, para poder establecer su percepción sobre la calidad de atención de servicios receptada y el nivel de satisfacción. Finalizando con el 80% de los encuestados siempre acotando el trato amable y empático, así como la información esencial que se brinda. Como conclusión se menciona que la evaluación está en función al trato que recibieron los pacientes.

(Ocampo, Pulgarín, Mejía, & Arbeláez, 2017) en Perú, realizaron una investigación sobre los componentes que intervienen en la calidad de la atención sanitaria de los usuarios en el Hospital San Juan Dios de el Carmen de Viboral, donde se planteó como objetivo general “Determinar las acciones que intervienen en la calidad de la atención de salud en el Hospital San Juan de Dios y realizar la retroalimentación con el personal conveniente las diversas conductas que las originen. Los resultados obtenidos reflejaron que la mala atención percibida por pacientes es por parte del personal en formación; es decir, practicantes. Y que el uso de dispositivos móviles es una razón por la cual la atención disminuye. Como conclusión, se detalla que el personal no cuenta con las medidas correctas de seguridad ni son competentes en su labor.

(Ibarra & Rúa, 2018) en Colombia, se realizó el estudio sobre la estimación de la calidad de atención al paciente en los servicios de salud del Hospital de Yopal, con la intención de evaluar los procesos que se realizan en urgencias, esta investigación es descriptiva. Los resultados demuestran que la conformidad con la atención y los protocolos del centro médico son bajos. Por ese motivo, en la conclusión acotan que la calidad de atención son estándares y protocolos que permiten que el enfermo conjuntamente con su familia para satisfacer las necesidades con la finalidad de

reducir quejas o disgustos de los pacientes que llegan a diario al área de observación del hospital.

## **Nacionales**

(Minchala, 2017), plasmó en Cuenca el estudio de investigación de alcance correlacional sobre el nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que trabajan en horas nocturnas en el Hospital José Carrasco Arteaga, Ecuador, los datos obtenidos fueron: en pacientes; existe un 91,1% de satisfacción con la labor nocturna de las enfermeras en las distintas áreas de trabajo. Se arribó a la siguiente conclusión, que la satisfacción percibida por los pacientes en base al cuidado nocturno brindado, está en niveles altos y manifiesta la calidad de atención que ofrece el hospital.

Por otra parte, Fariño (2018) cuyo estudio proyectó como fin el determinar la satisfacción del usuario y la calidad de prestaciones en las Unidades Operativas de Atención Primaria de la ciudad del Milagro. La metodología utilizada se basó en una perspectiva cuantitativa y no experimental, descriptivo correlacional. Los resultados alcanzados fueron que el 77 % de los usuarios están satisfechos con los dispositivos y la respectiva infraestructura en los establecimientos de salud; mientras que un 81 % garantiza su satisfacción con la prestación ofrecida por los profesionales que trabajan en las distintas áreas y un 80 % especula que el número de camas cumple con los requerimientos necesarios; demostrando en estos usuarios una gran perspectiva de calidad.

El estudio de Delgado (2018) sobre calidad de atención, ejecutada en usuarios externos del Hospital Instituto Ecuatoriano, cuyo propósito fue establecer la atención y la calidad en los Servicios Odontológicos de la Seguridad Social de la ciudad de Manta, donde los porcentajes obtenidos enfocaron aspectos como, empatía 4,04 %, fiabilidad 4,16 %, seguridad 4,27 %, así mismo se comprobó algunos desacuerdos en los cocientes de las repeticiones en las dimensiones estimadas con anterioridad, concluyendo que la deducción fue en promedio alentador, por lo expresado se deduce

que coexiste relación simbólica entre ambas variables, llegando a comprobar las hipótesis planteadas.

La investigación de (Vallejo, 2017) en Manta se señala una introducción de calidad en el ámbito de salud, cuyo objetivo radica en identificar los elementos que inciden en la calidad de atención. Los resultados demostraron que existen problemas en el tiempo de espera. Y como conclusión se menciona que una buena evaluación de servicios de atención médicos no solo depende de la excelencia técnica sino influye la satisfacción de los pacientes que buscan un servicio integral.

La calidad y la satisfacción de los usuarios en las distintas áreas de las unidades hospitalarias se enfocan en los factores que perciben los pacientes al momento de recibir los servicios médicos pertinentes acorde a sus necesidades. El personal enfermero en el área de observación es de gran importancia en la evaluación de calidad de atención debido a que la manera en generar confianza y la rapidez de respuesta a las necesidades del enfermo son esenciales para determinar cómo es el servicio brindado (Guadalupe, Suárez, Guerrero, & Yanca, 2019).

Para que las instituciones médicas brinden servicios de calidad se deben implementar estrategias acordes a las metas que se propone la administración con la finalidad de satisfacer las necesidades de los pacientes; de manera que estos mismos lineamientos deben seguir protocolos ya establecidos por el ministerio de salud (Maggi, 2018).

Garantizar la franqueza en la evaluación de calidad de atención en centros médicos especialmente en el área de observación permite una retroalimentación al personal de profesionales sobre como los usuarios perciben el servicio brindado. En Ecuador existen varias quejas sobre la calidad. Por ese motivo, se debe realizar capacitaciones que beneficien a los enfermeros para cumplir con las expectativas de los pacientes según sus creencias sobre la calidad que debe ofertar un servicio (Vite, Palomeque, & Romero, 2018).



En las últimas décadas el sistema de salud de nuestro país ha sido golpeado por la pandemia, la cual cobro demasiadas vidas tanto de personas naturales como de los profesionales de la salud y no solo eso, si no que forjo un desfase en el aspecto económico afectando la atención medica hacia la población. De esta manera creo un clima de trabajo extremadamente tedioso que afecta la característica de atención en distintas áreas sanitarias (Gafas, Roque, & Bonilla, 2017).

El presente estudio pretende fortalecer los constituyentes que contribuyen en la calidad de atención de los pacientes especialmente en el área de observación, por ello esta investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo dada la naturaleza del estudio al identificar y conocer los fenómenos que se asocian a las variables en cuestión entorno a la intervienen en la excelencia de atención del área de observación del Hospital Básico Duran.

## **Fundamentación Teórica**

### **Fundamentación Variable Independiente**

#### **Factores internos**

Para comprender cada una de las variables se debe ahondar en primer lugar con lo que es un factor, es aquel elemento o circunstancia que influye en procedimientos específicos para alcanzar un resultado concreto. Según la OMS está de acuerdo que el personal enfermero son los más afectados por diversos factores estresantes afectando a la salud de los profesionales. Al mismo tiempo, hace referencia al contexto laboral tenso (González Y. , 2019).

Sin embargo, existen muchos factores que intervienen en la certificación de una favorable atención al usuario, con relación al temple organizacional. Los más significativos son la rapidez de respuesta ante situaciones, elementos perceptibles, la fiabilidad, el sentir seguridad y empatía. También, se contempla la organización interna de la entidad o área en la que se labora. Se demuestra un vacío en la comunicación entre la dirección y las políticas organizacionales, por lo cual perturba al personal que

gestiona en la institución viéndose manifestado en una deficiente atención a los pacientes (Pedraza Melo, Lavín Verástegui, González Tapia, & Bernal González, 2014).

### **Importancia de los factores Internos**

Es de suma importancia que los profesionales de la salud para brindar una atención adecuada y de calidad conozcan que factores positivos ayudan a alcanzar un nivel alto de satisfacción tanto de trabajo realizado a nivel personal como de atención para cada uno de los pacientes y sus familiares, de igual forma considerar ciertos factores negativos que hoy por hoy limitan el que hacer durante las jornadas laborales, sin bien es cierto dichas jornadas son extensas sin embargo, es necesario tomar en cuenta que es lo que más afecta y tratar de darle una solución para que el área personal no pueda incidir en el trabajo, ya que nada puede impedir una atención de calidad como lo menciona Crosby.

### **Clasificación de los factores Internos**

Factores como: eficiencia, efectividad, seguridad, calidad científica-técnica, competencia profesional, entre otros., permiten que tanto el personal como los usuarios y sus parientes se sientan cómodos, seguros y se genere un ambiente de confianza, donde se es posible recabar la información requerida y así se pueda brindar una atención de calidad con bases en una comunicación asertiva y en la confianza que se genera entre los actores de la salud, para así brindar un tratamiento optimo en conjunto (Montúfar, 2018).

Si bien es cierto existen diversos factores como los ya mencionados, que conllevan a brindar una buena atención en el área de observación, los cuales permiten promover un sistema eficiente. Actualmente es necesario ahondar como es la relación actualmente entre la paciente y el personal. Tomando en cuenta el contexto en que se han venido desarrollando las labores, el estrés ha sido el protagonista en el `proceso de atención, además de la cantidad exuberante de pacientes que no se encuentran en un nivel emocional ni psicológico estable (González C. , 2020).

## **Características de los Factores Internos**

Como menciona (León Blanco , 2017) las personas que sufren de estrés es por llevar una vida muy acelerada, no afrontan los cambios, quizás la falta de tiempo libre o de dinero, por ello menciona que es necesario que visiten un profesional de la salud mental que brinde directrices que ayudaran a minimizar los niveles de estrés, ya sea en pacientes o en el personal de salud. También menciona que es preciso que se puedan delegar responsabilidades que como profesionales debemos apoyarnos en los demás para así poder alivianar la carga de trabajo y que cada uno pueda realizar la labor de mejor manera, primando la calidad de atención hacia los pacientes sin dejar de lado la salud personal.

## **Factores sociales inherentes**

La manera en que los pacientes decretan un parámetro de calidad de servicio depende de ciertos factores sociales inherentes como las condiciones o situaciones de naturaleza casual que pueden intervenir en la percepción de la realidad en la que se encuentran. De la misma manera, elementos que son perceptibles en el trato del personal enfermero a los usuarios; tales como: empatía, fiabilidad, confianza, capacidad de respuesta, etc., son determinantes para una correcta evaluación. Hay que tomar en cuenta que estos componentes se relacionan directamente con factores psicológicos, emocionales o físicos de los profesionales (Benites, Castillo, Rosales, Salas, & Reyes, 2021).

## **Características de la Teoría de Crosby hacia los factores internos**

Estas mismas características planteadas por Crosby aluden a los factores internos que pueden fortalecer o debilitar la calidad del servicio que brinda una institución de salud.

Por otro lado, Imogene M. King en su teoría intermedia de la consecución de objetivos procura una perspectiva de procedimientos, orientada hacia la obtención de un logro concreto, concentrado en la comunicación y la relación, con un punto de vista orgánica

que se fundamenta en las relaciones personales, interpersonales y sociales. La enfermera, al valorar al enfermo desde su perspectiva determina las acciones a realizar, mientras el paciente, desde su punto de vista también se compone un criterio que conduce a operaciones que consiente, como sistema, la posibilidad de retroalimentación (Mastrapa & Gibert Lamadrid, 2016) .

El ser humano al ser sociable está sometido a relacionarse de manera interpersonal; es decir, se da entre individuos conocidos o desconocidos, las mismas se desenvuelven en el seno de grupos sociales. Interpretan un rol significativo en el dinamismo humano y están influidas por la comunicación. En el área de enfermería, se instauran relaciones tanto con el paciente como con sus familiares, para facilitar la relación terapéutica, satisfaciendo los aprietos del afectado y ofrecer cuidados necesarios.

## **Fundamentación Variable Dependiente**

### **Calidad de Atención**

(Forrellat Barrios, 2014) Brinda una perspectiva de calidad desde el sector salud, aludiendo que calidad es dar una pronta y acertada solución a las situaciones sanitarias (problemas) que afectan a la sociedad, satisfaciendo así las necesidades de los pacientes. Del mismo modo la OMS define que la calidad es el valor en el que se logran los resultados sanitarios deseados aun con las limitaciones existentes haciendo lo siempre correcto y mejorando cada día para el bienestar de la comunidad (Organización Mundial de la Salud , 2020).

La calidad de servicio se define como la diferencia entre el servicio prestado y el servicio percibido por los individuos. Es decir, son las percepciones que tiene un usuario de cómo debe ser atendido en cierto establecimiento (Canzio, 2019).

### **Importancia de la Calidad de Atención**

Ahora bien, conociendo la importancia que tiene una atención de calidad es preciso mencionar que dentro del área de observación en urgencias es aún más relevante ya

que aquí se encuentran casos que necesitan mayor atención, por ello se debe prestar mucha vigilancia y recabar información necesaria que aporte al tratamiento que requerirá el paciente, hay que tomar en cuenta que de la calidad de esta dependerá la reducción del congestionamiento del servicio y conocer la incidencia de muerte, se podrá minimizar los riesgos que se puedan generar en la salud de cada una de las personas.

En un área de observación es importante priorizar las actividades que se debe realizar en esta para que el trabajo no se vea afectado, por ejemplo, verificar signos vitales; distribución de medicamentos; ejecución de procedimientos según orden médico, además de las actividades administrativas como es el registro de historias médicas, de los signos vitales y lo más importante la administración de medicamentos que ayudará no solo a ahorrar el tiempo, si no también que se trabajará en conjunto en pro del paciente evitando trabas y afectando el clima laboral (Ramírez Peña , 2019).

## **Teorías de la calidad de atención**

### **Teoría Philip Crosby**

Una de las teorías relacionadas con el tema de calidad es la Teoría Philip Crosby quien menciona que la labor es un procedimiento. Esta concepción señala que las tareas de un trabajo deben ser consideradas como una unión no como algo separado. Para que se genere la perfección, se demanda que el trabajo se efectúe los requisitos ya establecidos para así garantizar el funcionamiento de todo y llegar al propósito de “No imperfecciones” considerando que este no es un eslogan sino más bien, constituye un esquema.

Por otra parte, se acota en sus textos sobre los valores estadísticos de conformidad con patrones concretos provocan al personal a la ruina. Crosby en su teoría de Cero defectos sustenta que no existe definitivamente ningún origen para efectuar errores o desperfectos en servicios prestados por una institución, por ello señala sus constructos absolutos: “La calidad está definida como ejecución de exigencias, el sistema de calidad es la precaución, realizar bien las tareas desde un inicio, el modelo de

realización es no desperfectos, el régimen de la calidad es el costo a pagar por el incumplimiento (Crosby, 1998). Que permite que el trabajo de cada una de los empleados sea óptimo.

Además, Crosby en su teoría expuso cuatro fundamentos acerca de la calidad. Estos son: 1.- Tolerancia con las insuficiencias. 2.- Se niega la existencia de un problema de excelencia. 3.- No consta la economía de la calidad; es mejor realizar el bien desde un principio 4.- El único estándar que prevalece es cero desperfectos (Crosby, 1998). La ideología primordial con la que perciben dichos ideales es una visión de conformidad y se interrumpe cuando el diseño del producto o servicio es imperfecto o no funciona con eficacia en las exigencias del usuario o paciente.

### **Modelo de la Teoría de Crosby**

En la teoría de Crosby se implementó un modelo para que el servicio tenga cero defectos, donde indica que la clave para perfeccionar la calidad, consiste en modificar la mentalidad de la alta dirección de la institución (López, 2015). Con el fin de elevar el rendimiento en el personal a través de la observación de las siguientes peculiaridades:

- 1.- Los servicios y productos que presta la institución, habitualmente despliegan irregularidades, desorientaciones y otras conjeturas de que no cumplen con las exigencias.
- 2.- El “rectificar problemas” ha sido el rumbo de las instituciones de servicio, de igual manera que los representantes comerciales.
- 3.- El personal omite lo que la dirección de la empresa aspira de cada uno de ellos en base a la calidad.
- 4.- La dirección refuta sobre el costo del incumplimiento de requisitos.

## **Teorías de Ida Jean Orlando Pelletier**

Otra de las teorías es la de Ida Jean Orlando Pelletier quien menciona que una relación siempre será recíproca, esta teoría hace hincapié en la mejora de conducta del paciente gracias al alivio que brinda el profesional de enfermería a través de una observación no solo del aspecto físico o de las cosas que el paciente puede decirle, si no también, del lenguaje corporal que este pueda manifestar, al calmar al paciente la enfermera logra que el paciente pueda colaborar con el proceso de una buena atención independientemente de los factores externos o internos que limiten las labores de cada una de las enfermeras (Raile Alligood, 2014)

Para fortalecer los principios que ejercen en la calidad de la atención de salud en afectados que se encuentran en el área de observación es necesario reconocer qué es lo que engloba una atención de calidad. Según (Diccionario de la Lengua Española, 2020) la calidad es un cúmulo de condiciones que facilitan y favorecen la generación de resultados positivos. Por otro lado (Fariño Cortez, Cercado Mancero, Vera Lorenti, Valle Flores, & Ocaña Ocaña , 2018) citan a Deming Edwards precursor en estudios sobre calidad, quien considera a la calidad como un “arma estratégica” que ayuda a optimizar los procesos de forma continua.

Para ello se pretende que los profesionales de la salud tengan un nivel alto de excelencia que le ayudará a desenvolverse de forma adecuada en el campo laboral, así mismo se necesita que los recursos sean usados de forma adecuada, para evitar el despilfarro y potencializar el área de trabajo además, minimizando los riesgos que el paciente podría llegar a tener ponderando la satisfacción en la atención y la valoración final de la salud del paciente (Ariniegas, Aya, Suarez, & Salazar, 2018).

En el área de observación la relación que existe entre los pacientes y el personal es fundamental ya que, esta permite al profesional de la salud ofrecer atención y cuidados de calidad, aumentado la eficacia en las labores diarias, facilitando así el tratamiento el cual permite mantener resultados efectivos y seguros para cada paciente (González Sánchez, 2011). Casi siempre el paciente es un sujeto pasivo de la relación que se

establecía con el personal de enfermería, siendo las enfermeras las responsables de mantener el control del entorno total del paciente (Naranjo Hernández, Rodríguez Larrinaga, & Concepción Pacheco, 2016).

La enfermería es una profesión que sostiene su praxis en las relaciones interpersonales enfermera-paciente y demanda una preparación global que abarque lo técnico, instrumental, científico y una calidad humana, que no es más que la actitud como profesional dirigida al paciente que requiere de su servicio para su desarrollo y bienestar como ser humano. No basta visualizar al paciente desde una perspectiva anatómico funcional, sino personal, social y espiritual, es decir, integra (Ramírez & Müggenburg, 2015).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, correlacional de alcance descriptivo. Se fundamenta en profundizar en el tema y extraer conclusiones a partir de una hipótesis, amplificar conocimientos nuevos basados en los existentes y recabar información sobre un acontecimiento específico.

El diseño de la investigación es descriptivo no experimental. Se refiere a la observación del fenómeno en su entorno natural sin manipular las variables y describir la información para posteriormente analizarla.

#### **3.2 Variables y Operacionalización**

Las variables de estudio serán:

**Variable 1:** Factores

**Descripción conceptual:** Son elementos, circunstancias, influencias que contribuyen a producir un resultado.



**Descripción operacional:** Son condiciones que influyen en una variable en específico que produce y altera un resultado.

### **Indicadores**

Se utilizará la teoría de Crosby que propone los siguientes indicadores:

Prestación de servicios

Capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta

Cumplimiento de objetivos

### **Escala de medición:**

Los siguientes indicadores se calificaron acorde a las siguientes dimensiones propuestas según Crosby

Siempre somos así equivale a 5 puntos

Cierto, en parte equivale a 3 puntos

No somos así equivale a 1 punto

Y como se condiciona la puntuación:

21-25 Crítica (Necesita terapia intensiva)

16-20 De cuidado (Necesita la creación de un sistema completo de apoyo)

11-15 Reposo (Necesita atención)

6-10 Recuperación (Necesita revisiones periódicas)

5 saludable (Necesita asesoría)

**Variable 2:** Calidad de atención

**Definición conceptual:** Es el proceso o actividad capaz satisfacer las exigencias y necesidades de los usuarios (Messarina, 2016).

**Definición operacional:** Es el servicio que brinda una institución con la finalidad de cumplir con las expectativas del usuario.

**Indicadores**

Cumplimiento de funciones

Entrega puntual

Atención Prioritaria

Eficiencia

Eficacia

Efectividad

Identificación de pacientes

Experiencia

Satisfacción del usuario

Cumplimiento de metas

**Escala de medición:**

Los siguientes indicadores se calificaron acorde a las siguientes dimensiones propuestas según Crosby

Siempre somos así equivale a 5 puntos

Cierto, en parte equivale a 3 puntos

No somos así equivale a 1 punto

Y como se condiciona la puntuación:

21-25 Crítica (Necesita terapia intensiva)

16-20 De cuidado (Necesita la creación de un sistema completo de apoyo)

11-15 Reposo (Necesita atención)

6-10 Recuperación (Necesita revisiones periódicas)

5 saludable (Necesita asesoría)

Las variables sociodemográficas serán:

Edad: 25-35 35-45 45-55 y 55-65

Sexo: Masculino y Femenino

Nivel socioeconómico: clase baja, clase media baja, clase media, clase media alta, clase alta.

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

La población estará conformada de 87 personas del personal de toda el área de emergencias del Hospital Básico Duran.

La muestra será toda el área de observación de emergencias del Hospital Básico Duran.

**Tabla 1** División de la población

<b>Área de observación</b>	<b>Personal</b>
Internos de medicina	28
Médicos	30
Auxiliar de enfermería	10
Licenciadas en enfermería	10
Internos de enfermería	3
Camilleros	6
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

Elaborado por: Katherine Yanza

Los criterios de inclusión serán: a) Personal del área de observación entre 25 y 65 años de ambos sexos.

La muestra será no probabilística se justifica del cálculo de la muestra.

La unidad de análisis es el área de observación.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se utilizará el cuestionario de Crosby como técnica para indagar sobre la calidad de servicio en el área de observación, la misma ha sido modificada para obtener datos reales y específicos en relación al problema. Asimismo, se usará como instrumento para recolectar datos contiene 5 indicadores que se medirán acorde a las 3 dimensiones propuestas.

Las tres dimensiones tienen una puntuación: Siempre somos así equivalente a 5, Cierto, en parte equivale a 3 y no somos así equivale a 1. Y la manera de puntuar y reconocer si la calidad de servicio se encuentra acorde o necesita mejoras.

21-25 Crítica (Necesita terapia intensiva)

16-20 De cuidado (Necesita la creación de un sistema completo de apoyo)

11-15 Reposo (Necesita atención)

6-10 Recuperación (Necesita revisiones periódicas)

5 Saludable (Necesita asesoría)

### **3.5 Diseño de instrumentos**

Con la finalidad de realizar la evaluación de los factores asociados a la calidad de atención al usuario externo que asiste al área de observación del Hospital Básico Duran, se determina la herramienta a emplearse es el método Crosby. Herramienta que, de acuerdo a la teórica de Crosby, mantiene una evaluación prediseñada para determinar la calidad de atención. Sin embargo, para el estudio del presente trabajo de investigación y en referencia a la necesidad de identificar los factores asociadas a la calidad de atención y la evaluación de la misma en el área de observación se determina entre 1, 3 y 5 la relevancia que tiene cada una pregunta con respecto a los factores asociados a la atención que influyen en el área de observación y para la calidad de atención califique de 1, 3 y 5, donde 1 no somos así, 3 cierto, en parte y 5 es siempre somos así.

## Validación

Con lo mencionado anteriormente Crosby habla sobre las características referentes que hace relación a la calidad de atención cero defectos, con ello el instrumento de medición a ser desarrollado en el presente estudio se lo realizó en base al conocimiento y la observación de campo elaborada de forma previa en donde parte de una realidad existente con problemas.

Para la validación de la herramienta de evaluación como constructo o perfil para la interpretación y análisis de los resultados obtenidos, se realizó una ponderación del 1 al 5 con respecto a las preguntas elaboradas y presentadas en lo marco de lo legal a los profesionales encargados del área de dirección, talento humano, estadística y jefe del área de emergencia del Hospital Básico Duran; ítems para medir los factores asociados y la calidad de atención en el área de observación, con el propósito de poder determinar la veracidad del instrumento, por este motivo se realizó un análisis de fiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach, donde se toma cada ítem por separado para analizarlo. Alfa de cron Bach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems.

**Tabla 2:** Prueba de confiabilidad

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>ALPHA DE CRONBACH</b>
<b>Prestación de servicios</b>	45	1,0123
<b>Enfoque de organización</b>	43	0.9814
<b>Capacidad de respuesta</b>	43	0.9814
<b>Cumplimiento de objetivos</b>	34	0.9395
		3.9144

Elaborado por: Katherine Yanza

Con el análisis de Alfa de Cron Bach al instrumento sobre la calidad de atención con sus 4 dimensiones posterior a la valoración se identifica un alfa de 3.9144 considerando un promedio de 0.9786 resultando y calificando como fiable el cuestionario para su tabulación.

**Tabla 3:** Prueba de confiabilidad

<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>ALPHA DE CRONBACH</b>
<b>FACTORES INTERNOS</b>	Prestación de servicios	35	1,0449
	Enfoque de organización	51	1,0657
	Capacidad de respuesta	15	0,9567
	Cumplimiento de objetivos	28	1,02
			4,0873

Elaborado por: Katherine Yanza

Con el análisis de Cron Bach al instrumento sobre los factores asociados a la calidad de atención con 1 dimensión subdividida por 4 indicadores posterior a la valoración se identifica un alfa de 4,0873 considerando un promedio de 1,0218 resultando y calificando como fiable el cuestionario para su tabulación.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos del estudio realizado fueron tratados para valorar la confiabilidad de la consistencia interna. El coeficiente de la consistencia interna usado fue Alpha de Cronbach. Para su sistematización se utilizó el procedimiento RELIABILITY del programa estadístico SPSS® que ofrece valores puntuales e intervalos de confianza al 95%. El valor mínimo considerado será de 0,7.

### **3.7 Aspectos éticos**

Para la aplicación de las herramientas para recolección de datos fue necesario el consentimiento previo del personal del área observación que se plasmó con su aceptación escrita presentada previamente al establecimiento. De la misma manera, la moral para ejecutar la siguiente investigación está sustentada con documentos académicos verificados que avalen la originalidad del estudio, respeto de autoría y la circulación de la misma con fines académicos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de los resultados

El presente estudio planteo como objetivo general el analizar los factores que influyen en la calidad de la atención en salud a los pacientes del área de observación, con el fin de re recolectar datos que demuestren como los factores intervienen en la calidad, sus dimensiones e hipótesis, se realiza el siguiente procesamiento de datos estadísticos.

Conforme lo establecido se delimito en la tabla 6 y figura 1 se demuestra que la dimensión de prestación de servicios indicador 1 que el en cierta parte el área de observación si cuenta con el equipamiento necesario para tratar todo tipo de dolencias que inquietan al paciente según lo expuesto el 56% afirma que se cuenta con lo necesario para los servicios, un 35% no cuentan con un buen equipamiento y un 9% restante que si tiene equipamiento bueno para los servicios.

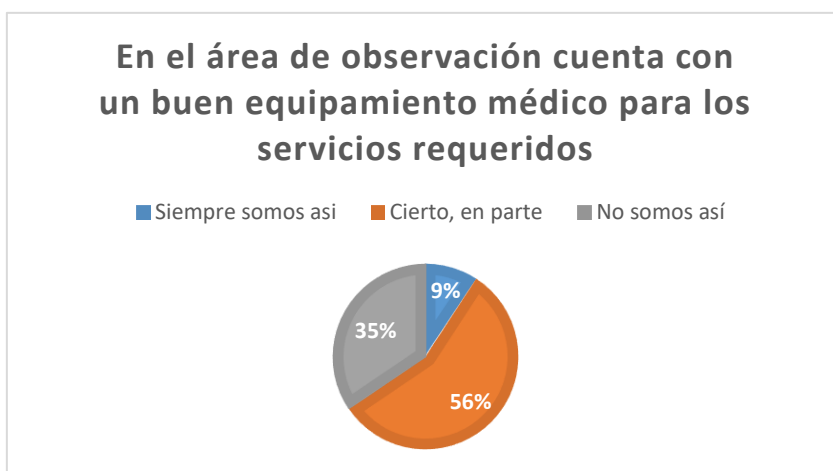
**Tabla 7** En el área de observación cuenta con un buen equipamiento médico para los servicios requeridos en el Hospital Básico Duran 2021

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	<b>8</b>	<b>9%</b>
Cierto, en parte	<b>49</b>	<b>56%</b>
No somos así	<b>30</b>	<b>35%</b>
Total	<b>87</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Katherine Yanza



**Figura 1** En el área de observación cuenta con un buen equipamiento médico para los servicios requeridos en el Hospital Básico Duran 2021



Nota: Datos de la tabla 7

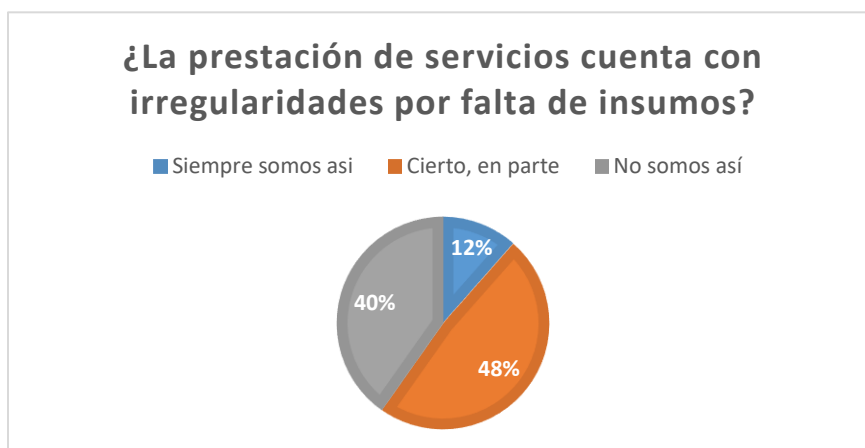
En la tabla 8 para el indicador 2 de la dimensión de prestación de servicios indica que un 48% cuenta con irregularidades en los servicios por que no cuentan con los insumos necesarios, un 40% que no son así, es decir; tienen los insumos para la realización de servicios y un 12 por ciento que en verdad no tienen los mismos.

**Tabla 8** ¿La prestación de servicios cuenta con irregularidades por falta de insumos?

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	10	12%
Cierto, en parte	42	48%
No somos así	35	40%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 2** ¿La prestación de servicios cuenta con irregularidades por falta de insumos?



Nota: Datos de la tabla 8

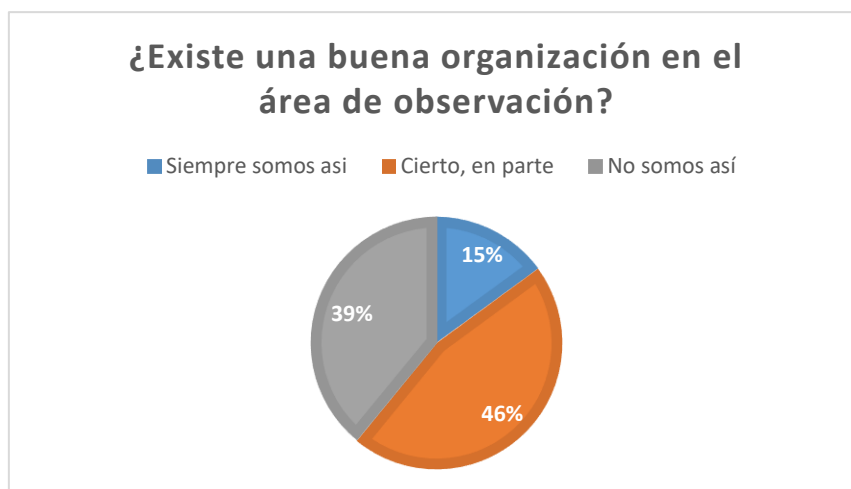
Una de las dimensiones de los factores que inciden en la calidad se demuestre la relación con el enfoque de organización cuenta con 3 indicadores. El primero corresponde a la buena distribución en el área de observación. En la tabla 9 señala que un 46% en cierta parte existe una óptima disposición del personal, un 39% no cuenta con un personal organizado y un 15% restante que tiene una excelente y distinguida organización.

**Tabla 9** ¿Existe una buena organización en el área de observación?

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	13	15%
Cierto, en parte	40	46%
No somos así	34	39%
Total	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 3** ¿Existe una buena organización en el área de observación?



Nota: Datos de la tabla 9

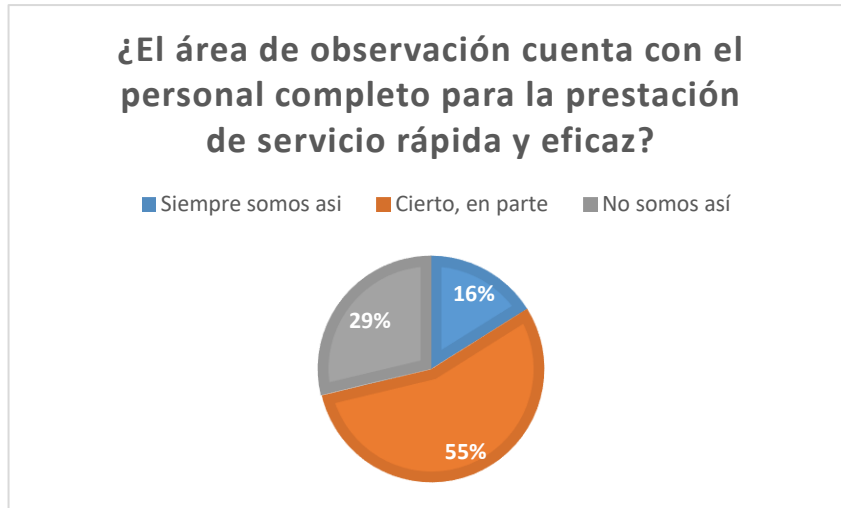
El indicador 2 de la dimensión ya mencionado anteriormente que se presenta en la tabla 10 sobre el número total de profesionales médicos para la prestación de servicio rápido y eficaz. Existe un 55% que en cierta parte cuenta con el personal completo para realizar los procedimientos adecuados en el área de observación, 29% tiene personal incompleto lo cual provoca que el servicio tenga irregularidades y un restante de 16% que tiene servidores médicos para cada prestación de servicio.

**Tabla 10** ¿El área de observación cuenta con el personal completo para la prestación de servicio rápida y eficaz?

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	14	16%
Cierto, en parte	48	55%
No somos así	25	29%
Total	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 4** ¿El área de observación cuenta con el personal completo para la prestación de servicio rápida y eficaz?



Nota: Datos de la tabla 10

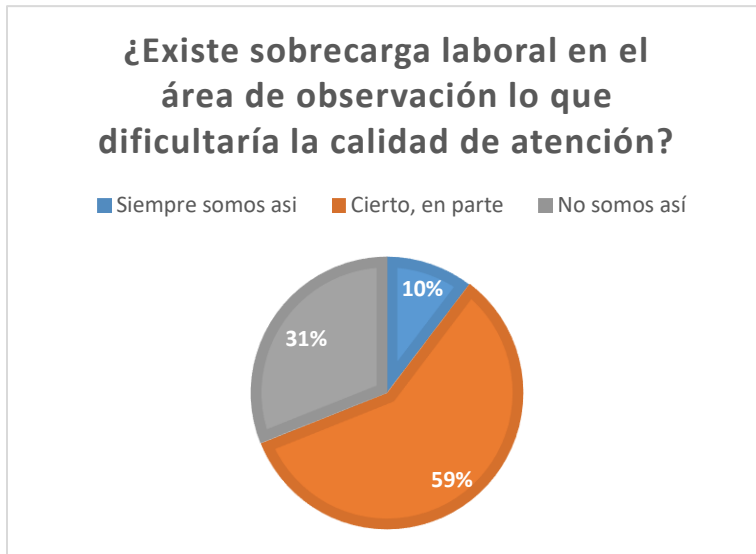
La organización del área de observación también se vincula con el indicador 3 en la tabla 11 sobre la sobrecarga laboral que tiene el personal que dificulta la prestación de servicios. Señala que un 59% en cierta parte los profesionales tienen varios pendientes, un 31% no tienen una sobrecarga en sus actividades laborales y un 16% si tienen dificultades con sus diligencias por todos los pendientes acumulados.

**Tabla 11** ¿Existe sobrecarga laboral en el área de observación lo que dificultaría la calidad de atención?

Niveles	Frecuencia	%
<b>Siempre somos así</b>	9	10%
<b>Cierto, en parte</b>	51	59%
<b>No somos así</b>	27	31%
<b>Total</b>	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 5** ¿Existe sobrecarga laboral en el área de observación lo que dificultaría la calidad de atención?



Nota: Datos de la tabla 11

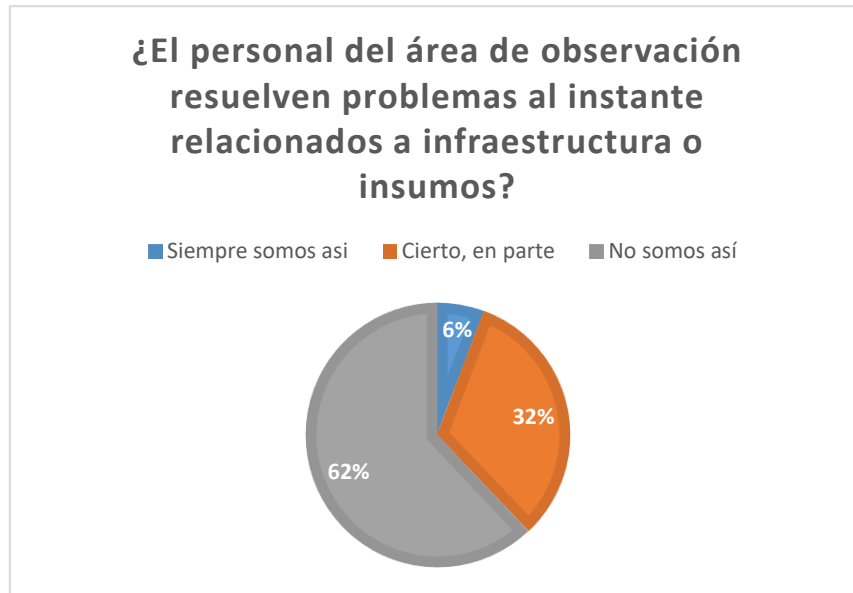
Los profesionales del área de observación deben responder a cada urgencia que se les presenta por ese motivo se indica la dimensión capacidad de respuesta con la tabla 12 que expone la habilidad de resolver los problemas vinculados con la infraestructura o insumos médicos. Se demuestra que un 62% no tienen la destreza de resolver problemas que se les presentan, un 32% en cierta parte logran resolver dificultades, pero no siempre logran solventar y un 6% solucionan cada aprieto.

**Tabla 12** ¿El personal del área de observación resuelven problemas al instante relacionados a infraestructura o insumos?

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	5	6%
Cierto, en parte	28	32%
No somos así	54	62%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 6** ¿El personal del área de observación resuelven problemas al instante relacionados a infraestructura o insumos?



Nota: Datos de la tabla 12

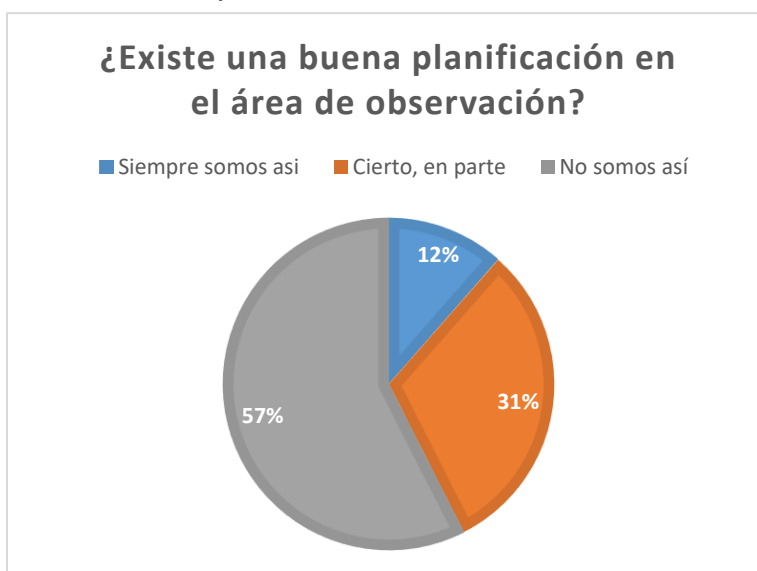
La última dimensión se relaciona directamente con el cumplimiento de objetivos la tabla 13 señala el indicador 1 sobre la planificación adecuada en el área de observación. Un 57% no cuentan con una buena planificación que les ayude a tener organización en sus actividades, un 31% en parte tienen una óptima planificación, pero no saben ejecutarla correctamente lo cual tiende a tener irregularidades mientras una minoría representada por el 12% que si han planificado correctamente y en su aplicación lo han hecho de manera excelente.

**Tabla 13** ¿Existe una buena planificación en el área de observación?

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	10	12%
Cierto, en parte	27	31%
No somos así	50	57%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 7** ¿Existe una buena planificación en el área de observación?



Nota: Datos de la tabla 13

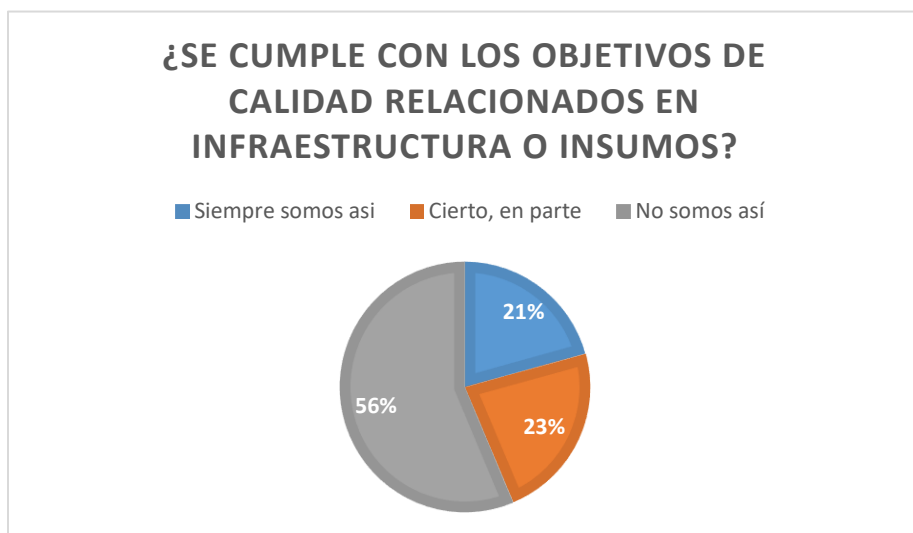
El indicador 2 de la dimensión cumplimiento de objetivos se demuestra en la tabla 14 que expone si se cumplen con los estándares de calidad de atención vinculados a la infraestructura y los insumos necesarios para la prestación de servicios. Se refleja un 56% que no logran acatar con los esquemas de atención para lograr la excelencia, un 23% que en parte si cumplen con los modelos de atención establecidos y un 21% que si logran el cumplimiento de estos propósitos de perfección.

**Tabla 14** ¿Se cumple con los objetivos de calidad relacionados en infraestructura o insumos?

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	18	21%
Cierto, en parte	20	23%
No somos así	49	56%
Total	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 8** ¿Se cumple con los objetivos de calidad relacionados en infraestructura o insumos?



Nota: Datos de la tabla 14

Para determinar cómo es percibida la calidad de atención se aplicó un cuestionario con 4 dimensiones y cada una con distintas categorías. La primera dimensión que se relaciona con los servicios se divide en 3 condiciones. La tabla 15 refleja el cumplimiento de funciones que refleja un 44% que no acata con todas las funciones designadas, un 34% en parte si cumplen con las funciones asignadas en el área de observación y un 22% que logra desempeñar en su totalidad las actividades laborales establecidas.

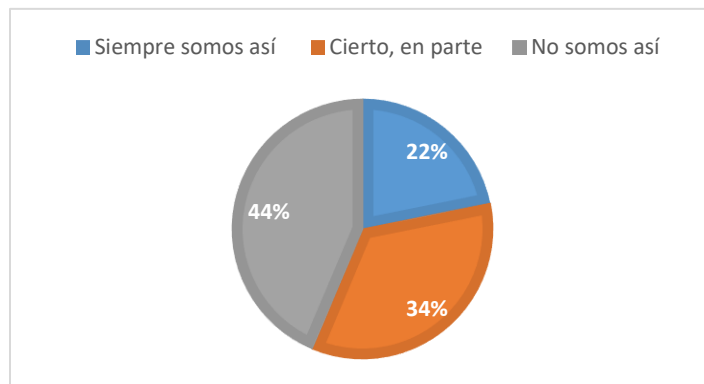
**Tabla 15** Cumplimiento de funciones

Niveles	Frecuencia	%
<b>Siempre somos así</b>	19	22%
<b>Cierto, en parte</b>	30	34%
<b>No somos así</b>	38	44%
<b>Total</b>	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza



**Figura 9** Cumplimiento de funciones



Nota: Datos de la tabla 15

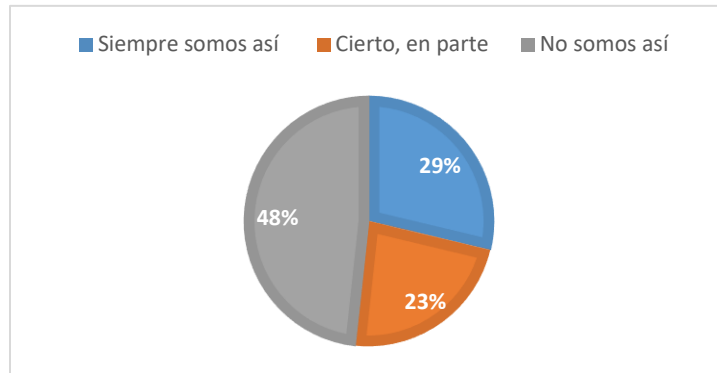
La tabla 16 señala la categoría de entrega puntual de documentación en el área de observación evitando pendientes. Un 48% del personal no logra entregar documentos en un tiempo determinado, 23% cumple en cierta parte la entrega de papeleos relevantes y un 29% que si proporciona los papeleos en el tiempo estimado por lo cual cumple puntualmente con sus designaciones.

**Tabla 16** Entrega puntual

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	25	29%
Cierto, en parte	20	23%
No somos así	42	48%
Total	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 10** Entrega puntual



Nota: Datos de la tabla 16

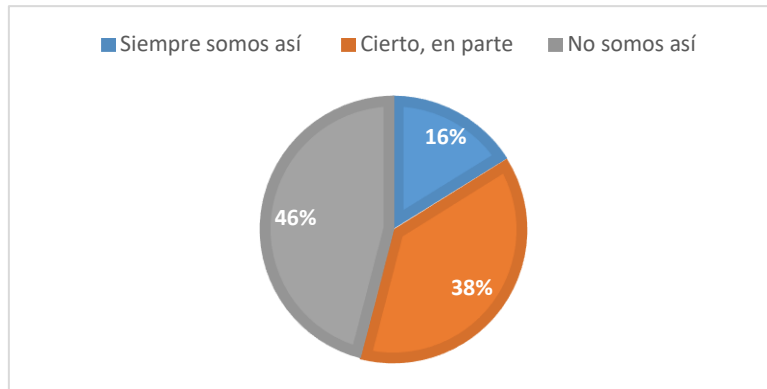
La categoría de atención prioritaria se visualiza en la tabla 17, donde se puede observar que predomina un 46% que no brinda una atención inmediata acorde a las necesidades del paciente; por otra parte, un 38% trata de cumplir los protocolos de atención, mientras que un 16% si cumple con los procedimientos establecidos para brindar una atención prioritaria a los usuarios.

**Tabla 17** Atención prioritaria

Niveles	Frecuencia	%
<b>Siempre somos así</b>	14	16%
<b>Cierto, en parte</b>	33	38%
<b>No somos así</b>	40	46%
<b>Total</b>	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 11** Atención prioritaria



Nota: Datos de la tabla 17

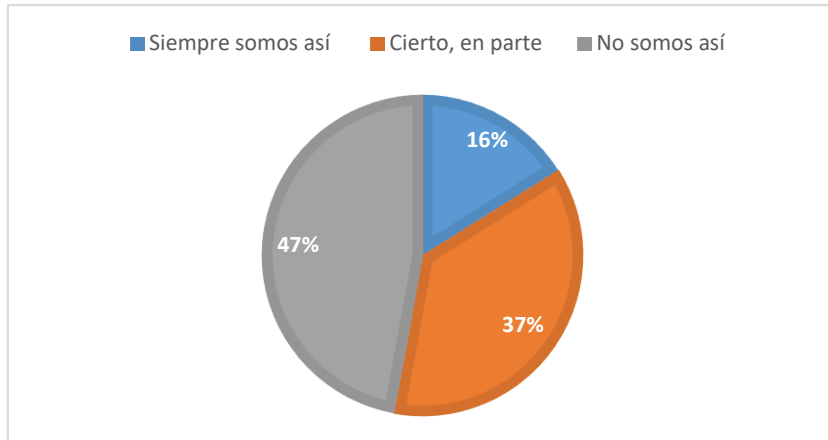
La dimensión que responde al enfoque a nivel organizacional del área de observación se divide en 3 categorías: eficiencia, eficacia y efectividad. La eficiencia se ve reflejada en la tabla 18. Donde se indica que un 47% indica que es deficiente la eficiencia al momento de organizar el personal o todo lo relacionado con el área, un 37% logra un equilibrio en organizar de manera eficiente las actividades laborales y un 16% que alcanza la eficiencia en la organización de los procesos para brindar una calidad de atención.

**Tabla 18** Eficiencia

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	14	16%
Cierto, en parte	32	37%
No somos así	41	47%
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 12 Eficiencia**



Nota: Datos de la tabla 18

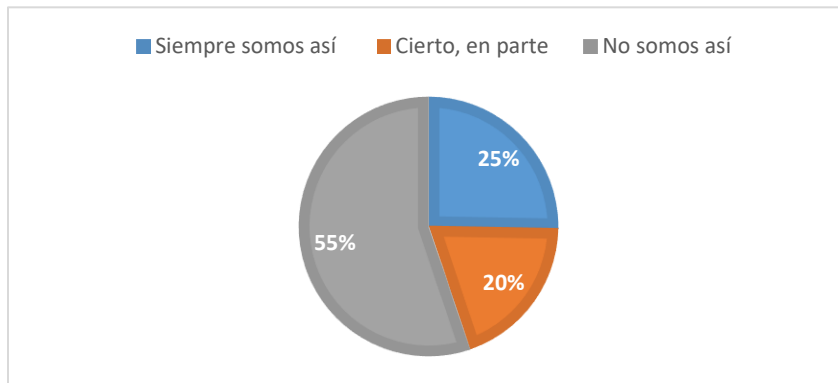
En la tabla 19 se visualiza la categoría eficacia, como resolver problemas vinculados a la organización sobre la atención en el área de observación. Se muestra un 55% que no logra el acometido, mientras un 20% en parte debe trabajar en la eficacia al momento de resolver problemas organizacionales y el restante equivalente al 25% que si trabaja eficazmente.

**Tabla 19 Eficacia**

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	22	25%
Cierto, en parte	17	20%
No somos así	48	55%
Total	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 13 Eficacia**



Nota: Datos de la tabla 19

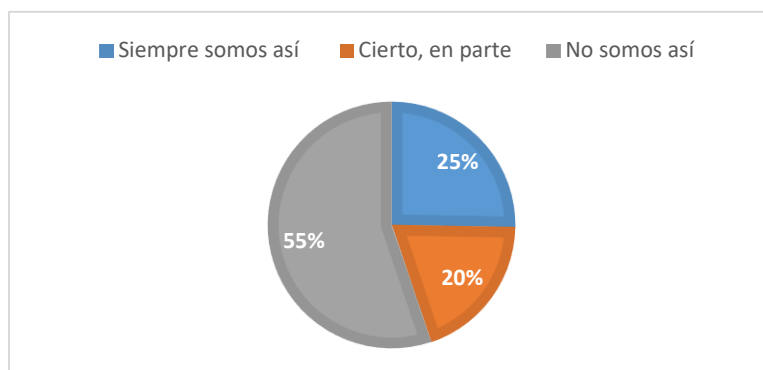
Al igual que en la eficacia, la categoría de efectividad encontramos que tenemos similitud en los porcentajes. Pero esta cualidad refleja si los procedimientos se realizan con efectividad en el área de observación. Donde señala que un 55% no completa los procedimientos con la finalidad deseada, un 20% que cumplen los ordenamientos con un nivel de efectividad media y un 25% que alcanza a producir el efecto deseado en los procedimientos.

**Tabla 20 Efectividad**

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	22	25%
Cierto, en parte	17	20%
No somos así	48	55%
Total	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 14 Efectividad**



Nota: Datos de la tabla 20

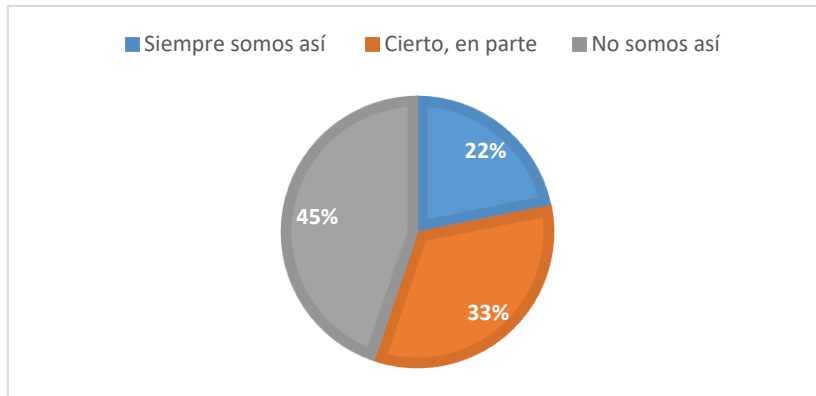
La dimensión que responde a la habilidad de solucionar los contratiempos en el área de observación se divide en 3 categorías: En la tabla 21 se enfoca a la asistencia oportuna, indica un 45% donde el personal no responde de manera rápida en la asistencia adecuada en el ingreso de los pacientes; sin embargo, un 33% logra responder con rapidez y asistir apropiadamente a los usuarios y un 22% que brinda la asistencia oportuna a los enfermos respondiendo con rapidez a sus necesidades.

**Tabla 21 Asistencia oportuna**

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	19	22%
Cierto, en parte	29	33%
No somos así	39	45%
Total	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 15** Asistencia oportuna



Nota: Datos de la tabla 21

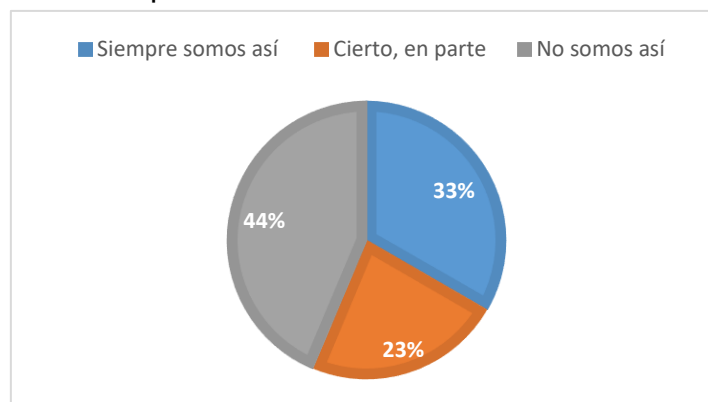
El personal es el encargado de identificar de manera inmediata las necesidades del paciente, la tabla 22 demuestra que un 44% no actúa con rapidez ante las exigencias del usuario, 23% que procede acorde a las circunstancias, pero tienen dificultades en el proceso y un 33% que si interviene con prontitud para evitar problemas futuros.

**Tabla 22** Identificación de pacientes

Niveles	Frecuencia	%
Siempre somos así	29	33%
Cierto, en parte	20	23%
No somos así	38	44%
Total	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 16** Identificación de pacientes



Nota: Datos de la tabla 22

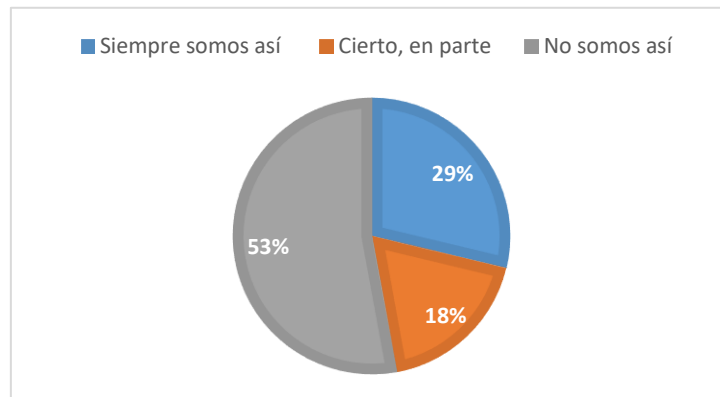
En la tabla 23, se demuestra como la experiencia del personal es fundamental para responder ante alguna urgencia dentro del área de observación, en un 53% no cuentan con toda la experiencia laboral para poder reaccionar rápidamente en dificultades, un 18% en su mayoría tienen una experiencia promedio, pero se necesita capacitación, un 29% que cuenta con la capacitación pertinente y la experiencia laboral para responder con prontitud y prudencia a los percances que pueden aparecer en el proceso.

**Tabla 23** Experiencia

Niveles	Frecuencia	%
<b>Siempre somos así</b>	25	29%
<b>Cierto, en parte</b>	16	18%
<b>No somos así</b>	46	53%
<b>Total</b>	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 17** Experiencia





Nota: Datos de la tabla 23

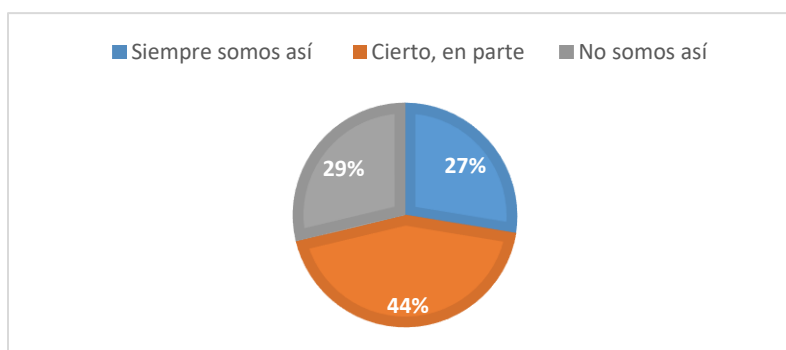
Para alcanzar la calidad de atención se debe cumplir varias metas propuestas por la institución médica por ese motivo en la tabla 24 se refleja la satisfacción del usuario con la atención brindada, se observa que un 29% no cumple con las expectativas del paciente, un 44% en parte se siente satisfechos con la atención que el personal ofrece y un 27% que si logra cumplir con todas las necesidades y expectativas que tiene el enfermo ante su proceso médico.

**Tabla 24** Satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	%
<b>Siempre somos así</b>	24	27%
<b>Cierto, en parte</b>	38	44%
<b>No somos así</b>	25	29%
<b>Total</b>	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 18** Satisfacción del usuario



Nota: Datos de la tabla 24

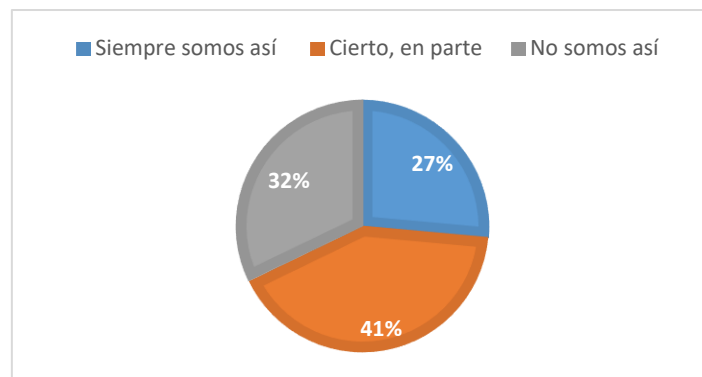
El cumplimiento de metas del área de observación se puede visualizar en la tabla 25, donde se refleja que un 27% si logra cumplir con los objetivos establecidos en el centro médico, un 41% que en cierta parte efectúa cada uno de las metas propuestas y un 32% tienen dificultades para poder consumir aquellos propósitos.

**Tabla 25** Cumplimiento de metas

Niveles	Frecuencia	%
<b>Siempre somos así</b>	23	27%
<b>Cierto, en parte</b>	36	41%
<b>No somos así</b>	28	32%
<b>Total</b>	87	100%

Elaborado por: Katherine Yanza

**Figura 19** Cumplimiento de metas



Nota: Datos de la tabla 25

## 4.2. COMPROBACIÓN DE HIPOTESIS

### Planteo de la Hipótesis

**Para el análisis de la hipótesis se determina lo siguiente:**

**Objetivo General:** Analizar los factores que influyen en la calidad de la atención en salud a los pacientes del área de observación del Hospital Básico Duran.

**Ho:** ¿Existen factores internos que NO influyen en la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran?

**Hi:** ¿Existen factores internos que influyen en la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran?

El objeto de la verificación de la hipótesis es poder determinar la comprobación y aprobación de hipótesis alterna.

### Frecuencias Observadas

Las frecuencias observadas son aquellas resultantes y objeto de la investigación que se obtuvo de la encuesta realizada en donde por medio del cruce de cuentas se obtiene el total de encuetadas de acuerdo a las variables de ponderación.

**Tabla 26** Frecuencias Observadas

<b>ALTERNATIVAS</b>	<b>MUY INSATISFECHO</b>	<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	<b>INDIFERENTE</b>	<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	<b>MUY SATISFECHO</b>	<b>Total</b>
<b>MUY INSATISFECHO</b>	6	2	5	2	4	19
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>	2	8	2	2	3	17
<b>INDIFERENTE</b>	20	4	1	5	0	30
<b>BASTANTE SATISFECHO</b>		8			8	16
<b>MUY SATISFECHO</b>		5				5
<b>Total</b>	28	27	8	9	15	<b>87</b>

Elaborado por: Katherine Yanza

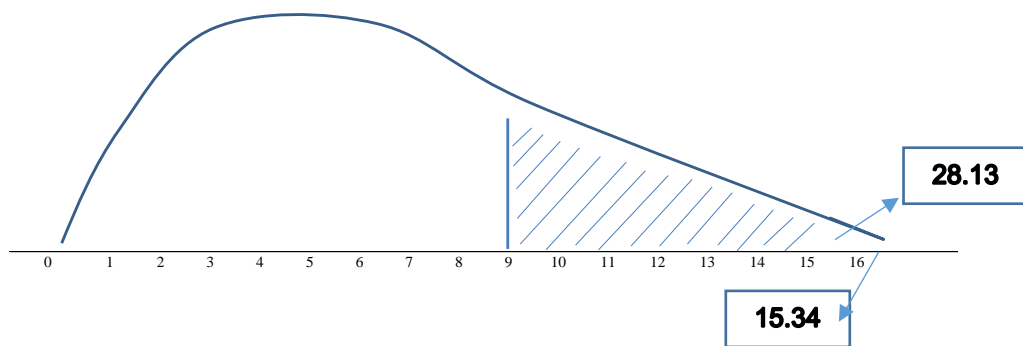
Para la verificación de la hipótesis se debe tomar en cuenta la condición de los grados de libertad en donde las filas se restan -1 y las columnas de igual manera con ello se establece un valor de grado de libertad de 16 con el 5% de margen de error o nivel de significancia.

El valor de Chi – Cuadrado con el 5% de margen de error y 16 grados de libertad se determina un valor de 15.34.

### Cálculo del Chi cuadrado

$$X^2 = \left( \frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

Con la información de las frecuencias observadas, se determina las esperadas, en donde por medio de las 10 observaciones cruzadas se obtiene un valor del chi cuadrado total de 281.34 y de forma individual una comprobación de 28.13 con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna identificando que son los factores internos lo que influye en la calidad de atención del área de observación del Hospital Básico Duran 2021.



## **ANALISIS HIPOTESIS ESPECIFICAS**

**Objetivo específico 1:** Identificar los factores interpersonales en el área de observación del hospital Básico Duran.

**Hipótesis específica 1:** Si existen factores interpersonales en el área de observación del Hospital Básico Duran-2021.

Una vez obtenida la información correspondiente a los resultados por medio del estadístico, se establece lo siguiente:

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal del área de observación cumple con las funciones designadas para alcanzar una buena calidad de atención?	,053
¿El personal entrega puntualmente documentación sobre los usuarios?	,232
¿El área de observación cuenta con una organización eficiente para conseguir una buena calidad de atención?	-,034 <sup>a</sup>
¿Los procedimientos del área de observación se realiza con efectividad?	,098
¿El personal del área de observación realizan una asistencia oportuna a los usuarios que ingresan?	,103
¿El personal resuelve eficazmente problemas sobre la atención relacionados con el área de observación?	-,096 <sup>a</sup>

De la información producto de la tabulación se obtiene un análisis de alfa para los factores asociados de 0.932 lo que significa que son aquellos factores interés lo que índice en el área de observación al momento de prestar un servicio.

Objetivo específico 2: Determinar la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran.

Hipótesis específica 2: Los factores no afectan la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran-2021.

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿El personal tiene la suficiente experiencia para laborar en el área de observación?	,003
¿El personal del área de observación cumple con las metas de calidad de atención?	,132
¿La atención brindada del área de observación cumple con las expectativas para satisfacer al paciente?	,157
¿El área de observación brinda una atención prioritaria a los usuarios que ingresan?	,139

Con un valor de 0.431 se identifica que los factores influyen de forma directa en la calidad de atención pues el rango de validación es de 0.7.

Objetivo específico 3: Establecer la relación existente entre los factores y la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran.

Hipótesis específica 3: Existe una relación significativa entre los factores y la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran-2021.

Finalmente, con el fin de establecer una relación de las variables de determina lo siguiente:

	¿La atención brindada del área de observación cumple con las expectativas para satisfacer al paciente?	¿El área de observación brinda una atención prioritaria a los usuarios que ingresan?
¿El personal del área de observación cumple con las funciones designadas para alcanzar una buena calidad de atención?	-,063	-,259
¿El personal entrega puntualmente documentación sobre los usuarios?	-,663	-,137
¿El área de observación cuenta con una organización eficiente para conseguir una buena calidad de atención?	-,376	,061

Resultado de la covarianza o relación de las variables con untos ejes de evaluación establece un valor de -0.259 en donde el área de observación no cumple con las funciones designadas para alcanzar una buena calidad de atención, así como también el no tener un margen de respeto hacia la institución la entrega impuntual de la información retrasa el proceso en el área de observación.



## V. DISCUSIÓN.

Con el desarrollo de los resultados objetivo de la investigación el cual analiza los factores internos y la calidad de atención que se realiza en el área de observación se llegó a definir los objetivos, de los cuales se evidencia que el **objetivo general** se concentra en: Analizar los factores que intervienen en la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran. En donde a través del método estadístico chi cuadrado y una ponderación con el cruce de preguntas en la cual incluye las alternativas de variación de que permite identificar aquellos factores internos se evidencia una desviación de 281.34 y un promedio de 28.13 de los cuales se identifica un valor real acorde la incidencia de los factores. Ante lo mencionado, por lo tanto, con la información de las frecuencias observadas, se determina las esperadas, con ello se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna identificando que son los factores internos lo que influye en la calidad de atención del área de observación del Hospital Básico Duran 2021. Los resultados permiten demostrar que los factores que inciden en la calidad se demuestre la relación con el enfoque de organización cuenta con 3 indicadores. El primero corresponde a la buena distribución en el área de observación, un 46% en cierta parte existe una óptima disposición del personal, un 39% no cuenta con un personal organizado y un 15% restante que tiene una excelente y distinguida organización. De esta manera se puede comparar con los resultados presentados por (Ibarra & Rúa, 2018) en Colombia, quienes realizaron un estudio sobre la estimación de la calidad de atención al paciente en los servicios de salud del Hospital de Yopal, sus resultados demuestran que la conformidad con la atención y los protocolos del centro médico son bajos, los autores concluyeron que la calidad de atención son estándares y protocolos que permiten tanto al enfermo como a su familia satisfacer las necesidades con la finalidad de reducir quejas o disgustos de los pacientes que llegan a diario al área de observación del hospital. Desde esta perspectiva se considera que mientras existe factores internos dentro del área laboral de la enfermera, la calidad de la atención se ve afectada, lo cual repercute en la satisfacción del usuario.

En cuanto que, **el primer objetivo** específico, se basa en identificar los factores interpersonales en el área de observación, cuyos ítems se lo realizó acorde a la teoría (Crosby, 1998) que permite medir aquellos índices en donde la atención, la infraestructura y el manejo de eficiencia, eficacia son claves en una institución. Los factores internos se enfocan en la existencia de inconformidades en el área de infraestructura, insumos médicos demostrados en el enfoque de la organización en su mayoría reflejadas con un 48%. Las deducciones en cuanto a los factores internos indican que dos de cuatro dimensiones tienen índices altos sobre el personal que tiene una organización media en la prestación de servicios. Mientras, las otras dos dimensiones tienen un nivel alto en no somos así; es decir, no tienen las capacidades para enfrentar los factores internos como: capacidad de respuesta y cumplir objetivos del instituto médico. Como menciona (Montúfar, 2018) es importante brindar una atención adecuada que puede ser afectada por factores que deberían ayudar a alcanzar un nivel de excelencia y satisfacción alta en la prestación de servicios lo cual limitan el desenvolvimiento del personal en las actividades laborales. Si bien es cierto, las dimensiones establecidas la mayoría cumple con las expectativas, debería superarlas y buscar una organización adecuada para manejar, controlar y erradicar aquellos factores negativos que repercuten en la calidad de servicio. Como lo menciona (Berrío, Cano, Franco, & Posada, 2017) el personal de salud es quienes deben trabajar y combatir con aquellos factores internos que pueden intervenir en la calidad de atención, estos componentes pueden mejorar o empeorar el desempeño laboral y el procedimiento de servicios médicos. Por ese motivo, la organización es relevante para que estos elementos no repercutan en la calidad de atención del área de observación del Hospital Básico Duran.

En relación a la idea anterior, se ha planteado el **Segundo objetivo** , que está orientado a determinar la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran; en donde la importancia de los procesos de salud en los resultados obtenidos demuestran con un 41% que existe un nivel bajo de excelencia en la atención brindada por el personal médico en el área de observación llevando consigo al incumplimiento de los objetivos institucionales, en donde se pueda exhibir la

intervención de los factores internos que dificulta el desarrollo de los procedimientos médicos con eficacia, eficiencia y efectividad. Además, se puede reflejar que falta capacitación y experiencia por parte del personal. Por otra parte, la (Organización Mundial de la Salud , 2020) menciona que la calidad es una solución acertada a situaciones de alta necesidad en el sector de salud con el propósito de satisfacer y cumplir con las necesidades de la población que accede a servicios médicos, su importancia radica en la facilidad de realizar las actividades laborales derivadas a la salud que evitaren congestión de prestaciones de servicios y reducirá incidencias en caso de peligros graves o muertes. En función de los resultados, cabe mencionar a lo señalado por **Crosby** en su teoría de Cero defectos sustenta que no existe definitivamente ningún origen para efectuar errores o desperfectos en servicios prestados por una institución, por ello señala sus constructos absolutos: “La calidad está definida como ejecución de exigencias, el sistema de calidad es la precaución, realizar bien las tareas desde un inicio, el modelo de realización es no desperfectos, el régimen de la calidad es el costo a pagar por el incumplimiento (Crosby, 1998). Que permite que el trabajo de cada uno de los empleados sea óptimo. Por este motivo el nivel bajo que se refleja en la calidad del hospital es alarmante debido a que debe existir soluciones internas que ayuden a identificar problemas en los procedimientos de salud con el fin de dar recursos y soluciones inmediatas.

**El tercer objetivo** se plasma al relacionar ambas variables, entre los factores y la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran. Resultado de la covarianza o relación de las variables con unos ejes de evaluación establece un valor de -0.259 en donde el área de observación no cumple con las funciones designadas para alcanzar una buena calidad de atención, así como también el no tener un margen de respeto hacia la institución la entrega impuntual de la información retrasa el proceso en el área de observación. Aceptando por lo tanto la hipótesis alterna, ya que existe relación entre las variables. Encontrar como los factores internos no solo afectan al desempeño laboral de los profesionales, sino que repercuten en la calidad de prestación de servicios por ende la satisfacción de los usuarios disminuye. Al analizar ambos instrumentos se puede observar que se debe trabajar internamente en

la organización y capacitación del personal del área de observación con el propósito de corregir esos factores que intervienen en calidad de atención que ofrece el personal como son: rapidez en responder a dificultades, cumplir los objetivos de manera óptima. Resultados que se pueden comparar con los de (González, y otros, 2019) planteó la estimación de la calidad de atención en el país de México bajo los siguientes requisitos basándose en la estructura, procesos y resultados: teniendo un mejor enfoque en la percepción de cada uno de los usuarios en las unidades de atención médica, aproximadamente 100 usuarios del total de la población que acude a la unidad médica con servicios de emergencia, para poder establecer su percepción sobre la calidad de atención de servicios receptada y el nivel de satisfacción. Finalizando con el 80% de los encuestados siempre acotando el trato amable y empático, así como la información esencial que se brinda. Como conclusión se menciona que la evaluación está en función al trato que recibieron los pacientes.

Para finalizar, (González Sánchez, 2011) menciona la relación entre los factores y la calidad señalando que estos componentes permiten al profesional ofrecer una atención de excelencia. Facilitando así el tratamiento con resultados más efectivos. Pero se observa como los factores afectan de manera directa de forma negativa a la calidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

Los factores internos influyen de manera directa en la calidad de atención, demostrando que, al incrementar dificultades en la organización de todo el centro médico en especial en el área de observación, dando valores intermedios en la mayoría de dimensiones establecidas.

La calidad de atención determinada en el área de observación del hospital se encuentra en un nivel bajo, debido a que se encuentran en la mayoría de los indicadores de cada dimensión problemáticas de eficacia, eficiencia, capacidad de responder ante dificultades en los procedimientos, en brindar la atención prioritaria pertinente, entrega puntual de documentación, etc., estos y más indicadores se encuentran en un rango medio bajo lo que repercute directamente con la insatisfacción de los usuarios que acuden al instituto médico.

Con respecto a cómo el personal de salud responde a la habilidad de solucionar los contratiempos en el área de observación claramente se observa que un 45% del profesional no cuenta con la destreza para atender de forma oportuna al paciente, pues existe varias actividades que debe desarrollar al mismo tiempo, considerado una sobre carga laboral que impide en cierto punto asistir apropiadamente a los usuarios.

En conclusión, entre más problemas internos existan dentro de la organización del Hospital Básico Duran, más notorio será la inconformidad de los usuarios a la prestación de servicios y no encontrar la calidad que se aspira. Los factores influyen en el prestigio del centro de salud al no cumplir con los estándares de excelencia que se busca obtener de un servicio sanitario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda socializar los resultados adquiridos de la investigación para implementar un ciclo de mejora continua de la calidad con el fin de mejorar los servicios de salud.
  
- ✓ Se propone que el Departamento de Calidad fomente capacitaciones con el objetivo de fortalecer el trabajo en equipo entre compañeros para mejorar las relaciones interpersonales.
  
- ✓ Del mismo modo, se recomienda a la administración de talento humano incrementar el número de profesionales en el área de observación con el objetivo de mejorar la atención hacia los usuarios.
  
- ✓ Se recomienda gestionar el proceso administrativo financiero el abastecimiento de medicamentos, insumos y equipos biomédicos con el fin de mejorar la calidad de servicios de salud.

## REFERENCIAS

- Ariniegas, P., Aya, L., Suarez, N., & Salazar, R. (2018). La satisfacción en salud: el reflejo del profesionalismo, cuidado y acompañamiento emocional de Enfermería. *CINA RESEARCH*, 2(1), 46-55. Obtenido de <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/88/62>
- Benites, Á., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 236-244. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n2/1727-897X-ms-19-02-236.pdf>
- Berrío, H., Cano, L., Franco, J., & Posada, M. (21 de Septiembre de 2017). *Factores que influyen en la calidad de la atención en salud de los usuarios en el Hospital San Juan de Dios de El Carmen de Viboral*. Obtenido de <https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/2952/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atenci%20F3n.pdf;jsessionid=215C114D252065F75244F3D073FD5636?sequence=1>
- Bordignon, M., & Montelro, M. (2018). Problemas de salud entre profesionales de enfermería y factores relacionados. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 435-446. doi:<https://doi.org/10.6018/eglobal.17.3.302351>
- Canzio, C. (12 de Junio de 2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018*. Obtenido de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019\\_Canzio-Meneses.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf)
- Castillo, R., & Vega, M. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el centro de salud tipo C, Latacunga. *La U Investiga*, 39-52. Obtenido de <http://revistasoj.s.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478/347>
- Crosby, P. B. (1998). *Quality Is Free. The Art of Making Quality Certain*. Octavio Díaz Grarcía de León. McGRAW HILL BOOK COMPANY . Obtenido de

[https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/la\\_calidad\\_no\\_cuesta\\_el\\_arte\\_de\\_ce](https://issuu.com/victore.cardozodelgado/docs/la_calidad_no_cuesta_el_arte_de_ce)

Da Silva, G. (14 de Enero de 2018). *Avaliação da qualidade da gestão dos serviços de saúde bucal na atenção básica: uma avaliação das dimensões atuação intersectorial, infraestrutura, recursos humanos e participação popular*. Obtenido de

<https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/31346/1/DISSERTA%C3%87%C3%83O%2029%20MAR%C3%87O%202019.pdf>

Diccionario de la Lengua Española. (2020). *Calidad* . Obtenido de Rae : <https://dle.rae.es/calidad%20?m=form>

Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la. *Revista Espacios*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Forrellat Barrios, M. (junio de 2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)

Gafas, C., Roque, Y., & Bonilla, G. (2017). Modelo de atención integral de salud vs. calidad asistencial en el primer nivel, Riobamba 2014-2017. *Educación Médica*, 20(1), 136-142. doi:<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2017.10.023>

González Sánchez, J. (2011). Aplicación del proceso de atención de enfermería a la salud laboral. *Medicina y Seguridad del Trabajo*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2011000100003](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000100003)

González, C. (26 de Octubre de 2020). *Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora*. Obtenido de [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro\\_GonzalezSanchez.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf)



- González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P., & Tijerina, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 76-78. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
- González, Y. (15 de Mayo de 2019). Factores que influyen en el estrés de las enfermeras que laboran en el instituto ecuatoriano de seguridad social de Esmeraldas. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1833/1/GONZ%C3%81LEZ%20M%C3%81RQUEZ%20%20YARITZA%20VIRGINIA.pdf>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., & Yancha, C. (2019). 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. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. doi: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Ibarra, A., & Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *NOVA*, 16(29), 21-31. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
- León Blanco , L. Á. (2017). Clima organizacional y estrés laboral en Instituciones del sector público de salud binacional. *KConsensus*. Obtenido de <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6/7>
- Lizana, D., Piscoya, F., & Quichiz, S. (11 de Enero de 2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima-Perú 2018*. Obtenido de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, R. (2015). La calidad total en la empresa moderna. *Perspectivas*, 67-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942412006.pdf>

- Maggi, W. (27 de Febrero de 2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Mastrapa, Y., & Gibert Lamadrid, M. (2016). Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192016000400019&script=sci\\_arttext&tlnq=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192016000400019&script=sci_arttext&tlnq=pt)
- Medina, A. (28 de Agosto de 2017). *Factores asociados al estrés laboral en el personal de Enfermería del área de emergencia y unidad de cuidados intensivos de un hospital de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8987/1/T-UCSG-PRE-MED-ENF-392.pdf>
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo. *Scientia*, 119-123. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6181530.pdf>
- Minchala, R. (18 de Mayo de 2017). *Correlación del nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca-Ecuador 2016*. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26982/1/TESIS.pdf>
- Montúfar, M. (26 de Febrero de 2018). *Factores que Influyen en la satisfacción de la calidad de atención en servicios de salud, en usuarios que acuden al área de emergencia del hospital móvil No. 1 de la ciudad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10783/1/T-UCSG-POS-MGSS-125.pdf>

- Naranjo Hernández, Y., Rodríguez Larrinaga, M., & Concepción Pacheco, J. A. (2016). Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. *Revista Cubana de Enfermería*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000400021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000400021)
- Ocampo, H., Pulgarín, L., Mejía, J., & Arbeláez, M. (2017). *Factores que influyen en la calidad de la atención en la salud de los usuarios en el hospital San Juan De Dios de El Carmen De Viboral*. Obtenido de Factores que influyen en la calidad de la atención en la salud de los usuarios en el hospital San Juan De Dios de El Carmen De Viboral: <https://repository.ces.edu.co/bitstream/10946/2952/1/Factores%20Influyen%20Calidad%20Atención.pdf>
- OMS. (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Mundial de la Salud . (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (18 de Julio de 2019). *Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025*. Obtenido de <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/51621/CD57-12-s.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Pedraza Melo, N. A., Lavín Verástegui, J., González Tapia, A., & Bernal González, I. (2014). Factores determinantes en la calidad del servicio. *Entramado*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v10n2/v10n2a06.pdf>
- Raile Alligood, M. (2014). Modelos y teorías en enfermería. Barcelona -España: Elsevier. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nIpgDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1>

[2&dq=teoría+del+proceso+de+enfermería+de+Ida+Jean+Orlando+Pelletier&ots=6qZqgmZkaR&sig=AJ7JxPM687dkfvF\\_PKA9BhQFHvc#v=onepage&q=teoría%20del%20proceso%20de%20enfermería%20de%20Ida%20Jean%20Pelletier](https://doi.org/10.1111/2&dq=teoría+del+proceso+de+enfermería+de+Ida+Jean+Orlando+Pelletier&ots=6qZqgmZkaR&sig=AJ7JxPM687dkfvF_PKA9BhQFHvc#v=onepage&q=teoría%20del%20proceso%20de%20enfermería%20de%20Ida%20Jean%20Pelletier)

Ramírez, P., & Müggenburg, C. (2015). Relaciones personales entre la enfermera y el paciente. *Enfermería universitaria*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632015000300134](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632015000300134)

Ramírez Peña , M. (2019). Estudio del trabajo de auxiliar de enfermería en un servicio de urgencia de un hospital Colombiano. *Ergon Invest Desar*. Obtenido de [http://revistasacademicas.udec.cl/index.php/Ergonomia\\_Investigacion/article/view/1281/1929](http://revistasacademicas.udec.cl/index.php/Ergonomia_Investigacion/article/view/1281/1929)

Vallejo, N. (15 de Febrero de 2017). *Plan de Mejoramiento de la Calidad de Atención de Salud del Área de Consulta Externa de Dermatología del “Hospital IESS Manta”*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4807/1/T-UCSG-PRE-MGSS-79.pdf>

Vega, P. P., Gavilanes, J. Á., & Valarezo, C. R. (2020). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *Cienciamatria*, 1-15.

Vite, H., Palomeque, I., & Romero, W. (2018). Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: caso Santa Rosa y Pasaje. *Revista de Investigación Talentos*, 2(1), 69-78. doi:10.33789/talentos.5.86

Verdugo, A., Esparza, R., Magaña, A., Arizona, M. (17 de Octubre de 2017) Factores que influyen en la calidad de atención de enfermería en pacientes con carcinoma mamario. Obtenido de <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/582/Factores%20relacionados%20a%20la%20calidad%20de%20los%20registros%20de%20enfermer%C3%A1%20en%20pacientes%20con%20carcinoma%20mamario>

[%ADa%20%28SOAPIE%29%20en%20el%20Servicio%20de%20Emergencia%20del%20Hospital%20Militar%20Central.pdf?seque](#)

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>TÍTULO:</b> Factores asociados a la calidad de atención en pacientes del área de observación del Hospital Básico Duran 2021.						
<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MÉTODO</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Independiente</b>	<b>Independiente</b>	<b>Independiente</b>	<b>Tipo de Investigación:</b> Cuantitativo <b>Diseño de Investigación:</b> No experimental descriptivo correlacional. <b>Población:</b> 87 personas que conforman el personal del área de emergencias del Hospital Básico Duran
¿Qué factores asociados en la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran?	Analizar los factores que influyen en la calidad de la atención en salud a los pacientes del área de observación del Hospital Básico Duran	¿Existen factores internos que influyen en la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran?	Factores	Internos	Prestación de servicios Enfoque de la organización Capacidad de respuesta Cumplimiento de objetivos	<b>Muestra:</b> Del área de observación existen 30 médicos, 28 internos de medicina, 10 licenciadas de enfermería, 10 auxiliar de enfermería, 3 internos de enfermería, 6 camilleros. <b>Técnicas:</b> La encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario Crosby
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Dependiente</b>	<b>Dependiente</b>	<b>Dependiente</b>	
1) ¿Cómo los factores interpersonales influyen en el área de observación?	1) Identificar los factores interpersonales en el área de observación	1) ¿Son los factores interpersonales lo que influyen en el área de observación del Hospital Básico Duran?	Calidad de atención	Prestación de servicios Enfoque de la organización Capacidad de respuesta Cumplimiento de objetivos	Cumplimiento de funciones, Entrega puntual Atención prioritaria Eficiencia Eficacia Efectividad	
2) ¿Cómo la calidad de atención influye en el área de observación del Hospital Básico Duran?	2) Determinar la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran	2) ¿en el área de observación la calidad de atención es prioritaria?			Asistencia oportuna Identificación de pacientes Experiencia	
3) ¿Existe relación entre los factores internos que afectan la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran?	3) Establecer la relación existente entre los factores internos y la calidad de atención en el área de observación del Hospital Básico Duran	3)			Satisfacción del usuario Cumplimiento de metas	

## Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORÍA
<b>Calidad de atención</b>	Es el proceso o actividad capaz satisfacer las exigencias y necesidades de los usuarios (Messarina, 2016).	Es el servicio que brinda una institución con la finalidad de cumplir con las expectativas del usuario.	<p>Prestación de servicios</p> <p>Enfoque de la organización</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Cumplimiento de objetivos</p>	<p>Cumplimiento de funciones</p> <p>Entrega puntual</p> <p>Atención prioritaria</p> <p>Eficiencia</p> <p>Eficacia</p> <p>Efectividad</p> <p>Asistencia oportuna</p> <p>Identificación de pacientes</p> <p>Experiencia</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Cumplimiento de metas</p>	<p>¿El área de observación brinda una atención prioritaria a los usuarios que ingresan?</p> <p>¿El área de observación cuenta con una organización eficiente para conseguir una buena calidad de atención?</p> <p>¿El personal del área de observación realizan una asistencia oportuna a los usuarios que ingresan?</p> <p>¿El personal cumple con las expectativas de atención del usuario con el fin de conseguir satisfacer al paciente?</p>	<p>“No somos así” a “siempre somos así”</p>

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	CATEGORÍA
FACTORES	Son elementos, circunstancias, influencias que contribuyen a producir un resultado.	Son condiciones que influyen en una variable en específico que produce y altera un resultado.	Factores internos	Prestación de servicios  Enfoque de la organización  Capacidad de respuesta  Cumplimiento de objetivos	¿El área de observación cuenta con una buena infraestructura para los servicios requeridos?  ¿El área de observación cuenta con el personal completo para la una prestación de servicio rápida y eficaz?  ¿El personal del área de observación resuelven problemas al instante relacionados a infraestructura o insumos?  ¿Se cumple con los objetivos de calidad relacionados en infraestructura o insumos?	"No somos así" a "siempre somos así"



### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Indicadores	Items	Siempre somos así 5 puntos	Cierto, en parte 3 puntos	No somos así 1 punto
Prestación de servicios	¿El área de observación cuenta con un buen equipamiento médico para los servicios requeridos?			
	¿La prestación de servicios cuenta con irregularidades por falta de insumos?			
Enfoque de la organización	¿Existe una buena organización en el área de observación?			
	¿El área de observación cuenta con el personal completo para la una prestación de servicio rápida y eficaz?			
	¿Existe sobrecarga laboral en el área de observación lo que dificultaría la calidad de atención?			
Capacidad de respuesta.	¿El personal del área de observación resuelven problemas al instante relacionados a infraestructura o insumos?			
Cumplimiento de objetivos	¿Existe una buena planificación en el área de observación? ¿Se cumple con los objetivos de calidad relacionados en infraestructura o insumos?			

Indicadores	Items	Siempre somos así	Cierto, en parte	No somos así
<b>Prestación de servicios</b>				
<b>Cumplimiento de funciones</b>	¿El personal del área de observación cumple con las funciones designadas para alcanzar una buena calidad de atención?			
<b>Entrega puntual</b>	¿El personal entrega puntualmente documentación sobre los usuarios?			
<b>Atención prioritaria</b>	¿El área de observación brinda una atención prioritaria a los usuarios que ingresan?			
<b>Enfoque de organización</b>				
<b>Eficiencia</b>	¿El área de observación cuenta con una organización eficiente para conseguir una buena calidad de atención?			
<b>Eficacia</b>	¿El personal resuelve eficazmente problemas sobre la atención relacionados con el área de observación?			
<b>Efectividad</b>	¿Los procedimientos del área de observación se realiza con efectividad?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
<b>Asistencia oportuna</b>	¿El personal del área de observación realizan una asistencia oportuna a los usuarios que ingresan?			
<b>Identificación de pacientes</b>	¿El personal sabe identificar de manera inmediata las necesidades del paciente?			
<b>Experiencia</b>	¿El personal tiene la suficiente experiencia para laborar en el área de observación?			
<b>Cumplimiento de objetivos</b>				
<b>Satisfacción del usuario</b>	¿La atención brindada del área de observación cumple con las expectativas para satisfacer al paciente?			
<b>Cumplimiento de metas</b>	¿El personal del área de observación cumple con las metas de calidad de atención?			



VARIA	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				PERTINENCIA					RELEVANCIA					CLARIDAD					SUFICIENCIA										
				1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5						
FACTORES INTERNOS	FACTORES INTERNOS	• Prestación de servicios	¿El área de observación cuenta con un buen equipamiento médico para los servicios requeridos?																										
			¿La prestación de servicios cuenta con irregularidades por falta de insumos?																										
		• Capacidad de respuesta	¿Existe una buena organización en el área de observación?																										
			¿El área de observación cuenta con el personal completo para la una prestación de servicio rápida y eficaz?																										
			¿Existe sobrecarga laboral en el área de observación lo que dificultaría la calidad de atención?																										
		• Capacidad de respuesta	¿El personal del área de observación resuelven problemas al instante relacionados a infraestructura o insumos?																										
			• Cumplimiento de objetivos	¿Existe una buena planificación en el área de observación?																									
		¿Se cumple con los objetivos de calidad relacionados en infraestructura o insumos?																											

## OPCIONES DE RESPUESTA

Muy insatisfecho	Bastante insatisfecho	Indiferente	Bastante satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

Indicadores	Items	Siempre somos así 5 puntos	Cierto, en parte 3 puntos	No somos así 1 punto
Prestación de servicios	¿El área de observación cuenta con un buen equipamiento médico para los servicios requeridos?			
	¿La prestación de servicios cuenta con irregularidades por falta de insumos?			
Enfoque de la organización	¿Existe una buena organización en el área de observación?			
	¿El área de observación cuenta con el personal completo para la una prestación de servicio rápida y eficaz?			
	¿Existe sobrecarga laboral en el área de observación lo que dificultaría la calidad de atención?			
Capacidad de respuesta.	¿El personal del área de observación resuelven problemas al instante relacionados a infraestructura o insumos?			
Cumplimiento de objetivos	¿Existe una buena planificación en el área de observación? ¿Se cumple con los objetivos de calidad relacionados en infraestructura o insumos?			

NIMIA BETZABETH ALVAREZ MONTALVO  
Firmado digitalmente por NIMIA BETZABETH ALVAREZ MONTALVO  
Fecha: 2021.11.20 16:03:40 -0500'

**FIRMA DEL EVALUADOR**

Indicadores	Items	Siempre somos así	Cierto, en parte	No somos así
<b>Prestación de servicios</b>				
<b>Cumplimiento de funciones</b>	¿El personal del área de observación cumple con las funciones designadas para alcanzar una buena calidad de atención?			
<b>Entrega puntual</b>	¿El personal entrega puntualmente documentación sobre los usuarios?			
<b>Atención prioritaria</b>	¿El área de observación brinda una atención prioritaria a los usuarios que ingresan?			
<b>Enfoque de organización</b>				
<b>Eficiencia</b>	¿El área de observación cuenta con una organización eficiente para conseguir una buena calidad de atención?			
<b>Eficacia</b>	¿El personal resuelve eficazmente problemas sobre la atención relacionados con el área de observación?			
<b>Efectividad</b>	¿Los procedimientos del área de observación se realiza con efectividad?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
<b>Asistencia oportuna</b>	¿El personal del área de observación realizan una asistencia oportuna a los usuarios que ingresan?			
<b>Identificación de pacientes</b>	¿El personal sabe identificar de manera inmediata las necesidades del paciente?			
<b>Experiencia</b>	¿El personal tiene la suficiente experiencia para laborar en el área de observación?			
<b>Cumplimiento de objetivos</b>				
<b>Satisfacción del usuario</b>	¿La atención brindada del área de observación cumple con las expectativas para satisfacer al paciente?			
<b>Cumplimiento de metas</b>	¿El personal del área de observación cumple con las metas de calidad de atención?			

NIMIA BETZABETH ALVAREZ MONTALVO  
 Firmado digitalmente por NIMIA BETZABETH ALVAREZ MONTALVO  
 Fecha: 2021.11.05 14:46:14 -05'00'

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Escala de Crosby"

**OBJETIVO:** "Conocer la escala de confiabilidad que presenta la Calidad de Atención"

**DIRIGIDO A:** Dirección, Talento humano, Estadística y jefe del área de emergencia.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** \_\_\_\_

Nimia Betzabeth Alvarez Montalvo

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Mgss. En Auditoria de la Gestión de Calidad

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

NIMIA BETZABETH  
ALVAREZ MONTALVO

Firmado digitalmente por NIMIA  
BETZABETH ALVAREZ MONTALVO  
Fecha: 2021.11.03 14:06:08 -05'00'

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

Indicadores	Items	Siempre somos así 5 puntos	Cierto, en parte 3 puntos	No somos así 1 punto
Prestación de servicios	¿El área de observación cuenta con un buen equipamiento médico para los servicios requeridos?			
	¿La prestación de servicios cuenta con irregularidades por falta de insumos?			
Enfoque de la organización	¿Existe una buena organización en el área de observación?			
	¿El área de observación cuenta con el personal completo para la una prestación de servicio rápida y eficaz?			
	¿Existe sobrecarga laboral en el área de observación lo que dificultaría la calidad de atención?			
Capacidad de respuesta.	¿El personal del área de observación resuelven problemas al instante relacionados a infraestructura o insumos?			
Cumplimiento de objetivos	¿Existe una buena planificación en el área de observación? ¿Se cumple con los objetivos de calidad relacionados en infraestructura o insumos?			

**FIRMA DEL EVALUADOR**



Almado: 41860610100000000000000000000000  
**DIANA CAROLINA VILLAMAR MOSQUERA**



Indicadores	Items	Siempre somos así	Cierto, en parte	No somos así
<b>Prestación de servicios</b>				
<b>Cumplimiento de funciones</b>	¿El personal del área de observación cumple con las funciones designadas para alcanzar una buena calidad de atención?			
<b>Entrega puntual</b>	¿El personal entrega puntualmente documentación sobre los usuarios?			
<b>Atención prioritaria</b>	¿El área de observación brinda una atención prioritaria a los usuarios que ingresan?			
<b>Enfoque de organización</b>				
<b>Eficiencia</b>	¿El área de observación cuenta con una organización eficiente para conseguir una buena calidad de atención?			
<b>Eficacia</b>	¿El personal resuelve eficazmente problemas sobre la atención relacionados con el área de observación?			
<b>Efectividad</b>	¿Los procedimientos del área de observación se realiza con efectividad?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
<b>Asistencia oportuna</b>	¿El personal del área de observación realizan una asistencia oportuna a los usuarios que ingresan?			
<b>Identificación de pacientes</b>	¿El personal sabe identificar de manera inmediata las necesidades del paciente?			
<b>Experiencia</b>	¿El personal tiene la suficiente experiencia para laborar en el área de observación?			
<b>Cumplimiento de objetivos</b>				
<b>Satisfacción del usuario</b>	¿La atención brindada del área de observación cumple con las expectativas para satisfacer al paciente?			
<b>Cumplimiento de metas</b>	¿El personal del área de observación cumple con las metas de calidad de atención?			



Firmado digitalmente por:  
**DIANA CAROLINA VILLANAR MOSQUERA**

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** "Escala de Crosby"

**OBJETIVO:** "Conocer la escala de confiabilidad que presenta la Factores asociados a la calidad de atención"

**DIRIGIDO A:** Dirección, Talento humano, Estadística y Jefe del área de emergencia.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:**

Villamar Mosquera Diana Carolina

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

Mgss. en Gerencia en Servicios de Salud

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)



Firma electrónicamente por:  
DIANA CAROLINA  
VILLAMAR  
MOSQUERA

---

**FIRMA DEL EVALUADOR**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, YANZA LOPEZ KATHERINE CAROLINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "FACTORES ASOCIADOS A LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN PACIENTES DEL ÁREA DE OBSERVACIÓN DEL HOSPITAL BÁSICO DURAN -2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
KATHERINE CAROLINA YANZA LOPEZ <b>DNI:</b> 1206267120 <b>ORCID</b> 0000-0002-7230-9299	Firmado digitalmente por: KYANZAL el 14-01-2022 14:40:25

Código documento Trilce: TRI - 0273488