

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio
de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda,
2025**

TESIS

**Para optar el grado académico de Maestra en Ciencias de la
Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud**

Autor: Br. Katherine Pamela Sánchez Gavilanes

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio
de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda,
2025**

Tesis aprobada en forma y estilo

Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza (presidenta)

Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo (secretaria)

Mg. José Miguel Silva Rodríguez (Vocal)

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio
de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda,
2025**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Br. Katherine Pamela Sánchez Gavilanes (autora)

Mg. José Miguel Silva Rodríguez

(asesor)

Tumbes, 2025

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los ocho días del mes de agosto del dos mil veinticinco, siendo las once horas, en el aula N° 2 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador constituido con la RESOLUCIÓN No 279-2024/UNTUMBES-EPG-D, del dos de setiembre del dos mil veinticuatro, presidido por la **Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza**, e integrado por la **Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo** (secretaria) y el **Mg. José Miguel Silva Rodríguez** (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **“Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025”**; presentada por la **Br. Katherine Pamela Sánchez Gavilanes**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la egresada APROBADA....., con el calificativo de BUENO.....

Por lo anterior, la sustentante está expedita para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las doce horas y cinco minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 08 de agosto 2025



Dra. Marilú Elena Barreto Espinoza
Presidenta
DNI 00250182
Código ORCID: 0000-0001-8883-5501



Dra. Grevilli Marlitt García Godos Castillo
Secretaria
DNI 03653977
Código ORCID: 0000-0002-2689-7704



Mg. José Miguel Silva Rodríguez
Vocal y Asesor
DNI 42474683
Código ORCID: 0000-0002-9629-0131

RESUMEN TURNITIN

Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025

por Katherine Sánchez



Fecha de entrega: 21-jul-2025 11:03p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2718849410
Nombre del archivo: INFORME_KHATERINE_1.docx (1.55M)
Total de palabras: 11764
Total de caracteres: 00861

Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%	5%	11%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de internet	3%
2	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	2%
3	Delia Florencia Dávila Vigil, Carlos Alberto Chirinos Ríos. "Quality of care in the EsSalud emergency service, northern Region, Peru", Journal of Medicine and Life, 2022 Publicación	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
5	Lajo Chevarría, José Fernando. "La gestión administrativa y satisfacción laboral docente en la Institución Educativa Secundaria San Francisco de Asís Villa del Lago - Puno - 2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
7	Astete Jaramillo, Ruben Dario Pastor Caballero, Deysi Talavera Durand, Christian	1%



Joel | Vallejo Quispe, Raul. "Calidad en el servicio al cliente de las empresas financieras en el sector microfinanciero en Lima metropolitana", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2021

Publicación

8 Rios Avila, Betzabe Maria. "Funcionalidad familiar y adherencia al tratamiento en pacientes diagnosticados con trastorno mental que acuden al Hospital Carlos Monge Medrano, 2020", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

9 Esquivel Benites, Juana Maria. "Conocimiento y práctica de las madres de niños menores de un año sobre las infecciones respiratorias agudas en el servicio de emergencia. Hospital regional Eleazar Guzmán Barrón. Nuevo Chimbote, 2016", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)

Publicación

10 Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista

Trabajo del estudiante

11 Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia

Trabajo del estudiante

12 Condori Castillo, Wido Willam. "La comprensión de lectura y su relación con la resolución de problemas matemáticos en estudiantes de las instituciones educativas primarias públicas de Puno - 2015.",

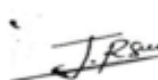
Universidad Nacional del Altiplano de Puno
(Peru)

Publicación

- 13 Davila Ruiz, Luz Elena. "Competencia digital y las habilidades socioemocionales en docentes del distrito de Calleria - Pucallpa, 2020", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) <1 %
Publicación


- 14 Reyes, Esmila Calderón. "Estrategias de Comunicación en la Prevención del Vih/Sida en los Estudiantes Universitarios de Perú - Identificación y Análisis de Investigaciones Científicas del Año 2016 Al 2020", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2022 <1 %
Publicación

- 15 Yauri, Rosa Magaly Sanes. "Factores que Afectan la Distribucion y Consumo de los Desayunos Escolares, del Programa Nacional de Alimentacion Escolar Qali Warma (Modalidad Raciones), en 15 Instituciones Educativas del Distrito de San Vicente de la Provincia de Canete.", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2020 <1 %
Publicación

- 16 "Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 36 (2020) (VOLUME I)", Brill, 2022 <1 %
Publicación 

- 17 Maria de los Angeles Peña, Ms C Deimy Reconde Suárez, Lareisy Borges Damas. <1 %

"Consideraciones éticas para lograr la calidad de la atención en el paciente con enfermedad de Parkinson", Revista de Enfermería Neurológica, 2021

Publicación 

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

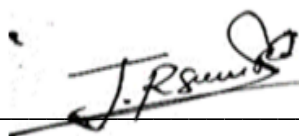
CERTIFICADO DE ASESORIA

Yo, Mg. José Miguel Silva Rodríguez, docente adjunto a la Facultad de Ciencias de la Salud perteneciente a la Universidad Nacional de Tumbes.

CERTIFICO:

Que el proyecto de tesis presentado por Katherine Pamela Sánchez Gavilanes; egresada de la escuela de enfermería, titulado “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025”, se encuentra bajo mi guía y asesoramiento. Ante dicho motivo, certifico y autorizo la investigación para su presentación ante el jurado evaluador para su revisión y aprobación respectiva.

Tumbes, junio del 2025.



Mg. José Miguel Silva Rodríguez
Asesor

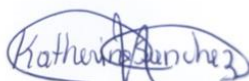
DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Katherine Pamela Sánchez Gavilanes; egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, el amparo de la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos Generales, declaro bajo juramento lo siguiente:

- 1) La investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025” es de mi autoría.
- 2) Se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el informe de tesis no ha sido plagiado.
- 3) El informe de investigación no ha sido plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos y contenidos a presentarse en los resultados de la tesis, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio o piratería; asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, junio del 2025



Katherine Pamela Sánchez Gavilanes

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios por darme la bendición para no decaer en este paso tan importante de mi formación profesional, por ser mi protector y mi acto de fe más grande en este camino. Especialmente a mis padres Mario Sánchez y Nelly Gavilanes quienes creyeron en mi desde un principio depositándome su confianza para hacer de esta servidora una mejor persona. A mis hijos amados quienes han sido el impulso fundamental para seguir este camino y llegar lejos de la mano. A mis hermanas que han sido mis mejores cómplices siempre. Y por supuesto a mis ángeles en el cielo Carlos Sánchez, Isabel Quiroz y Ligia Cabrera quienes me acompañan en cada paso y estoy segura que están orgullosos de mí.

Autora.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios quien ha sido mi guía en este camino y me ha permitido llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres quienes me han brindado el apoyo incondicional y han sido el pilar fundamental más importante para este logro. Así también agradecer a mi tutor por su valiosa orientación, paciencia y apoyo constante a lo largo de este proceso, sus conocimientos y experiencias fueron fundamentales para el desarrollo de esta investigación. No se puede dejar de mencionar a mis hijos que sin duda alguna fueron fundamentales para mantenerme motivada durante este proceso. Por último, agradecer a la Universidad Nacional de Tumbes por abrirme las puertas y brindarme las herramientas necesarias que favorecieron a la elaboración y culminación de este estudio. A los señores docentes por las enseñanzas y bases que permitieron mi formación académica. A todas las personas que participaron en nuestra investigación y que generosamente compartieron su tiempo y conocimientos, sin su colaboración, este trabajo no habría sido posible.

Autora.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN.....	23
ABSTRACT	24
I. INTRODUCCIÓN.....	25
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	31
2.1 Estado de arte	31
2.2 Antecedentes	37
III. MATERIALES Y METODOS.....	41
3.1 Tipo de estudio	41
3.2 Diseño de investigación	41
3.3 Identificación de variables	42
3.5 Población, muestra y muestreo	44
3.7 Plan de procesamiento y análisis de datos	47
3.8 Criterios éticos.....	48
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	49
4.1. Resultados.....	49
4.2. Discusión	52
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES	57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	58
ANEXOS	63

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de las variables.	42
Tabla 2: Relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.	49
Tabla 3: Nivel de calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda	50
Tabla 4: Calidad de atención según sus dimensiones del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda	50
Tabla 5: Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda.	51
Tabla 6: Nivel de satisfacción según sus dimensiones del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda.	51

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1: Matriz de consistencia	63
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.....	64
Anexo 3: Consentimiento Informado.....	68
Anexo 4: Validez del Instrumento 1 (Variable- Calidad de atención)	69
Anexo 5: Validez del instrumentó 2 (Variable- Satisfacción).....	72
Anexo 6: Coeficiente V de AIKEN (Calidad de atención)	75
Anexo 7: Coeficiente V de AIKEN (Satisfacción).....	76
Anexo 8: Prueba de Fiabilidad (calidad de atención)	77
Anexo 9: Prueba de fiabilidad (satisfacción).....	78
Anexo 10: Solicitud de Información.....	79

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025. La investigación se trabajó de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, descriptivo – correlacional. La muestra se conformó con 200 pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025, considerando los criterios de inclusión. Se obtuvo como resultados: el 88% se sentía satisfecho y el 12% medianamente satisfecho frente a la calidad de atención; el 92% se siente satisfecho con los elementos tangibles, el 87% se siente satisfecho con la fiabilidad, el 84% se siente satisfecho con la capacidad de respuesta, el 91% está satisfecho con la seguridad y el 91% se encuentra satisfecho con la empatía; el 89% de participantes se encontraba satisfecho y el 11% medianamente satisfecho frente a la satisfacción; el 89% se siente satisfecho con la satisfacción humana, el 81% se siente satisfecho con la satisfacción técnico, el 95% se encuentra satisfecho con el componente entorno. Llegándose a concluir: que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes.

Palabras claves: Satisfecho; Calidad; Servicio.

ABSTRACT

The study's general objective was to determine the relationship between the quality of care and patient satisfaction in the emergency department of the Alfredo Noboa General Hospital in Guaranda, 2025. The research was conducted using a basic approach, with a quantitative, descriptive-correlational approach. The sample consisted of 200 patients from the emergency department of the Alfredo Noboa General Hospital in Guaranda, 2025, considering the inclusion criteria. The results obtained were: 88% were satisfied and 12% were moderately satisfied with the quality of care; 92% were satisfied with the tangible elements, 87% were satisfied with the reliability, 84% were satisfied with the responsiveness, 91% were satisfied with the safety, and 91% were satisfied with the empathy; 89% of participants were satisfied and 11% were moderately satisfied with the satisfaction; 89% are satisfied with the human satisfaction, 81% are satisfied with the technical satisfaction, and 95% are satisfied with the environmental component. The conclusion is that there is a relationship between the quality of care and patient satisfaction.

Keywords: Satisfied; Quality; Service.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la calidad de un servicio de salud es una problemática constante en las evaluaciones y análisis del sistema de salud universal. Las deficiencias encontradas en la calidad de atención comprenden dimensiones como la fiabilidad, capacidad de respuesta en los servicios de emergencia, infraestructura, la empatía, la seguridad, aspectos tangibles y la responsabilidad profesional de los trabajadores. De manera que estos factores son considerados también para determinar el grado de satisfacción de los usuarios, resultado que marca una brecha entre lo que esperaba recibir el paciente y lo que se le brindó en los establecimientos de salud¹.

Los servicios de emergencia en hospitales a nivel internacional han enfrentado una creciente crisis en la calidad de atención, caracterizada por el colapso de la capacidad instalada, la sobrecarga de pacientes, el agotamiento del personal sanitario y la limitada infraestructura hospitalaria². Estas condiciones han sido exacerbadas por la pandemia de COVID-19, que puso en evidencia profundas brechas estructurales y de gestión en los sistemas de salud de países desarrollados y en desarrollo. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), más del 50% de los pacientes atendidos en servicios de emergencia en países de ingresos medios y bajos manifestaron insatisfacción con la atención recibida, debido a tiempos de espera prolongados, maltrato o falta de información clara sobre su estado de salud³.

Asimismo, la OMS, en las investigaciones realizadas hasta el año 2023 muestran que gran parte de los errores cometidos en los establecimientos de salud no se deben precisamente a negligencias durante procedimientos quirúrgicos, sino más bien a las deficiencias en los procesos del sistema, los cuales inician desde la atención de un paciente. Por ello la OMS busca fortalecer y capacitar a los trabajadores de los establecimientos de salud en la calidad de atención que brindan. Con este enfoque por parte de la OMS no significa pasar por alto las

negligencias, sino observar también las conductas incorrectas que provocan una atención insuficiente⁴.

Asimismo, la OMS sugiere a los gobiernos que inviertan en la seguridad de los pacientes en los establecimientos de salud, pues es una manera de obtener resultados sanitarios positivos, además, contribuye a reducir costos posteriores generados por daños en los pacientes como reparaciones civiles o compensaciones, permite mejorar la eficiencia en los sistemas de salud y con ello aumentar la confianza de los pacientes, favoreciendo así a alcanzar la cobertura sanitaria universal. Anualmente entre 5,7 a 8,4 millones de muertes son relacionadas a la ineficiente atención de calidad en los sistemas de salud en países de bajos y medianos ingresos, representando así el 15% de muertes registradas. En este contexto, es relevante señalar que una atención de calidad inadecuada genera pérdidas de productividad de aproximadamente entre \$1,4 a \$1,6 billones de dólares en un año⁵.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), una atención de calidad requiere de métodos que posibiliten evaluar las políticas y estrategias sanitarias de prevención y apoyo, con la finalidad de analizar la eficacia, la efectividad y la seguridad que brindan los establecimientos de salud a los usuarios. Se ha evidenciado que, en los países de bajos y medianos ingresos, cada año se obtienen 134 millones de sucesos adversos en consecuencia de una atención hospitalaria insegura. En los países de ingresos altos, uno de cada diez pacientes manifiesta haber sufrido daños en la atención hospitalaria, situación que genera preocupación en los sistemas de salud, pues la seguridad del paciente es un factor que puede considerarse como el inicio de la búsqueda de un servicio de calidad⁶.

En el caso de Perú, esta problemática es igualmente preocupante. Entre 2019 y 2023, el Ministerio de Salud (MINSa) ha registrado un aumento significativo en las quejas y reclamos de usuarios de los servicios de emergencia de hospitales públicos, siendo recurrentes las denuncias por atención desorganizada, escaso personal de salud, largas esperas, y una percepción generalizada de trato deshumanizado⁷. Un estudio realizado en hospitales de Lima Metropolitana reveló que el 68% de los usuarios evaluó como regular o mala la atención en

emergencia, destacando la deficiente comunicación médico-paciente, la falta de empatía y la percepción de improvisación en los procesos⁸.

Las causas de esta problemática son múltiples y complejas. Entre ellas se encuentran la insuficiente inversión en infraestructura hospitalaria, la mala distribución del recurso humano, la falta de protocolos eficientes en triaje y atención, y una limitada formación del personal en atención centrada en el paciente⁹. A ello se suma el aumento de la demanda en los servicios de emergencia por enfermedades crónicas no transmisibles y accidentes, que muchas veces no pueden ser atendidos de manera oportuna en otros niveles de atención¹⁰.

Como consecuencia, se genera un efecto negativo en la percepción y satisfacción del paciente, lo que afecta directamente la confianza en el sistema de salud y puede derivar en la no adherencia a tratamientos, la automedicación o el retraso en la búsqueda de atención futura¹¹. Además, la baja satisfacción de los usuarios repercute en la reputación institucional del establecimiento de salud y en los indicadores de calidad de la atención, dificultando la implementación de políticas eficaces para la mejora continua.

En el Ecuador, en el año 2023, a través de un diagnóstico realizado en el Hospital Básico Sigchos, se demostró una baja atención y deficiente calidad en el servicio de Emergencia, generando que muchos ciudadanos prefieran automedicarse que asistir los establecimientos e ingresar por el área de emergencia¹².

El sistema de salud del Ecuador ha atravesado serias dificultades en la prestación de servicios de emergencia, especialmente en los establecimientos públicos. A pesar de los esfuerzos institucionales por mejorar la cobertura y calidad de atención, persisten deficiencias estructurales y operativas que afectan directamente la experiencia del paciente. Entre los principales problemas reportados se encuentran los tiempos de espera prolongados, la escasez de personal capacitado, la falta de insumos médicos, y una atención poco humanizada, lo que ha generado un nivel significativo de insatisfacción entre los usuarios del sistema¹³.

Es así, que ante la evidencia que antecede la presente investigación se enfoca en el contexto de la emergencia hospitalaria del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, considerando que los alcances del estudio corresponderán con la ayuda de la metodología establecida y la estadística inferencial determinar cuál es la relación entre la calidad de servicio que ofrece en las diferentes atenciones de emergencia el hospital en base a los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad del servicio. Y, la satisfacción del usuario que se atiende en el mismo mediante la revisión de la satisfacción humana, satisfacción científica – tecnológica y el entorno de la atención.

En este contexto, se hace indispensable investigar de manera integral la relación entre la calidad de atención brindada y la satisfacción de los pacientes en los servicios de emergencia, tanto para comprender el impacto real del problema como para proponer soluciones contextualizadas que contribuyan a fortalecer el sistema de salud a nivel nacional e internacional. Y, consiguiendo con el estudio se planteó la siguiente interrogante; ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda 2025?

En el mismo contexto, la investigación se ha realizado justificándose desde el enfoque teórico, a través de distintos conocimientos recopilados y explicados sobre la atención de calidad en relación a un área determinada dentro del sistema de salud, facilitando la comprensión de los resultados que se exponen en el presente estudio. Asimismo, el estudio analiza la calidad del servicio y la satisfacción que reciben los pacientes con la atención que reciben en la sala de emergencia del Hospital General Alfred Noboa de Guaranda, Ecuador, y presentará un enfoque concreto para la mejora continua. Además, buscará contribuir con información actualizada para ayudar a las instalaciones a desarrollar recomendaciones para mejorar la calidad de la atención hospitalaria.

Desde el enfoque práctico, aportando información valiosa porque se aplicarán instrumentos validados y reconocidos por la comunidad científica en otros ámbitos hospitalarios, de tal manera que sus resultados sean confiables y ofrezcan información para profundizar más en las investigaciones de los pacientes en la emergencia hospitalaria y permitir con ello que el nosocomio tome acciones

necesarias según los resultados que se entreguen. Es así que de esta manera se contribuirá no solo con alcanzar resultados, sino, además, en base a la discusión y revisión de estudios, proponer recomendaciones que pueden ser valoradas por los directivos del hospital.

Desde el enfoque metodológico, permitirá aplicar instrumentos de recolección de datos, mismo que serán validados en ámbitos hospitalarios internacionales, y consentirá además su validación en el área de emergencia en una institución hospitalaria en el Ecuador, siendo esto último una importante contribución metodológica de este estudio. Además, aportara lineamientos a fin de realizar el análisis de la gestión del servicio de emergencia, se explicarán las diferentes dimensiones y ejes fundamentales, que posibiliten identificar la calidad de un sistema de salud. Es por ello que se enfocará en identificar los diferentes indicadores, que influyen en la labor o prestación de la atención en una emergencia de salud, lo que generará una identificación significativa en las acciones realizadas por los profesionales, la infraestructura y los equipos con los que se desenvuelve el servicio.

Finalmente, desde el enfoque social, beneficiará al hospital, ya que mediante los niveles de satisfacción que evidenciaran los pacientes se reflejara la situación actual con respecto a la calidad de atención que el paciente hospitalizado recibe para ofrecer una atención optima que llene las expectativas y cumpla con las necesidades del paciente. Así también se beneficiará al paciente ya que al conocer su percepción permitirá que la institución pueda implementar acciones en el área de calidad en el caso de ser necesarias. Es así que, permitirá que el profesional de salud tenga un mayor compromiso con su puesto laboral y exige la ética profesional en el desempeño de sus funciones, generando mayor confiabilidad en los pacientes y sus familiares.

Por ende, ante las líneas que anteceden se estableció como objetivo general: determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025. Asimismo, los objetivos específicos permitirán: identificar el nivel de calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda. Conocer el nivel de calidad de atención según sus dimensiones

elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda. Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda. Conocer el nivel de satisfacción según sus dimensiones satisfacción humana, satisfacción técnico y componente entorno del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda.

Es así, que este trabajo de investigación se estructura en siete capítulos. El **capítulo I** comprende la introducción en donde se desarrolla el planteamiento del problema, justificación y objetivos. El **capítulo II** aborda la revisión de la literatura y los antecedentes relevantes del tema. El **capítulo III** describe la metodología empleada, incluyendo el enfoque, tipo de estudio, población, muestra y técnicas de recolección de datos. En el **capítulo IV** se presentan los resultados obtenidos y su respectivo análisis mediante la discusión. seguidamente, el **capítulo V** y **VI** expone las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, orientadas a mejorar la calidad de atención y elevar la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del Ecuador. Y, finalmente en el **capítulo VII** se evidencian las referencias bibliográficas que le brindan una base científica al presente estudio.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 Estado de arte

La calidad se puede definir como un factor relacionado a la atención recibida a través de un servicio o producto. Existen investigaciones que la definen como un grupo de patrones o características del servicio o producto recibido, y otros la definen como la capacidad del bien o servicio de satisfacer la necesidad y expectativas del usuario o consumidor. Con ello, la calidad recibida por el usuario, cliente o paciente debe ser eficaz^{14 y 15}.

Según la Real Academia Española, la atención sanitaria se refiere a “prestación preventiva, diagnóstica, terapéutica o rehabilitadora que tiene por objeto promover, mantener o restablecer la salud de las personas”¹⁶.

La atención de calidad de los servicios de salud se relaciona estrechamente con la atención sanitaria, pues comprende la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, además requiere que la calidad de la atención pueda ser medida y considere la opinión del usuario para lograr una mejora constante que refleje las preferencias y las opiniones de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud¹⁷.

Es necesario que exista un apoyo en los establecimientos, el cual debe ser planificado tomando en cuenta las deficiencias de los establecimientos de salud. La capacidad de una mejora de calidad exige nuevos enfoques que puedan permitir a los trabajadores desempeñarse adecuadamente a través de visitas de apoyo y supervisiones que garanticen el desarrollo de labores integrales y correctas.

Debe existir un método de medición que se adapte a las diversas situaciones, y pueda ser utilizado como instrumento en la creación de estrategias nacionales para la calidad. Donde se tome en cuenta datos recopilados de los establecimientos y distritos, y cómo se utilizarán para impulsar la mejora de la calidad es necesario prestar atención a la capacidad de medición de todo el

sistema. Para asegurar la mejora de la calidad de los servicios de salud del país, es necesario la participación de la comunidad y las opiniones de los usuarios que asisten a los establecimientos de salud, de manera que las políticas y estrategias creadas generen accesibilidad y eficacia¹⁸.

La opinión de los pacientes y sus familiares representan instrumentos de gran importancia para mejorar la calidad de los servicios de salud y la gestión de los diversos establecimientos. Uno de los instrumentos más utilizados es el cuestionario Servqual (Quality Service), este cuestionario ayuda a diferenciar las percepciones y expectativas que tiene los usuarios de manera individual. El modelo de la calidad del servicio se basa en un conjunto de problemas aplicados en diferentes circunstancias para lograr obtener los indicadores de calidad. Con este instrumento se consideran las siguientes dimensiones¹⁸:

La fiabilidad: Se refiere a la capacidad que el establecimiento posee para cumplir adecuadamente con el servicio que ofrece. Se trata de una capacidad de destreza de reconocer inconvenientes y darles la solución requerida. Garantiza la equidad y la igualdad para los usuarios. Es así, que Carrera, et al¹⁹ señala que la fiabilidad de los servicios o productos en atención al cliente o usuario demuestra que hay diferencia en las definiciones de acuerdo al servicio brindado, pues en los Sistemas de Salud la importancia radica en que muchos de los clientes no buscan precisamente que los profesionales de la salud resuelvan las situaciones problemáticas de inmediato, sino observar que el personal tenga el interés y la actitud de servicio de escuchar con atención al paciente que presenta una emergencia y estar lo suficientemente capacitado.

Asimismo, la capacidad de respuesta: Hace referencia a la disposición de atender a los usuarios y brindarles un servicio rápido y adecuado como respuesta de calidad y en un tiempo prudente ante una demanda de los usuarios. Una forma de mejorar este factor puede ser brindándole autonomía a ciertos procesos o capacitando al personal técnico para estar atentos y dispuestos a brindar un servicio eficaz. Ante ello, Quispe, et al²⁰ manifiesta que la capacidad de respuesta debe estar caracterizada por agilidad y precisión. Agilidad porque los clientes esperan una respuesta a cerca del servicio que solicitan y precisión porque expresan lo que necesitan y el personal debe brindarle ello. En el Sistema de

Salud, el tener una respuesta en un tiempo adecuado, garantiza el cumplimiento del derecho de la salud de los ciudadanos, ya que logra minimizar o evitar posteriores riesgos de salud. Además, se ha observado que las deficiencias de una capacidad de respuesta generan la falta de acceso oportuno para muchos ciudadanos.

En el mismo contexto, tenemos la dimensión seguridad: Este indicador evalúa la confianza que brinda el personal con sus actitudes, las cuales deben demostrar conocimiento, preparación, privacidad, amabilidad, cortesía, habilidad para brindar información entendible a los usuarios, y lograr inspirar confianza. Para desarrollar adecuadamente este factor, se requiere de veracidad y garantía en el servicio, donde los profesionales de la salud deben guiarse de principios éticos que respalden la integridad de los servicios brindados¹⁸.

Asimismo, la empatía: Se considera el factor más importante, pues es la habilidad del personal del establecimiento de colocarse en el lugar de los usuarios para lograr entender y atender de manera adecuada las necesidades que presentan las personas que requieren de sus servicios. Exige al personal de la salud tener la inteligencia emocional de entender la necesidad del paciente, donde se debe considerar los detalles y respetar las creencias y las ideologías que cada paciente tiene. Por su parte, Cruz²¹ señala que la relación entre el médico y paciente es una interacción compleja donde el propósito consiste en brindar acompañamiento, aliento y esperanza, para lograr ello es necesario que haya empatía. Ya que la empatía es un factor fundamental en la competencia clínica, los profesionales de la salud deben practicarla en el desempeño de sus labores para el adecuado cuidado de los pacientes.

Finalmente, la dimensión aspectos tangibles: Son los aspectos visibles que el usuario percibe del establecimiento. Se relaciona con las condiciones y la apreciación de la apariencia física de las estructuras de los establecimientos, los equipos con los que cuentan, el trato y la presencia del personal, material de información, el aseo y la comodidad. Este indicador requiere de mucha atención a la realidad, pues necesita una visión crítica del sector de la salud¹².

La Organización Mundial de la Salud (OMS) determina que la atención de calidad en la salud debe caracterizarse por contar con una alta capacidad del profesional de la salud, por una optimización de los recursos disponibles en el establecimiento, una disminución de los riesgos para los pacientes, una garantía de los beneficios que el sistema de salud ofrece a los pacientes que acuden al centro de salud¹¹.

En el año 2019, Canzio¹⁴, realizó una investigación con el propósito de identificar la relación que existe entre la calidad de un servicio brindado en el área de emergencia y la satisfacción percibida por el paciente, donde evidenció que ambas variables se encuentran altamente relacionadas en la medición y en la búsqueda del sistema de salud de una determinada región.

La satisfacción de los pacientes, en un primer momento estaba enfocada solamente al aspecto sanitario. En la actualidad se refiere a la satisfacción completa del usuario que requiere el servicio que ofrece el establecimiento de salud. De esta manera se genera también el compromiso más exigente del profesional de la salud en el trato con el paciente o usuario. Esta satisfacción se pone a prueba en todo momento, desde que el paciente ingresa al establecimiento hasta el momento en que recibe el servicio, pues la impresión que el paciente tenga puede ser satisfactoria o no¹³.

Alvarado, et al²² manifiesta que la satisfacción en los Servicios de Salud es descrita como el resultado de la experiencia de un paciente con un profesional o servidor de la salud que logra cumplir las expectativas del usuario. En ese sentido, si el resultado de una adecuada atención sanitaria es medido por la satisfacción del paciente, el Sistema de Salud debe satisfacer las necesidades de los pacientes y sus expectativas, ya que la satisfacción es la diferencia entre las expectativas de los pacientes y la opinión del servicio de salud requerido.

En un contexto de satisfacción se consideran siete elementos que contribuyen a conocer la manera en que los usuarios distinguen la atención brindada en los servicios de salud requeridos y favorecen el incremento de medidas que ayudan a evaluar el desarrollo de los suministros de los servicios del sistema de salud;

como lo son la accesibilidad, disponibilidad, la agilidad, la confianza brindada, cortesía, el desempeño en la competencia asignada y la comunicación¹⁸.

Entre las principales dimensiones Barrientos²³ nos menciona 3 niveles, los cuales son:

El nivel dimensión Humana o “dimensión interpersonal”: Dentro de la atención al usuario, este factor muchas veces es poco apreciado, sin embargo, el mismo posee un valor muy significativo dado que constituye los pilares a bioética. En ese sentido, la Organización Mundial de la Salud establece, que la complacencia del usuario debe estar conformada tanto por el ámbito físico como por el ámbito integral. Es vital que exista una comunicación estrecha entre el trabajador y el usuario, así como también, se debe individualizar al usuario, respetando sus discrepancias y siendo discretos.

Nivel dimensión del Entorno: Está relacionada al bienestar del servicio, se debe asegurar que el usuario se sienta en un ambiente privado, así como también, con una buena iluminación limpieza y ventilación. Dentro de esta dimensión se agrupan diferentes propiedades y componentes que garantizan, durante la interacción, el bienestar entre personal de salud y el paciente. Y, el nivel dimensión Científico – tecnológico: En mencionada dimensión encontramos las sapiencias prácticas y/o teórica que tiene el trabajador, a fin de que esté pueda realizar la consulta del usuario de manera adecuada.

La satisfacción del usuario en cuanto al entorno está relacionada con la comodidad que manifieste el usuario durante el momento en que recibe el servicio, que comprende factores como un ambiente bien iluminado, con medidas de higiene adecuadas, ventilación, ambiente privado, etc. Asimismo, se señala que la satisfacción del usuario también se relaciona con la experiencia que vive el paciente al hacer uso de la tecnología médica con la que cuenta el establecimiento de salud. Pues los equipos médicos tecnológicos se adquieren con la finalidad de contribuir a determinar un diagnóstico médico y un posterior tratamiento.

La satisfacción del usuario es posible medirse a través de investigaciones realizadas a las personas que requieren los servicios médicos, con la finalidad de

obtener información sobre las experiencias que vivieron los pacientes y sus familiares. Ello exige la realización de acciones directas o indirectas que posibiliten conocer las condiciones en las que se realizan o aplican las medidas en que laboran los profesionales de la salud y las políticas que aplican en la búsqueda de una atención de calidad adecuada²⁵.

Se ha demostrado ya, que la satisfacción del usuario está altamente relacionada con la calidad del servicio que recibe el mismo. Ahora bien, un factor relevante en la aplicación de las ciencias de la salud es la tecnología médica utilizada, de manera que esta maximice los beneficios para salud sin aumentar los riesgos para el usuario. Es decir, equipos médicos en adecuado estado que acompañen, faciliten y ayuden al profesional de la salud a determinar un diagnóstico correcto, de manera que el paciente confíe y siga el tratamiento recibida²⁶.

Los servicios auxiliares que son usados por los usuarios en el establecimiento de salud también son herramientas que contribuyen a la satisfacción del usuario, tales como: ambulancias, farmacia, laboratorio. Ya que también buscan garantizar resultados eficientes en la búsqueda de brindar una atención fiable a los pacientes y sus familiares²⁶.

Asimismo, los usuarios tienen derecho a solicitar una información transparente y específica sobre el tratamiento o diagnóstico, acceso a los sistemas de prestación de servicios, a adoptar o discontinuar determinados métodos de atención, a ser tratados con dignidad, a una confidencialidad, a privacidad durante el desarrollo de exámenes físicos o psicológicos, a un seguimiento o control de su tratamiento, a consideración y atención, a medicina gratuita si se cuenta con Seguro Integral de Salud y a expresar sus opiniones con respeto en relación a la calidad de los servicios obtenidos¹.

Es preciso señalar que la satisfacción del usuario es una variable presente en todo momento; es decir, se genera de acuerdo al entorno en que el usuario está recibiendo el servicio dentro del establecimiento de salud. Es por ello que, al momento de realizar la medición y análisis de la satisfacción del usuario, es necesario señalar el entorno, además que cuentan con diferentes servicios y por ende con diferentes necesidades. En el caso del área de emergencia, el entorno

exige que los profesionales de la salud y el personal en general estén capacitados para brindar la atención de calidad que se requiere en esta área, pues cuenta con una alta demanda de atención y de primera línea²⁶.

2.2 Antecedentes

A nivel internacional, Noboa²⁷. En el año 2021 ejecuto un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. El estudio es descriptivo con un corte transversal, tomando un enfoque mixto. Entre las principales conclusiones se destacó que: Los pacientes atendidos en el centro de emergencia del Nosocomio Naval, clasifican como “Regular”, la calidad de atención que se les brinda, así mismo las dimensiones que más destacan son las de Seguridad y la Empatía, por otra parte, la capacidad de respuesta fue la dimensión que obtuvo un menor porcentaje. Existe un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios con respecto a la dimensión Validez, sin embargo, la dimensión de lealtad obtuvo bajos resultados, esto ocasionado por la falta de información a los usuarios con respecto a los procedimientos y procesos que realiza el personal de salud.

Gonzales²⁸. En el año 2020 desarrollo su tesis con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora. El estudio es de tipo transversal, descriptivo y con enfoque cuantitativo. Se conto con una muestra de 220 usuarios en donde se aplicó una encuesta como instrumento de recolección de datos. Los autores concluyeron que: Los usuarios evidencian estar satisfechos con la calidad de atención ofrecida por el Hospital General Isidro Ayora, siendo los 22 adultos mayores (31.6%) en donde se observó un nivel mayor de satisfacción. La falta de información otorgada por el personal de salud (15.9%), el tiempo de espera (9.7%), así como la disponibilidad del mismo (10.6%), fueron los principales aspectos que afectaron la satisfacción del usuario.

Maggi²⁹. En el año 2019 desarrollo su estudio con el objetivo de determinar la 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,

[Tesis de Postgrado], Ecuador, 2019. La investigación fue de carácter analítico, transversal y la población fue de 357 apoderados de los niños. Teniendo en cuenta al cuestionario como instrumento para la recopilación de información. Resultados: Se evidencio que los usuarios se mostraron insatisfechos con las siguientes dimensiones: Tangible, dado que el nivel de insatisfacción fue del 0.1575. Fiabilidad, debido a que se obtuvo un nivel de insatisfacción del 0.5675. Capacidad de respuesta, debido a que las expectativas fueron relativamente bajas. Seguridad, dado que se evidencio un nivel de insatisfacción del 0.59. Finalmente, la autora concluyó que el área de emergencia, no se cubre 23 con total seguridad al paciente, así mismo existen deficiencias en la atención en cuanto a la calidez en el trato.

A nivel nacional, Feijoo³⁰ en el año 2021 en Perú, desarrollo una tesis con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital en Tumbes, 2021. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional, transversal, con enfoque cuantitativo. Para la recolección de datos se aplicaron dos instrumentos que fueron adaptados y aplicados, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento 2 cuestionarios, ambos en escala de Likert. Tuvo una muestra de 137 usuarios asegurados al Sistema Integral de Salud (SIS) que acuden atenderse. La confiabilidad del instrumento se realizó según el coeficiente de alfa de Cronbach obteniendo como resultado 0.786 y 0,748; por lo tanto, el instrumento según el rango de evaluación es confiable y consistente. Se concluye que si existe un predominio donde el nivel de calidad del servicio que se brinda es regular, un 23% (31 usuarios) consideró que es mala, y apenas el 12.4% de ellos (17 usuarios) indicaron que la calidad del servicio es buena. Para medir la correlación de ambas variables, se utilizó el coeficiente de relación Spearman, arrojando un valor de 0,289 y significativa al nivel 0.01, implica que, si existe una correlación positiva, débil entre ambas variables.

Rivera³¹ en el año 2020 en Perú, desarrollo un estudio con el objetivo de determinar la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020. Se utilizó el método cuantitativo de diseño correccional de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, la técnica e instrumento que se utilizó fue la encuesta y el

cuestionario con una muestra no probabilística por conveniencia, en esta investigación se realizó 38 preguntas de la escala de Likert, con una muestra de 42 usuarios en el área de emergencia. En el instrumento se evaluó las dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía. A través de los resultados se concluye que existe una relación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario. El grado de relación es fuerte entre ambas variables y el coeficiente Rho el valor fue 0,636. Lo cual se interpreta que la relación hallada es de intensidad positiva considerable. Lo que implica que la calidad de servicio es una herramienta fundamental para mejorar los estándares de satisfacción del usuario.

Canzio¹⁴, en el año 2019 en Perú, desarrollo su tesis con el objetivo de determinar la relación entre Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2019. El presente estudio es de tipo Cuantitativo de corte transversal y con diseño no experimental. La población fue conformada por 382 usuarios atendidos en el área de emergencia de los hospitales Vitarte, San Juan de Lurigancho y José Agurto Tello. Así mismo el instrumento empleado para la recopilación de datos fue la encuesta. Entre los principales resultados, encontramos: i) Existe relación entre la dimensión Fiabilidad y el grado de satisfacción del paciente ($\alpha=0.000$); ii) Existe relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta y el grado de satisfacción del paciente ($\alpha=0.000$); iii) Existe relación entre la dimensión Seguridad y el nivel de satisfacción del usuario ($\alpha=0.001$); iv) Existe relación entre la dimensión Empatía y nivel de satisfacción del usuario ($\alpha=0.034$); v) Existe relación entre la dimensión Elementos Tangibles y el nivel de satisfacción del usuario ($\alpha=0.00$); Dentro del estudio, el autor concluye que existe una muy correlación significativa ($\alpha=0.538$) entre las variables calidad de servicio y la satisfacción del paciente externo atendido en mencionados hospitales

Pabón y Palacios³², en el año 2019 en Colombia desarrollo su estudio con el objetivo de determinar la Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de Sitio-Nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019. La presente investigación es de tipo descriptivo y cuantitativo, y conto con una muestra poblacional de 3185 usuarios. Para la recopilación de datos se empleó la revisión documental como una técnica y la

encuesta como instrumento. Se evidenciaron los siguientes resultados: Existe un buen grado de satisfacción en, laboratorio clínico (83.1%), atención de enfermería (79.5%), atención en medicina (77.7%) servicio de citas (74%). Un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios en relación a las instalaciones del hospital. Los usuarios se encuentran satisfechos con el tiempo de espera en relación a la atención en urgencias y el servicio de consulta externa, dado que estos tiempos están dentro de los 0 a 20 minutos. Finalmente, los autores concluyeron que se evidencia un alto grado de satisfacción percibido por los usuarios atendidos en el Hospital Local De Sitio-Nuevo Magdalena.

III. MATERIALES Y METODOS

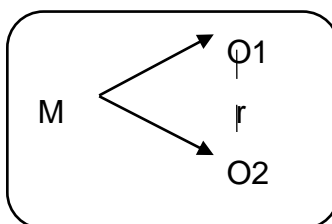
3.1 Tipo de estudio

El presente estudio es de tipo básico porque permitió generar un nuevo conocimiento sobre la relación entre las variables de estudio. Asimismo, presento un enfoque cuantitativo, porque recopiló y midió información a través de herramientas estadísticas y matemáticas; además, es de tipo descriptivo correlacional al presentar la relación existente entre las variables de estudio e información en un momento determinado sin alterar el entorno o incluir un hecho que altere las decisiones u opiniones de las personas que serán objeto de estudio³³.

3.2 Diseño de investigación

La investigación tendrá un diseño no experimental porque se analizará la variable de estudio en base al cuestionario aplicado y no se manipulará la muestra de estudio, transversal porque se llevará a cabo en un momento determinado del tiempo.

El diseño del estudio se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la variable calidad de servicio.

O2 = Observación de la variable satisfacción.

r = Relación de las variables

3.3 Identificación de variables

Variable 1: Calidad de atención.

Definición conceptual: es la aplicación de la tecnología y la ciencia médicas lo que da como resultado una distribución de beneficios en todo el campo de la atención médica sin aumentar el riesgo.

Definición operacional: una herramienta competitiva que forma parte de un proceso continuo de evaluación y mejora que requiere un cambio cultural para lograr la calidad y la satisfacción del usuario.

Variable 2: Satisfacción de los pacientes.

Definición conceptual: es la capacidad del paciente para sentir plenitud sobre la atención recibida y también puede entenderse como un reconocimiento del confort adquirido al poseer abrumar la necesidad.

Definición operacional: Inspirado en el producto de la comparación. los resultados deseados y el desarrollo del producto o servicio que se los considera experiencias mentales o intuitivas.

Tabla 1: Operacionalización de las variables.

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Niveles o rangos
Calidad de atención	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none">- Equipos de apariencia moderna- Instalaciones físicas visualmente atractivas.- Personal con apariencia pulcra.- Materiales visualmente atractivos	1-4	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con el servicio. - Capacidad de desempeñar una función requerida. - Servicio adecuado. - Personal capacitado 	5-9	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta inmediata. - Tiempo. - Calidad. - Tono comunicacional 	10-13	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Salud e higiene laboral. - Desarrollo de habilidades y destrezas. - Mejora las condiciones laborales. - Adecuada distribución de ambientes. 	14-17	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Participación efectiva. - Nivel de atención individualizada. - Interés en los usuarios. - Compromiso 	18-22	1: Insatisfecho
Satisfacción del usuario	Satisfacción humana	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos fundamentales de la persona. 	23-29	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
	Satisfacción científica - tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad. - Eficiencia. - Eficacia. - Continuada. 	30-33	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho 3: Satisfecho
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Comodidad. - Ambientación del área 	34-37	1: Insatisfecho 2: Medianamente satisfecho

Variable	Dimensiones	Indicadores	ítems	Niveles o rangos
		de emergencia. - Iluminación del ambiente Ventilación del ambiente.		3: Satisfecho

3.4 Hipótesis

Hi: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.

Ho: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: Según el último segundo trimestre de atenciones del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, se atendieron 1309 pacientes en el mes de agosto, 1430 en el mes de setiembre y 1512 en el mes de octubre. En ese sentido, el presente estudio considerara como población al promedio de pacientes atendidos en el último mes en mención.

Muestra: Para obtener la muestra se aplicó la fórmula estadística para muestras finitas a fin de obtener las unidades muéstrales:

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

Donde:

N = Población

n = muestra

p = Proporción de personas con el fenómeno a estudiar

q = Proporción de personas sin el fenómeno a estudiar

Z_α = Desviación normal de la muestra al nivel de error aceptado α=0.05= 1.96

e = precisión de la muestra

Entonces:

$$n = \frac{2512 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.95}{(0.1)^2 * (2512 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.95}$$

$$n = 333$$

De esa manera, la muestra estará conformada por 333 usuarios del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025

Ajuste de la muestra:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde;

n₀= tamaño muestral.

N= tamaño de la población.

$$n = \frac{333}{1 + 333/2512}$$

$$n = 294$$

Reajuste de la muestra:

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

$$n = 200$$

En ese sentido, la muestra final del presente estudio será de 200 pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.

El muestreo del presente estudio es probabilístico, aleatorio simple, en donde todos los usuarios que asistan al servicio de emergencia duran la aplicación de los instrumentos de estudio podrán tener la oportunidad de ser evaluados, mientras cumplan los criterios de selección.

Muestreo: se desarrollará un muestreo probabilístico aleatorio simple.

Criterios de selección:

Criterios de inclusión.

- Pacientes masculinos y femeninos mayores de 18 años de edad.
- Pacientes que acepten participar del estudio.

Criterios de exclusión.

- Pacientes que no acepten participar del estudio.
- Pacientes atendidos en el servicio de emergencia menores de 18 años de edad.

3.6 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica: la técnica que será empleada en el presente estudio será la encuesta, la misma que permitirá conseguir los datos necesarios de un grupo importante de pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital en mención.

Instrumento: se aplicará un como instrumento un cuestionario elaborado y aplicado por Rivera³¹ en su estudio titulado “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia del Hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas, 2020”. Este instrumento cuenta con el estudio de la variable calidad de servicio, la misma que su contenido contempla 5 dimensiones y sus respectivos indicadores, los elementos tangibles con 04 indicadores y 04 ítems, la dimensión confiabilidad con 04 indicadores y 05 ítems, la dimensión capacidad de respuesta con 04 indicadores y 04 ítems, la dimensión seguridad con 04 indicadores y 05 ítems, la dimensión empatía con 04 indicadores y 05 ítems.

En el mismo contexto, La variable dependiente satisfacción del paciente, tiene un cuestionario con 03 dimensiones y sus respectivos indicadores, humana con 03 indicadores y 04 ítems, técnico científico con 03 indicadores y 08 ítems y el entorno con 01 indicadores y 05 ítems.

Validez

Se adaptó un instrumento frente a la realidad del entorno de la población de estudio mediante la evaluación de tres expertos (anexo 6 y 7) mediante el coeficiente V de AIKEN en donde de manera unánime los jurados brindaron el valor de 1, indicando que el instrumento de la variable calidad de atención es aplicable (anexo 8 y 9).

Confiabilidad

Consiguiendo con el protocolo científico de la investigación se desarrolló una prueba piloto a 20 pacientes del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda. Se resalta que en Cantón de Guaranda no se cuenta con otro Hospital que cumpla características semejantes, por ende, los pacientes evaluados en la prueba piloto no podrán formar parte de la muestra de estudio con el fin de establecer el nivel de confiabilidad del instrumento de investigación; Es así, que el instrumento de la variable calidad de servicio, alcanzo un coeficiente de Cronbach de 0.96 logrando una confiabilidad muy alta (anexo 10). y, el instrumento de la variable satisfacción, logro un coeficiente de Cronbach de 0.98 alcanzando también una confiabilidad muy alta (anexo 11).

3.7 Plan de procesamiento y análisis de datos

Con la finalidad de analizar la información cuantitativa del estudio, se utilizó el software IBM SPSS STATISTICS 26. En el mismo sentido, se desarrolló métodos de estadística inferencial, así como metodologías analíticas/sintéticas, deductivas y comparativas, con el propósito de comprobar la hipótesis de investigación.

Para establecer la correlación entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción del paciente, se aplicó el coeficiente de correlación Pearson, sustentando así, que el coeficiente de relación es una medida de asociación entre dos variables.

Finalmente, los valores que serán alcanzados en la investigación, serán redactados de forma inferencial y descriptiva, así mismo, se emplearon tablas de frecuencia, con la finalidad de evidenciar los descubrimientos más sobresalientes.

3.8 Criterios éticos

Los principios éticos que rigen los procesos de investigación de la Universidad Nacional de Tumbes son³⁴:

- a. Protección de la persona: Se debe respetar la dignidad humana, la identidad, la diversidad, la libertad, el derecho a la autodeterminación informativa, la confidencialidad y la privacidad de las personas involucradas en el proceso de investigación.
- b. Consentimiento informado y expreso: En toda investigación se debe contar con la manifestación de voluntad, informada, libre, inequívoca y específica, de las personas o titulares de los datos que consienten el uso de su información para los fines específicos de la investigación.
- c. Responsabilidad, rigor científico veracidad: Las autoridades, los investigadores, estudiantes, y personal administrativo de la UNTUMBES actúan con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, tanto a nivel individual e institucional como social. Asimismo, proceden con rigor científico, asegurando la validez, la fiabilidad y credibilidad de sus métodos, fuentes y datos. Además, garantizan el estricto apego a la veracidad de la investigación en todas las etapas del proceso.
- d. Justicia y bien común: Las autoridades, los investigadores estudiantes y personal administrativo de la UNTUMBES anteponen el bien común y la justicia al interés personal, evitando los efectos nocivos que pueda generar la investigación en las personas, en el medio ambiente y en la sociedad en general.
- e. Difusión de los resultados de la investigación: Es obligación de todo investigador difundir y publicar los resultados de las investigaciones realizadas en un ambiente de ética, pluralismo ideológico y diversidad cultural.
- f. Respeto a la normativa nacional e internacional: Es deber de todo investigador conocer y respetar la legislación que regula el campo objeto de investigación.

IV.RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 2: Relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.

Correlaciones			
		Calidad	Satisfacción
Calidad	Correlación de Pearson	1	,518**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	200	200
Satisfacción	Correlación de Pearson	,518**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	200	200

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

En la tabla 2, el valor del estadístico r de Pearson es de 0.518, además esta correlación es muy significativa. Por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva moderada entre la variable calidad y la variable satisfacción, porque el valor sig (bilateral) es de 0.000, que se encuentra por debajo del 0,01 requerido.

Tabla 3: Nivel de calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda

	Nivel	f(x)	%
	Insatisfecho	0	0%
	Medianamente satisfecho	24	12%
	Satisfecho	176	88%
	Total	200	100%

En la tabla 3, se evidencia la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, en donde el 88% se sentía satisfecho y el 12% medianamente satisfecho frente a la calidad de atención.

Tabla 4: Calidad de atención según sus dimensiones del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda

Dimensiones	Nivel	f(x)	%
ELEMENTOS TANGIBLES	Insatisfecho	0	0%
	Medianamente satisfecho	16	8%
	Satisfecho	184	92%
FIABILIDAD	Insatisfecho	2	1%
	Medianamente satisfecho	24	12%
	Satisfecho	174	87%
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Insatisfecho	4	2%
	Medianamente satisfecho	28	14%
	Satisfecho	168	84%
SEGURIDAD	Insatisfecho	0	0%
	Medianamente satisfecho	18	9%
	Satisfecho	182	91%
EMPATÍA	Insatisfecho	0	0%
	Medianamente satisfecho	18	9%
	Satisfecho	182	91%

En la tabla 4, se evidencian la calidad de atención según sus dimensiones sobre el servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda. En donde, el 92% se siente satisfecho con los elementos tangibles, el 87% se siente satisfecho con la fiabilidad, el 84% se siente satisfecho con la capacidad de respuesta, el 91% está satisfecho con la seguridad y el 91% se encuentra satisfecho con la empatía.

Tabla 5: Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda.

Nivel	f(x)	%
Insatisfecho	0	0%
Medianamente satisfecho	22	11%
Satisfecho	178	89%
Total	200	100%

En la tabla 5, se observa el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda. En donde, el 89% de participantes se encontraba satisfecho y el 11% medianamente satisfecho frente a la satisfacción.

Tabla 6: Nivel de satisfacción según sus dimensiones del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda.

Dimensiones	Nivel	f(x)	%
SATISFACCIÓN HUMANA	Insatisfecho	1	1%
	Medianamente satisfecho	22	11%
	Satisfecho	177	89%
SATISFACCIÓN TECNICO	Insatisfecho	1	1%
	Medianamente satisfecho	38	19%
	Satisfecho	161	81%
COMPONENTE ENTORNO	Insatisfecho	0	0%
	Medianamente satisfecho	11	6%
	Satisfecho	189	95%

En la tabla 6, se evidencia el nivel de satisfacción según sus dimensiones del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda. En donde, el 89% se siente satisfecho con la satisfacción humana, el 81% se siente satisfecho con la satisfacción técnico, el 95% se encuentra satisfecho con el componente entorno.

4.2. Discusión

El presente estudio hace referencia a la calidad de atención que brindan los servidores del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda y la relación que tiene este con la satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de emergencia de dicha entidad, siendo ambos puntos claves de estudio para determinar el desarrollo de una atención centrada en el usuario.

La tabla 1, hace referencia a la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes, donde se pudo identificar según el valor estadístico de Pearson que existe una relación positiva moderada y muy significativa entre ambas variables con un 0.518, motivo por el cual se entiende que la calidad que se recibe por parte del personal asistencial influye en la perspectiva que tienen los usuarios cuando acuden hacia algún servicio; esto es, de existir una inadecuada calidad de atención en el establecimiento, los usuarios podrían presentar quejas o incomodidades que ciertamente generaría insatisfacción frente al servicio recibido.

Maggi²⁹ corrobora la relación entre ambas variables, dado que, en su estudio realizado en Ecuador con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios, pudo identificar que las personas se sienten satisfechas cuando la calidad de atención obtenida cumple sus expectativas o con parte de ellas. Canzio¹⁴, considera que es necesario reforzar la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles para mejorar la calidad de servicio.

Rivera³¹, por su parte, en el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, pudo identificar que la relación entre ambas variables es de intensidad positiva, considerando que la calidad del

servicio en una institución resulta esencial para incrementar los estándares de satisfacción de los usuarios. Feijoo³⁰, también evidenció la relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario; sin embargo, considera que dicha correlación podría ser débil al basarse principalmente en la percepción de las personas.

La tabla 2 pone en evidencia la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, identificando a un 88% de pacientes satisfechos referente a la atención. Dicho resultado sugiere que la mayoría de los pacientes perciben un trato adecuado, atención oportuna y servicios eficientes por parte del personal de salud; asimismo, refleja que las estrategias implementadas en el área de emergencias tales como la capacitación continua del personal, protocolos de atención y la rapidez en la atención, estarían generando un impacto positivo en la experiencia del paciente.

Por su parte, Noboa²⁷ en el año 2021 realizó un estudio en un centro de emergencia de Ecuador, donde determinó que las personas que asistían a dicho centro percibían una calidad de atención de nivel regular, pues la calidad de respuesta o la lealtad pudo no haber sido la esperada por parte del usuario, pues no se brindó información oportuna de los procesos a seguir antes, durante o después de la atención.

Asimismo, Feijoo³⁰ en su estudio realizado en el departamento de Tumbes, pudo identificar que más del 60% de las personas evaluadas consideraron una calidad de servicio regular, seguido de un 23% que lo consideraron como mala calidad, dejando en evidencia las diferentes problemáticas de gestión y supervisión que podrían existir en dicho establecimiento de salud.

La tabla 3 muestra las dimensiones de la calidad de atención sobre el servicio de emergencia, donde un 92% considera que los elementos tangibles como la infraestructura, el equipo médico y la apariencia del personal resultan siendo adecuados y favorables para la atención en salud; un 87% percibe fiabilidad en la atención, haciendo referencia a la eficacia, confianza y seguridad en lo que realiza el personal de salud; el 84% percibe adecuada capacidad de respuesta, refiriéndose posiblemente a que los servidores atienden oportunamente y se

encuentran dispuestos a colaborar cuando se requiere de su ayuda; el 91% siente buena seguridad, sintiéndose protegido después y durante su atención; y, el 91% percibió positivamente la empatía, evidenciándose a través de una actitud basada en respeto y comprensión de las necesidades de las personas.

Noboa²⁷ a través de su estudio reconoce que las dimensiones con mayor aceptación también fueron las de seguridad y empatía, considerando como una práctica probablemente común dentro del clima organizacional de los establecimientos de salud. Sin embargo, Maggie¹⁹ pudo identificar en su estudio que los usuarios en su mayoría presentaban insatisfacción, principalmente en las dimensiones como tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, dejando en evidencia las posibles deficiencias en la atención.

La tabla 4 muestra la satisfacción de los pacientes desde el servicio de emergencia, demostrando que un 89% se encontraba satisfecho con la atención recibida, viéndose cumplidas sus expectativas iniciales sobre la calidad. Aquí, podrían intervenir diversos factores claves que favorecerían la percepción como la comunicación efectiva, la amabilidad, el tiempo breve de espera o la facilidad de acceso a los recursos. En ese sentido, la satisfacción favorecería positivamente a la imagen institucional del hospital y, por ende, motivaría a una atención de calidad. De la misma manera, Gonzales²⁸ evidenció en su estudio llevado a cabo en el mismo país, que gran parte de la población evaluada se suele sentir satisfecha de la atención recibida.

La tabla 5 muestra el nivel de satisfacción de los pacientes según las dimensiones específicas del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, donde se pudo evidenciar que un 89% de los usuarios se siente satisfecho con la dimensión humana, lo que refleja un trato respetuoso, empático y cordial por parte del personal de salud, resultando un factor esencial para generar confianza en prestación del servicio. En cuanto a la dimensión técnica, el 81% se siente satisfecho, dado que reconocen que el personal es competente, ofrece seguimiento a su atención, da solución a problemas, brinda información oportuna y atiende en el tiempo estimado; sin embargo, aunque la presente dimensión es ligeramente menor respecto a las demás, representa un valor positivo de acción.

Por último, el componente entorno alcanza un 95% de satisfacción entre los evaluados, puesto que perciben ambientes y servicios físicos limpios, seguros y con condiciones apropiadas haciendo referencia a la iluminación y ventilación, además de contar con implementos de higiene necesarios para el aseo del usuario.

Gonzales²⁸, considera según su estudio que existen aspectos que podrían intervenir en la insatisfacción del usuario siendo estos el tiempo de demora para la atención, la disponibilidad de recursos y la poca información brindada por el personal asistencial. Finalmente, según Pabón y Palacios³² las áreas en donde más se evidencia la satisfacción o insatisfacción de los usuarios es el laboratorio clínico, la atención inicial de enfermería, la atención en el área de medicina, los servicios de obtención de citas médicas y el tiempo de espera frente a la atención.

V. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una correlación es muy significativa con un valor estadístico r de Pearson de 0.518, entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.
- Se identificó que la mayor prevalencia representada con un 88% de evaluados, evidencio un nivel satisfecho frente a la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda.
- Se logró conocer que la calidad de atención alcanzo un nivel satisfecho en su mayor prevalencia según sus dimensiones; elementos tangibles con un 92%, fiabilidad en un 87%, capacidad de respuesta en un 84%, seguridad en un 91% y empatía con un 91% de evaluados en el servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda.
- Se identificó que la mayor prevalencia evidencio un nivel satisfecho frente a la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda.
- Se logró conocer que la satisfacción de los pacientes alcanzo un nivel satisfecho según sus dimensiones; satisfacción humana con un 89%, satisfacción técnica con un 81% y componente entorno en un 95% de evaluados en el servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda.

VI.RECOMENDACIONES

Se recomienda a los alumnos de la carrera de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, realizar investigaciones que potencien el entendimiento de la percepción de los pacientes o usuarios respecto a la calidad de atención, aumentando la cantidad de muestras o modificando el tipo de estudio en experimental u horizontal, con el objetivo de demostrar la presencia de fluctuaciones en la percepción debido a varios elementos. De igual forma, se aconseja llevar a cabo investigaciones con diseños que conlleven asociaciones.

Se recomienda a los profesionales de la salud, implementar estrategias que optimicen el cuidado que proporcionan al paciente, en colaboración con la dirección del hospital, con el fin de mejorar la percepción de los pacientes respecto al servicio proporcionado.

Asimismo, se le recomienda a la Dirección de Salud, considerar la aplicación constantemente de una ficha de asistencia técnica que permita observar los principales problemas que percibe el paciente atendido en los diversos establecimientos de salud en base a su experiencia al recibir el cuidado de enfermería en su estancia hospitalaria.

Finalmente, se recomienda a los profesionales de la salud del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, optimizar el cuidado que proporcionan al paciente internado, considerando las diversas tácticas que faciliten al paciente una visión apropiada de la atención que recibe durante su estancia en el hospital. Además, se aconseja aplicar su ética profesional en el servicio y atención al paciente, con el objetivo de mejorar la percepción del paciente respecto a la calidad del cuidado del profesional de la salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Amaya Y., Pérez, L., Vayena, F. Nivel de Satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de urgencias en el primer nivel de atención en salud-ESE Centro de Guaranda - Sucre. [Tesis de especialidad]. Escuela de Posgrado y Educación Continua. 2021.
<https://repositorio.cecar.edu.co/bitstream/handle/cecar/7017/680b4af8-dcb3-4c73-b2ce-531c653ad05e.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. World Health Organization. Strengthening emergency care systems: A policy brief. Geneva: WHO; 2021.
3. Organización Mundial de la Salud. Informe mundial sobre la calidad de atención en servicios de emergencia. Ginebra: OMS; 2021.
4. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet]. OMS, 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
5. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. OMS, 2021. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
6. Organización Panamericana de la Salud. Seguridad del paciente [internet]. OPS, 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
7. Ministerio de Salud del Perú. Informe anual de calidad de servicios en hospitales del MINSA 2019–2023. Lima: MINSA; 2023.
8. Rojas C, Herrera J. Nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en hospitales públicos de Lima Metropolitana. Rev Cienc Salud. 2022;20(2):135–144.
9. Pérez S, Alva D. Calidad percibida en la atención de emergencia y factores asociados: revisión sistemática. *Horiz Med.* 2021;21(1):60–68.
10. Organización Panamericana de la Salud. La atención primaria como solución a la congestión en emergencias hospitalarias. Washington D.C.: OPS; 2021.
11. Fernández L, Muñoz A. Relación entre calidad de atención y adherencia al tratamiento en pacientes de emergencia. Rev Perú Med Exp Salud Publica. 2021;37(3):433–439.

12. Pinto D. Plan de gestión para mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Básico Sigchos. [Tesis para optar el grado de Maestría en Instituciones de Salud]. 2023. <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14681/1/UDLA-EC-TMGIS-2023-28.pdf>
13. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Informe de gestión 2019–2023. Quito: MSP; 2023.
14. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2019. Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_CanzioMeneses.pdf
15. German M. Análisis de la calidad y su incidencia en la satisfacción de los pacientes de emergencia en la clínica German de la Ciudad de Babahoyo. [Para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador; 2022. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/19030/1/T-UCSG-POS-MGSS-351.pdf>
16. Real Academia Española. Definición de atención sanitaria. [Internet]. 2024. Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/atenci%C3%B3n-sanitaria>
17. Arce M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de emergencia Hospital IV Augusto Hernandez Mendoza. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gerencia de Servicios de Salud]. Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Delgado L. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. [Tesis doctoral]. Universidad Nacional de Tumbes. 2023. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64171/TESES%20-%20DELGADO%20MEDINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Carrera M., Valenzuela K., Gómez G. La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. Digital Publisher CEIT. 2021; 6(6): 219-232. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/download/886/886/7475

20. Quispe R., Reyes K., Ruiz D. La capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, servicio de oncología médica del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2021. [Tesis de licenciatura]. Lima. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12216/1/IV_FCE_308_TE_Quispe_Reyes_Ruiz_2022.pdf
21. Cruz K. Empatía en personal de salud de urgencias. Psic – Obesidad. 2020; 10(39): 9-14. <https://revistas.unam.mx/index.php/psic/article/download/80510/70924>
22. Alvarado K., Ponce K., Coronel J. Factores Asociados a la Satisfacción de los Usuarios en Servicios de la Salud. Especialidades HAGP. 2023; 1(s.n): 71-89. <https://revista.hospitalguayaquil.gob.ec:9092/index.php/revista/article/download/15/13/32>
23. Barrientos J. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis de maestría]. Lima. Universidad Cesar Vallejo. 2018. URL disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
24. Castro C., Moreno C., Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, 2016 [Tesis licenciatura]. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. 2016. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4461/Claudia_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Suclupe V y Ortogorin R. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de terapia física y rehabilitación de un centro privado, periodo de enero 2019 [Tesis de licenciatura]. Universidad Norbert Wiener. 2019. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4298/T061_46686341_45044811_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
26. Castelo W., Cueva J., y Castelo A. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué se debe hacer?. Pol Con. 2022. Edición 71. 7(6): 176-198. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042495.pdf>
27. Noboa C. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Área de Emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. [Tesis de maestría]. Esmeraldas: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. Disponible en:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>

28. Gonzales C. Nivel de Satisfacción en Usuarios Internados en el Servicio de Clínica del Hospital General Isidro Ayora [Tesis de postgrado]. Loja: Universidad Nacional de Loja. Ecuador 2020. Disponible en: https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf
29. Maggi W. 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 [Tesis de maestría]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2019. Disponible: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS115.pdf>
30. Feijoo E. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de emergencia de un hospital en Tumbes, 2021 [Tesis de maestría]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78911/Feijpp_ZEJ-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
31. Rivera J. Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de emergencia del hospital Hugo Pesce Pesceto Andahuaylas 2020 [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65410/Rivera_DCJE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y.
32. Pabón M y Palacios K. Percepción de la Calidad de los Servicios de Salud desde la Satisfacción de los Usuarios en el Hospital Local de sitio nuevo Magdalena, Periodo 2017-2019 [Tesis de maestría]. Magdalena: Universidad de la Costa; 2020. Disponible en: <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México DF: McGRAW-HILL. 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

34. Paz M., Caucha L., Cruz J. Código de ética del investigador [internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; Vicerrectorado de investigación; 2018. [citado el 15 de abril del 2024]. Disponible en: <https://www.untumbes.edu.pe/vice-investigacion/wp-content/uploads/2019/11/34.1-CodigoEtica-Resolucion-N%C2%B0-0301-2018-UNTUMBES-CU.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda 2025?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Conocer el nivel de calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.</p> <p>Determinar el grado de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.</p>	<p>- Hipótesis nula (H0):</p> <p>No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.</p> <p>- Hipótesis alternativa (H1):</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Tipo básico enfoque cuantitativo descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental Transversal</p> <p>Población: 2512 pacientes. Muestra: 294 pacientes.</p>

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

TITULO: Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025.

Señor (a):

Tenga usted un buen día, por favor, dedique unos momentos de su valioso tiempo a completar esta encuesta en forma sincera y consiente, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado:

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Género:

Masculino	Femenino
1	2

2. Edad:

--

3. Tipo de seguro

SIS	1
SOAT	2
NINGUNO	3

A continuación, marque de acuerdo a las siguientes condicionantes

Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas Veces	Nunca	No sabe
5	4	3	2	1	99

Responda las preguntas marcando con un aspa "X" la alternativa que usted considere pertinente Respecto:

V1: Calidad de servicio						
ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
Dimensión 01: Elementos tangibles						
¿Las señaléticas en el área del servicio de emergencia le parecen apropiados para orientar a los pacientes?						
¿La atención en el área de emergencia conto con el personal médico para brindar orientación a los pacientes?						
¿La atención en el área de emergencia conto el equipamiento adecuado para su atención?						
¿el ambiente del servicio del área de emergencia se encontraba higiénico?						
Dimensión 02: Fiabilidad						
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿al momento de su llegada al área de emergencia fue atendido inmediatamente?						
¿fue atendido en consideración a la gravedad de su salud?						
¿la atención que recibió en el área de emergencia, fue por un personal médico?						
¿El personal de salud que le atendió, fue asertivo y se mantuvo en constante comunicación con usted y sus familiares?						
¿La farmacia del área de emergencia conto con los medicamentos que le recomendó el medico?						
Dimensión 03: Capacidad de respuesta						
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿La atención al momento de la recepción fue de manera rápida?						
¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?						
¿La atención para sacarse exámenes en el laboratorio se dio de manera rápida?						
¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?						
Dimensión 04: Seguridad						
	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿El personal médico que atendió su caso Le facilito la disposición de tiempo para poder						

aclarar sus dudas o preguntas de su estado de salud?						
¿al momento de su atención respetaron su privacidad?						
¿El personal médico que le atendió cumplió con realizar todos los exámenes que usted necesitaba para su problema de salud?						
¿por la necesidad que usted acudió al área de emergencia ha sido resuelta?						
Dimensión 05: Empatía	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿El personal médico del área de emergencia fue amable, respetuoso y atento?						
¿El personal médico del área de emergencia manifestó interés en poder solucionar su demanda?						
¿logro usted comprender la ilustración que el personal médico le explico acerca de su demanda medica?						
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?						
¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?						

V2: Satisfacción del usuario						
ITEMS	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
Dimensión 01: Satisfacción humana						
¿el trato que recibió por parte de personal fue amable?						
¿el personal que le atendió respeto las medidas sanitarias?						
¿en el área de emergencia se respetó la llegada de manera ordenada?						
¿El profesional de salud mostro interés muestra Interés en atender su problema?						
¿el personal de salud brinda información oportuna y entendible a su persona?						
¿te brindaron alguna facilidad de recuperación?						
¿el personal de salud demuestra fiabilidad medica?						

Dimensión 02: Satisfacción Técnico – Científica	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿La atención que recibió fue satisfactoria?						
¿Se te da seguimiento una vez dado de alta?						
¿Te dan solución al problema de salud que presentas?						
¿Te brindan información sobre la continuidad de los cuidados una vez atendido?						
¿Piensas que el tiempo que se te atendió fue la correcta?						
Dimensión 03: Componente entorno	Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy Pocas veces	Nunca	No sabe
	5	4	3	2	1	99
¿Los ambientes y servicios higiénicos se ven limpios?						
¿La iluminación de los ambientes es adecuada?						
¿El ambiente en el que es atendido cuenta con adecuada ventilación?						
¿Los servicios higiénicos cuentan con papel higiénico y jabón?						

Anexo 3: Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....
identificado con DNI o Cédula declaro haber recibido y entendido la información brindada sobre la participación en el presente trabajo de investigación. En tales condiciones y en pleno uso de mis facultades mentales, expongo que **OTORGO VOLUNTARIAMENTE MI CONSENTIMIENTO Y ACEPTACIÓN** para participar en el estudio titulado “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025”.

La participación en este estudio será estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si los participantes tienen alguna duda sobre el estudio, podrán hacerlas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, si se sintieran incómodos por las preguntas realizadas, podrán retirarse cuando ellos lo consideren.

Sí ()

No ()

FIRMA

Guaranda..... de....., 2025

¡Gracias por su participación!

Anexo 4: Validez del Instrumento 1 (Variable- Calidad de atención)

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

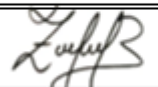
Calidad de atención de los pacientes del servicio de
INSTRUMENTO: emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de
 Guaranda, 2024

Datos del Experto

Nombres y Apellidos: ANGIE BALVINA ZAPATA
BOYER **Nº. DNI** _____
E mail: azapatab@untumbes.edu.pe **Teléfono:** 953394413
Grado Académico: MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

ITEMS	SI / NO	PUNTOS	OBSERVACIONES
1 ¿las señaléticas en el área del servicio de emergencia le parecen apropiados para orientar pacientes?	SI	1	
2 ¿la atención en el área de emergencia conto con el personal médico para brindar orientación a los pacientes?	SI	1	
3 ¿La atención en el área de emergencia conto con el equipamiento adecuado para su atención?	SI	1	
4 ¿el ambiente del servicio del área de emergencia se encontraba higiénico?	SI	1	
5 ¿al momento de su llegada al área de emergencia fue atendido inmediatamente?	SI	1	
6 ¿fue atendido en consideración a la gravedad de su salud?	SI	1	
7 ¿la atención que recibió en el área de emergencia, fue por un personal médico?	SI	1	
8 ¿el personal de salud que le atendió, fue asertivo y se mantuvo en constante comunicación con usted y sus familiares?	SI	1	
9 ¿La farmacia del área de emergencia conto con los medicamentos que le recomendó el medico?	SI	1	
10 ¿La atención al momento de la recepción fue de manera rápida?	SI	1	
11 ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	SI	1	
12 ¿La atención para sacarse exámenes en el laboratorio se dio de manera rápida?	SI	1	
13 ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	SI	1	
14 ¿El personal médico que atendió su caso le facilito la disposición de tiempo para poder aclarar sus dudas o preguntas de su estado de salud?	SI	1	
15 ¿Al momento de su atención respetaron su privacidad?	SI	1	
16 ¿El personal médico que le atendió cumplió con realizar todos los exámenes que usted necesitaba para su problema de salud?	SI	1	
17 ¿Por la necesidad que usted acudió al área de emergencia ha sido resuelta?	SI	1	
18 ¿El personal médico del área de emergencia fue amable, respetuoso y atento?	SI	1	
19 ¿El personal médico del área de emergencia manifestó interés en poder solucionar su demanda?	SI	1	
20 ¿Logro usted comprender la ilustración que el personal médico explico acerca de su demanda medica?	SI	1	
21 ¿Usted comprendido a explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	SI	1	
22 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sore el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	SI	1	

Fecha: 16 de diciembre del 2024



Angie Balvina Zapata Boyer
Mg. Docencia Universitaria

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Calidad de atención de los pacientes del servicio de
INSTRUMENTO: emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de
 Guaranda, 2024

Datos del Experto

Nombres y Apellidos: CAROLINE STEPHANE
 VINCES ZARATE **Nº. DNI** 75763935
E mail: cvincesz@untumbes.edu.pe **Teléfono:** 941959578
Grado Académico: MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCION EN
 GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

ITEMS	SI / NO	PUNTOS	OBSERVACIONES
1	SI	1	
2	SI	1	
3	SI	1	
4	SI	1	
5	SI	1	
6	SI	1	
7	SI	1	
8	SI	1	
9	SI	1	
10	SI	1	
11	SI	1	
12	SI	1	
13	SI	1	
14	SI	1	
15	SI	1	
16	SI	1	
17	SI	1	
18	SI	1	
19	SI	1	
20	SI	1	
21	SI	1	
22	SI	1	

Fecha: 10 de diciembre del 2024



 Caroline Vinces Zarate
 Mg. Gerencia de servicios de salud

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO: Calidad de atención de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2024

Datos del Experto

Nombres y Apellidos: Tatiana Sanchez Torres **N°. DNI** 72753033
E mail: Sanchezzt@hotmail.com **Teléfono:** _____
Título Profesional: Nutricionista
Grado Académico: Magister en Gerencia de los Servicios de Salud

ITEMS	SI / NO	PUNTOS	OBSERVACIONES
1 ¿las señaléticas en el área del servicio de emergencia le parecen apropiados para orientar pacientes?	SI	1	
2 ¿la atención en el área de emergencia conto con el personal médico para brindar orientación a los pacientes?	SI	1	
3 ¿La atención en el área de emergencia conto con el equipamiento adecuado para su atención?	SI	1	
4 ¿el ambiente del servicio del área de emergencia se encontraba higiénico?	SI	1	
5 ¿al momento de su llegada al área de emergencia fue atendido inmediatamente?	SI	1	
6 ¿fue atendido en consideración a la gravedad de su salud?	SI	1	
7 ¿la atención que recibió en el área de emergencia, fue por un personal médico?	SI	1	
8 ¿el personal de salud que le atendió, fue asertivo y se mantuvo en constante comunicación con usted y sus familiares?	SI	1	
9 ¿La farmacia del área de emergencia conto con los medicamentos que le recomendó el medico?	SI	1	
10 ¿La atención al momento de la recepción fue de manera rápida?	SI	1	
11 ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?	SI	1	
12 ¿La atención para sacarse exámenes en el laboratorio se dio de manera rápida?	SI	1	
13 ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?	SI	1	
14 ¿El personal medico que atendió su caso le facilito la disposición de tiempo para poder aclarar sus dudas o preguntas de su estado de salud?	SI	1	
15 ¿Al momento de su atención respetaron su privacidad?	SI	1	
16 ¿El personal médico que le atendió cumplió con realizar todos los exámenes que usted necesitaba para su problema de salud?	SI	1	
17 ¿Por la necesidad que usted acudió al área de emergencia ha sido resuelta?	SI	1	
18 ¿El personal médico del área de emergencia fue amable, respetuoso y atento?	SI	1	
19 ¿El personal médico del área de emergencia manifestó interés en poder solucionar su demanda?	SI	1	
20 ¿Logro usted comprender la ilustración que el personal médico explico acerca de su demanda medica?	SI	1	
21 ¿Usted comprendido a explicación que el médico le brindo sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?	SI	1	
22 ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindo sore el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?	SI	1	
23			

Fecha: 19 de diciembre del 2024



Tatiana Sanchez Torres
Mg. Gerencia en los servicios de salud

Anexo 5: Validez del instrumentó 2 (Variable- Satisfacción)

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

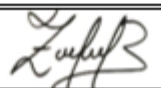
INSTRUMENTO: Satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2024

Datos del Experto

Nombres y Apellidos: ANGIE BALVINA ZAPATA
BOYER **Nº. DNI** _____
E mail: azapatab@untumbes.edu.pe **Teléfono:** 953394413
Grado Académico: MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA

ITEMS	SI / NO	PUNTOS	OBSERVACIONES
1 ¿El trato que recibió por parte de personal fue amable?	SI	1	
2 ¿El personal que le atendió respeto las medidas sanitarias?	SI	1	
3 ¿En el área de emergencia se respetó la llegada de manera ordenada?	SI	1	
4 ¿El profesional de salud mostro interés muestra interés en atender su problema?	SI	1	
5 ¿El personal de salud brinda información oportuna y entendible a su persona?	SI	1	
6 ¿Te brindaron alguna facilidad de recuperación?	SI	1	
7 ¿El personal de salud demuestra fiabilidad medica?	SI	1	
8 ¿La atención que recibió fue satisfactoria?	SI	1	
9 ¿Se te da seguimiento una vez dado de alta?	SI	1	
10 ¿Te dan solución al problema de salud que presentas?	SI	1	
11 ¿Te brindan información sobre la continuidad de los cuidados una vez atendido?	SI	1	
12 ¿Piensas que el tiempo que se te atendió fue la correcta?	SI	1	
13 ¿Los ambientes y servicios higienicos se ven limpios?	SI	1	
14 ¿La iluminación de los ambientes es adecuada?	SI	1	
15 ¿El ambiente en el que es atendido cuenta con adecuada ventilación?	SI	1	
16 ¿Los servicios higienicos cuentan con papel higiénico y jabón?	SI	1	

Fecha: 16 de diciembre del 2024



Angie Balvina Zapata Boyer
Mg. Docencia Universitaria

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO: Satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2024

Datos del Experto

Nombres y Apellidos: CAROLINE STEPHANE
VINCES ZARATE **Nº. DNI** 75763935
E mail: cvincesz@untumbes.edu.pe **Teléfono:** 941959578
Grado Académico: MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCION EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

ITEMS	SI / NO	PUNTOS	OBSERVACIONES
1 ¿El trato que recibió por parte de personal fue amable?	SI	1	
2 ¿El personal que le atendió ^{atendió} respeto las medidas sanitarias?	SI	1	
3 ¿En el área de emergencia se respeto ^{respeto} la llegada de manera ordenada?	SI	1	
4 ¿El profesional de salud mostro interés muestra interés en atender su problema?	SI	1	
5 ¿El personal de salud brinda información oportuna y entendible a su persona?	SI	1	
6 ¿Te brindaron alguna facilidad de recuperación?	SI	1	
7 ¿El personal de salud demuestra fiabilidad medica?	SI	1	
8 ¿La atención que recibió fue satisfactoria?	SI	1	
9 ¿Se te da seguimiento una vez dado de alta?	SI	1	
10 ¿Te dan solución al problema de salud que presentas?	SI	1	
11 ¿Te brindan información sobre la continuidad de los cuidados una vez atendido?	SI	1	
12 ¿Piensas que el tiempo que se te atendió fue la correcta?	SI	1	
13 ¿Los ambientes y servicios higienicos se ven limpios?	SI	1	
14 ¿La iluminación de los ambientes es adecuada?	SI	1	
15 ¿El ambiente en el que es atendido cuenta con adecuada ventilación?	SI	1	
16 ¿Los servicios higienicos cuentan con papel higiénico y jabón?	SI	1	

Fecha: 10 de diciembre del 2024



Carolina Vincés Zarate
 Mg. Gerencia de servicios de salud

FICHA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO: Satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2024

Datos del Experto

Nombres y Apellidos: Tatiana Sanchez Torres **Nº. DNI** 72753033
E mail: Sanchezt-@hotmail.com **Teléfono:** _____
Título Profesional: Nutricionista
Grado Académico: Magister en Gerencia de los Servicios de Salud

ITEMS	SI / NO	PUNTOS	OBSERVACIONES
1 ¿El trato que recibí por parte de personal fue amable?	SI	1	
2 ¿El personal que le atendió respeto las medidas sanitarias?	SI	1	
3 ¿En el área de emergencia se respeto la llegada de manera ordenada?	SI	1	
4 ¿El profesional de salud mostro interés muestra interés en atender su problema?	SI	1	
5 ¿El personal de salud brinda información oportuna y entendible a su persona?	SI	1	
6 ¿Te brindaron alguna facilidad de recuperación?	SI	1	
7 ¿El personal de salud demuestra fiabilidad medica?	SI	1	
8 ¿La atención que recibí fue satisfactoria?	SI	1	
9 ¿Se te da seguimiento una vez dado de alta?	SI	1	
10 ¿Te dan solución al problema de salud que presentas?	SI	1	
11 ¿Te brindan información sobre la continuidad de los cuidados una vez atendido?	SI	1	
12 ¿Piensas que el tiempo que se te atendió fue la correcta?	SI	1	
13 ¿Los ambientes y servicios higienicos se ven limpios?	SI	1	
14 ¿La iluminación de los ambientes es adecuada?	SI	1	
15 ¿El ambiente en el que es atendido cuenta con adecuada ventilación?	SI	1	
16 ¿Los servicios higienicos cuentas con papel higiénico y jabón?	SI	1	

Fecha: 19 de diciembre del 2024



Tatiana Sanchez Torres
Mg. Gerencia en los servicios de salud

Anexo 6: Coeficiente V de AIKEN (Calidad de atención)

ANALISIS DE VALIDEZ DE CONTENIDO - COEFICIENTE V DE AIKEN

ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	SUMA	V de Aiken
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
17	1	1	1	3	1
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	1	1	3	1
21	1	1	1	3	1
22	1	1	1	3	1
TABLA A					1

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Donde:
 S = la suma de si
 si = valor asignado por el juez i.
 n = Número de jueces
 c = Número de valores de la escala de valoración
 (en nuestro caso es 2).

En el presente anexo, podemos apreciar que, en los 22 criterios o ítems empleados para valorar el cuestionario; en los 16 criterios o ítems valorados se obtuvo un coeficiente V de Aiken de 1; se obtuvo un coeficiente V de Aiken de valor 1. Considerándose, que los valores de V de Aiken oscilan entre 0 y 1, y cuanto más se acerquen a 1, mayor será el grado de acuerdo entre los jueces.

Anexo 7: Coeficiente V de AIKEN (Satisfacción)

ANALISIS DE VALIDEZ DE CONTENIDO - COEFICIENTE V DE AIKEN

ITEM	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	SUMA	V de Aiken
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1
16	1	1	1	3	1
TABLA B					1

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Donde:
 S = la suma de si
 si = valor asignado por el juez i.
 n = Número de jueces
 c = Número de valores de la escala de valoración
 (en nuestro caso es 2).

En el presente anexo, podemos apreciar que, en los 16 criterios o ítems empleados para valorar el cuestionario; en los 16 criterios o ítems valorados se obtuvo un coeficiente V de Aiken de 1; se obtuvo un coeficiente V de Aiken de valor 1. Considerándose, que los valores de V de Aiken oscilan entre 0 y 1, y cuanto más se acerquen a 1, mayor será el grado de acuerdo entre los jueces.

Anexo 8: Prueba de Fiabilidad (calidad de atención)

ESCALA DE LIKERT - CALIDAD DE SERVICIO																							
PREGUNTAS																							
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	109
4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	107
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
6	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106
7	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
8	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
9	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104
10	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	101
11	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	99
12	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	99
13	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	92
14	4	4	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	87
15	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
16	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
17	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82
18	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	71
19	3	2	2	3	2	1	4	3	2	2	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3	3	3	58
20	3	2	2	3	1	1	3	2	1	2	1	1	3	2	4	2	2	2	2	3	3	2	58
VARIANZA IND	0.576	0.905	0.976	0.463	0.989	1.2	0.366	0.642	1.355	0.661	1.326	1.168	0.358	0.905	0.221	0.884	0.661	0.789	0.779	0.555	0.474	0.787	

Valoración	Niveles
5	Siempre
4	Casi siempre
3	Algunas veces
2	Muy pocas veces
1	Nunca
99	No sabe

NUMERO DE ITEM	22
SUMATORIA DE LAS VAR DE LOS ITEM	17.04
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEM	214.70

ALFA DE CRONBACH	0.96
	0.96

Rangos	Magnitudes
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2002)

$\frac{k}{k-1}$	➤	1.05
$\frac{\sum s^2}{ST^2}$	➤	0.08
$\left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$	➤	0.92

Donde,
 k = El número de ítems
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.
 ST^2 = Varianza de la suma de los ítems.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2} \right]$$

Anexo 9: Prueba de fiabilidad (satisfacción)

ESCALA DE LIKERT - CALIDAD DE SERVICIO																
PREGUNTAS																
Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	80
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	79
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	78
8	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	75
9	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	74
10	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	74
11	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	72
12	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	71
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	67
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	66
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	63
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	62
17	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
18	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	53
19	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	4	3	4	45
20	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	1	4	2	37
VARIANZA IND	0.471	0.366	1.358	0.976	1.039	0.695	0.463	0.661	0.484	0.379	1.039	1.355	0.221	0.682	0.345	1.25

VALORACIÓN	NIVELES
1	Totalmente desacuerdo
2	Muy en desacuerdo
3	Algo en desacuerdo
4	Normal
5	Algo de acuerdo
6	Muy de acuerdo
7	Totalmente de acuerdo
99	No sabe

NUMERO DE ITEM	16
SUMATORIA DE LAS VAR DE LOS ITEM	11.78
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEM	153.64

ALFA DE CROMBACH	0.98
	0.98

Rangos	Magnitudes
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Ruiz (2002)

$\frac{k}{k-1}$	1.07
$\frac{\sum s^2}{S_T^2}$	0.08
$\left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$	0.92

Donde,
 k = El número de ítems
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.
 S_T^2 = Varianza de la suma de los ítems.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s^2}{S_T^2} \right]$$

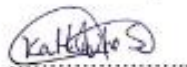
Anexo 10: Solicitud de Información

Guaranda 13/11/2024

Lic. Geoconda Moso
encargada del área de estadística

Reciba un cordial y atento saludo , el motivo de la presente es solicitarle el reporte del numero de pacientes atendidos en el área de emergencia el mes de octubre del presente año, por la atención que digno dar a la presente anticipo en agradecerle

atentamente:



lic. Katherine Sánchez
Miembro de equipo del servicio de emergencia



Recibido
13/11/2024.

Socor