



UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE MEDICINA

**“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL
SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL
GENERAL MACAS. JUNIO 2019 – FEBRERO 2020”**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE MÉDICA**

AUTORA:

KATHERINE PATRICIA PADRÓN ORDÓÑEZ

DIRECTORA:

DRA. MARÍA ISABEL HERRERA JARAMILLO

ASESOR:

DR. GABRIEL ANÍBAL HUGO MERINO

CUENCA – ECUADOR

2020



Universidad
Católica
de Cuenca

PERMISO DEL AUTOR DE TESIS PARA SUBIR AL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Yo, **KATHERINE PATRICIA PADRÓN ORDÓÑEZ**, portador de la cédula de ciudadanía No. 0302930029, en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación **"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS. JUNIO 2019 – FEBRERO 2020"** de conformidad a lo establecido en el artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Así mismo; autorizo a la Universidad para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 10 de Febrero de 2020.

Katherine Patricia Padrón Ordóñez

CI: 0302930029

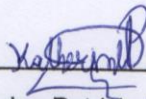
AUTOR

CARTA DE COMPROMISO ÉTICO

Yo **KATHERINE PATRICIA PADRÓN ORDÓÑEZ**, con cédula de ciudadanía No. 0302930029, autor del trabajo de investigación previo a la obtención del título de Médico, con el tema **“SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS. JUNIO 2019 – FEBRERO 2020”**, mediante suscripción del presente documento me comprometo para el análisis y desarrollo de la investigación, los datos estadísticos obtenidos serán de manera confidencial y no se revelará a personas ajenas a este proyecto.

La matriz utilizada para la recolección de datos que se realiza tiene fines académicos, los datos que se recolectarán permitirán conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del hospital general macas, las personas que no participen en este proyecto de investigación no podrán conocer ninguna información que permita la identificación de las personas participantes.

Cuenca, 10 de Febrero de 2020



Katherine Patricia Padrón Ordóñez

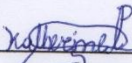
CI: 0302930029

AUTOR

CLÁUSULA DE PROPIEDAD INTELECTUAL

Yo **KATHERINE PATRICIA PADRÓN ORDÓÑEZ**, autor del trabajo de titulación **"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS. JUNIO 2019 – FEBRERO 2020"**, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad del autor.

Cuenca, 10 de Febrero de 2020



Katherine Patricia Padrón Ordóñez

Ci: 0302930029

AUTOR

INDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
DEDICATORIA	5
CAPÍTULO I	6
1.1.INTRODUCCIÓN.....	6
1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.3.JUSTIFICACIÓN.....	9
CAPÍTULO II	10
2. MARCO TEÓRICO	10
2.1. Calidad	10
2.2. Calidad en salud.....	10
2.3. Calidad de la atención	11
2.3.1. Dimensiones de la calidad	11
2.4. Satisfacción	12
2.4.1. Niveles de satisfacción	12
2.5. Encuesta de SERVQUAL	12
2.5.1. Dimensiones de la encuesta.....	13
2.6. Servicio de Emergencia Pediátrica	13
2.6.1. Triángulo Evaluación Pediátrica	13
2.7. Triaje	14
CAPÍTULO III	15
3. OBJETIVOS.....	15
3.1. Objetivo General.....	15
3.2. Objetivos Específicos	15
CAPÍTULO IV.....	16
4. DISEÑO METODOLÓGICO	16
4.1. Tipo de investigación y diseño del estudio	16
4.2. Línea y sublínea de investigación	16
4.3. Área de estudio	16
4.4. Universo, muestra y muestreo	16
4.5. Criterios de inclusión y exclusión	17
4.6.Definición operacional de las variables.....	18

4.7. Procedimientos para la recolección de información, instrumentos a utilizar y métodos para el control de calidad de los datos	18
4.8. Procedimiento para garantizar procesos bioéticos.....	19
4.9. Plan de análisis de los resultados.....	19
4.10. Programas a utilizar para análisis de datos.....	19
CAPÍTULO V.....	20
5. RESULTADOS.....	20
5.1. Cumplimiento del estudio.....	20
5.2. Análisis de resultados	20
CAPÍTULO VI.....	27
6. DISCUSIÓN	27
CAPÍTULO VII.....	32
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	32
7.1. CONCLUSIONES	32
7.2. RECOMENDACIONES.....	33
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
9. ANEXOS.....	38
ANEXO 1: TRIÁNGULO EVALUACIÓN PEDIÁTRICA.....	38
ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	39
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO Y ASENTIMIENTO INFORMADO.....	40
ANEXO 4: FORMULARIOS DE ENCUETA DE SATISFACCIÓN DEL HOSPITAL GENERAL MACAS.....	42
ANEXO 5: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	45
ANEXO 6: PRESUPUESTO.....	46
ANEXO 5: OFICIO DE BIOÉTICA.....	47
ANEXO 6: OFICIO DE COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN.....	48
ANEXO 7: OFICIO DE AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL DE MACAS.....	49
ANEXO 8: INFORME DE ANTIPLAGIO	50
ANEXO 9: RUBRICA DE PARES REVISORES.....	51
ANEXO 10: OFICIO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE PARES REVISORES	53
ANEXO 11: INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN.....	54

RESUMEN

Antecedentes: La calidad se define como un conjunto de características de un servicio que satisfacen las necesidades y expectativas del usuario, el grado de satisfacción se mide con la diferencia entre percepciones y expectativas depende de la confianza, comodidad y empatía que tienen el paciente y sus familiares ante los profesionales de la salud.

Objetivo general: Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas en el periodo comprendido entre junio 2019 y febrero 2020, desde la perspectiva del usuario o acompañante.

Metodología: Es un estudio de tipo descriptivo y corte transversal, se buscó determinar el grado de satisfacción en el servicio de emergencia pediátrica, mediante una encuesta sociodemográfica y la encuesta SERVQUAL, las mismas fueron dirigidas a los usuarios o sus acompañantes que acuden al área de emergencia.

Resultados: Se encontró que la mayoría de los encuestados fueron del sexo femenino, entre una edad de 18 a 35 años, con predominio de etnia mestiza, provenientes de las zonas urbanas y con un nivel de instrucción secundaria.

Se evidenció un porcentaje de 12,2 % en cuanto al grado de satisfacción en el servicio de emergencia pediátrica que tienen los usuarios o sus acompañantes. La dimensión que presenta mayor satisfacción entre los usuarios es la de aspectos tangibles con un 23%, lo que explica un adecuado espacio físico.

Conclusión: El grado de satisfacción fue inferior a la hallada en otras investigaciones y se determinó que los aspectos tangibles obtuvieron mayor grado de satisfacción.

Palabras clave: SATISFACCIÓN, PERCEPCIÓN, EMERGENCIAS.

ABSTRACT

Background: Quality is defined as a set of characteristics of a service that meets the needs and expectations of the user, the degree of satisfaction is measured with the difference between perceptions and expectations depending on the trust, comfort and empathy that the patient and their family members before health professionals.

Objective: To know the degree of user satisfaction in the attention of the pediatric emergency service of the General Macas Hospital in the period from June 2019 to February 2020, from the perspective of the user or companion.

Methodology: It is a descriptive and cross-sectional study, it sought to determine the degree of satisfaction in the pediatric emergency service, through a sociodemographic survey and the SERVQUAL survey, they were directed to users or their companions who come to the emergency area.

Results: The majority of respondents were found to be female, between the ages of 18 and 35, with a predominance of mixed race ethnicity, from urban areas and with a level of secondary education.

A percentage of 12.2% is evidenced in terms of the degree of satisfaction in the pediatric emergency service that users or their companions have. The dimension that presents the greatest satisfaction among users is that of tangible aspects with 23%, which explains an adequate physical space.

Conclusion: The degree of satisfaction was lower than that found in other investigations and it was determined that the tangible aspects obtained a higher degree of satisfaction.

Keywords: SATISFACTION, PERCEPTION, EMERGENCIES.

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios, quien me dio conocimiento y fortaleza en mi proceso de formación.

A mis padres, por su esfuerzo y apoyo incondicional, para que se cumplan todos mis sueños y porque sin su ayuda esto no hubiera sido posible.

A mis hermanos, por todo su apoyo brindado en este largo camino.

A mis abuelitos, que siempre han estado alentándome a seguir con mis metas.

A mis familiares que en el transcurso de mi formación académica me han motivado siempre.

A mi directora y asesor, por acompañarme en este largo proceso, guiándome en el desarrollo de la tesis.

Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

CAPÍTULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

Calidad se define como el conjunto de características que brinda un servicio y que satisfaga las necesidades y expectativas del usuario. Donobedian refiere que para alcanzar mejores beneficios en la calidad de servicios en salud se debe aplicar la ciencia y la tecnología, sin perder la relación entre el médico y el paciente (1). La Organización Mundial de la Salud manifiesta que los servicios de salud pública o privada deben asegurar que cada paciente reciba diagnósticos y tratamientos adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima y obtener la máxima satisfacción del paciente (2).

Los servicios de emergencia son indispensables en los hospitales porque son las instalaciones que se encuentran abiertas durante las 24 horas del día, las unidades de emergencia pediátrica realizan un papel primordial para responder rápidamente y proporcionar alta calidad al paciente, por lo que conforma la primera línea de atención en estas unidades (3). Los servicios de emergencia son considerados el lugar con más alto grado de insatisfacción por parte de los usuarios por distintas circunstancias como el largo tiempo de espera para una atención, por experiencias de la persona o por sus familiares (4).

La satisfacción en los usuarios ante un servicio ofrecido va a depender de la efectividad, eficacia y percepción (2). La satisfacción es considerada como un indicador de la calidad en especial en países desarrollados, la percepción que tienen los pacientes y sus familiares se relacionan siempre con la calidad de atención y el servicio recibido, con lo cual las organizaciones se benefician adquiriendo información para poder mejorar (5).

La evaluación de la satisfacción del paciente o su familiar compone la base principal para mejorar técnicas de atención, entendiéndose como la diferencia entre expectativa y la percepción que tiene el paciente de los servicios que ha recibido y a su vez identificar qué elementos determinan la satisfacción o insatisfacción (6).

En países latinoamericanos como Perú, se han realizado investigaciones sobre la satisfacción de los usuarios de salud; Camargo indica que cerca del 90% de los padres encuestados tienen percepción favorable acerca de la calidad en el cuidado, mientras que el 10 % tienen una percepción diferente (7).

En la provincia de Pichincha, Vargas et al., obtiene que los usuarios externos del servicio de salud manifiestan un 98% de satisfacción en la atención al terminar una consulta con el profesional (8). En la ciudad Santo Domingo de los Tsáchilas un estudio realizado por Castello en el año 2016 reporta que el 75% de los participantes expresaron haber recibido una atención médica satisfactoria en el servicio de emergencia (9).

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Un servicio de salud es considerado de calidad cuando el servicio prestado al usuario es de forma accesible y equitativa, en las mejores condiciones científicas y profesionales para satisfacer sus necesidades (10). La satisfacción del paciente o su familiar es considerada como indicador más confiable y válido de la calidad en los servicios de salud (11). La satisfacción en la atención es subjetiva y va a depender de múltiples causas y factores, se toman en cuenta cuando se valora el servicio, debe ser constante, para que la calidad en las instituciones mejore todo el tiempo (10).

El nivel de satisfacción en la atención recibida por usuarios varía entre países, un estudio realizado en la ciudad de Asunción en Paraguay, expone que los participantes en su gran mayoría se encuentran satisfechos (90%) con la atención recibida, exponen como el principal problema el tiempo que se debe esperar (1). Otro estudio realizado en Perú reporta resultados similares con un grado de satisfacción del 92.2% (12).

La percepción que tienen los usuarios en el hospital de Paraguay acerca de la calidad de atención brindada, en su mayoría está conforme con la misma, y con el tiempo de espera para la consulta (1). Se asocia las necesidades y las expectativas del usuario para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud (11).

La sobredemanda de usuarios que existe diariamente en el área de emergencia, acompañado de un espacio reducido, provoca congestión y problemas en la atención correcta del paciente, lo que se ve afectado en el momento de la cita médica, situación que causa inconveniente a usuarios o sus familiares en la satisfacción generando inconformidad. (13)

Las investigaciones refieren diferentes indicadores con relación a la satisfacción como la confianza y la empatía, que pudieron evidenciar que un alto porcentaje de personas, 61%, estuvieron complacidas con el nivel de atención que reciben por parte de los profesionales (11)

Es necesario conocer la realidad local, con base en las opiniones de los usuarios como aporte para el mejoramiento de la atención, por lo que se pone énfasis en la evaluación de los servicios de salud con la finalidad de conocer el grado de satisfacción y proporcionar bienestar a los usuarios.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Hospital General Macas?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La calidad en la atención consiste en otorgar asistencia médica al usuario, con el propósito de satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas en ámbito médico, el presente estudio se basará en conocer la satisfacción que tienen los pacientes o sus familiares ante la calidad de atención en el servicio de emergencia.

Según la Constitución de la República del Ecuador, la salud es un deber primordial del Estado. En el artículo 32 señala que se realizarán políticas públicas para garantizar a los ciudadanos el derecho a la salud, cuya prestación se brindará bajo diversos principios, siendo uno de estos la calidad (14).

En el Hospital General Macas no existen datos sobre el nivel de satisfacción en el servicio de emergencia pediátrica, por lo que se ha creído conveniente realizar una investigación para determinar la satisfacción de los usuarios o acompañantes que utilicen el servicio de emergencias pediátricas del hospital, con el fin de tener una mejor visión de la problemática y así mejorar la atención brindada.

Los resultados de la presente investigación serán de gran ayuda para evaluar el grado de satisfacción de la calidad de atención, según la percepción del usuario o su familiar; esto permitirá perfeccionar, o mantener un mismo nivel. Para ello se obtendrá información relacionada a la satisfacción del usuario con respecto al servicio de emergencia pediátrica, lo cual permitirá obtener información relevante para mejorar continuamente el servicio hospitalario.

Estudiantes de carreras relacionadas al área de salud se pueden beneficiar a través de esta investigación, mostrándoles la realidad percibida por los pacientes sobre la satisfacción ante la atención en emergencia y así ayudar en un futuro a tomar optimas decisiones y actitudes que generen cambios positivos en ese servicio.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Calidad

Los orígenes de la calidad son muy antiguos, por lo que tiene diferentes significados, de igual manera se tiene en cuenta que cada persona, familia y cultura poseen un concepto diferente de calidad, pero siempre de acuerdo a sus valores y costumbres (1). En la era industrial, calidad se componía de la satisfacción del usuario, expresado una relación con el cliente y el proceso realizado (15).

Calidad es el conjunto de conocimientos y características necesarios para observar, y renovar la forma de los servicios, asegurando la capacidad de satisfacer las necesidades y de cumplir con las expectativas del cliente; la calidad de un servicio depende de las expectativas que cumpla un producto o servicio (11). La calidad satisface las necesidades y expectativas del usuario mediante recursos de personas, materiales y la tecnología (8). Deming, uno de los precursores sobre estudios de calidad, refiere que para tener una buena calidad se debe hacer lo correcto de manera inmediata (15). Por su parte Parasuraman, dice que mientras más altas estén las percepciones y expectativas con respecto al servicio, existirá un alto nivel de calidad (5).

2.2. Calidad en salud

Dentro del sector de salud, el significado de calidad es nuevo, debido al éxito que se logró con el control de calidad de empresas e industrias, se implementa en instituciones de salud para mejorar la atención sanitaria de los hospitales (5). Donabedian refiere que “calidad en salud es la atención que proporciona un profesional de la salud a un paciente, con la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud, acompañado de la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente” (1).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad, como el desempeño apropiado de las intervenciones seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad y capaces de producir un impacto sobre la morbilidad, sin importar si las instituciones sean públicas o privadas todos los pacientes deben recibir servicios de

diagnóstico y terapéutico adecuado para obtener la mayor satisfacción con el proceso (2,15). La Organización Panamericana de Salud (OPS) define calidad en la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario (15).

Calidad en los servicios de salud, es el máximo beneficio del usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología teniendo en cuenta los requerimientos del paciente, depende de la integridad del paciente, además del respeto que se le brinde, toma en cuenta el entorno (7).

2.3. Calidad de la atención

El concepto de la calidad de la atención o calidad asistencial hace referencia al conjunto de actividades que garantizan los servicios accesibles y equitativos, con equipos profesionales y recursos disponibles, a su vez logrando la satisfacción del usuario en relación a la atención recibida (4). Existen cuatro elementos que influyen en la calidad de atención: disponibilidad (contar con suficientes instalaciones), accesibilidad (servicio accesible a la población), aceptabilidad (presencia de ética médica) y por último la calidad (satisfacción con respecto a la atención) (16).

2.3.1. Dimensiones de la calidad

Entre las principales dimensiones que debe existir para una buena calidad de atención están:

- **Eficacia:** es el uso de los recursos para obtener los resultados deseados proporcionando mejor atención al paciente (6).
- **Equidad:** son recursos distribuidos en función de las necesidades de la población (8).
- **Infraestructura física:** incluye la comodidad, la limpieza, el confort y la intimidad que se proporciona al paciente (6).
- **Relación interpersonal:** es comunicación que se presenta entre el profesional y el usuario, basado en confianza y respeto (6).
- **Fiabilidad:** capacidad de un servicio en ofrecer confiabilidad (8).
- **Empatía:** habilidad de los servicios en ofrecer a los usuarios cuidado y atención (5).

2.4. Satisfacción

Satisfacción es la diferencia entre las expectativas y percepciones del usuario ante la atención que cumplen los servicios, se dice que el reflejo de cuánto les gusta o disgusta el servicio después de utilizarlo (17). Un componente de la calidad es la satisfacción de los pacientes, relacionado con sus expectativas, estado de salud y características personales (18).

La satisfacción de los usuarios depende del actuar del personal de salud y la rapidez con la que se brinda la atención, en ocasiones los usuarios expresan inconformidad respecto a la atención recibida, porque no se cumple con las expectativas esperadas, debido a diversos factores, (personal insuficiente, tiempo de espera prolongado, poca información, trato no cordial, falta de insumos) (19). Esto depende de los grupos sociales y la capacidad que tienen las instituciones en resolver los problemas (20).

La evaluación de calidad y nivel satisfacción en la atención médica, es considerado como uno de los principales ejes de evaluación en los servicios de salud, ya que se centra en las necesidades y deseos de los pacientes en los servicios prestados (12).

2.4.1. Niveles de satisfacción (19).

- **Insatisfacción:** las expectativas sobrepasan a las percepciones.
- **Satisfacción:** las expectativas y percepciones son iguales.
- **Complacencia:** las percepciones sobrepasan a las expectativas.

2.5. Encuesta de SERVQUAL

La encuesta fue un instrumento desarrollado por Parasuraman et al., compara entre las expectativas del usuario y sus percepciones respecto al servicio que presentan los hospitales (21). Cabello validó la encuesta en un estudio realizado en el Hospital Cayetano Heredia, utilizando un análisis factorial exploratorio, consta de 22 preguntas expectativas y 22 preguntas de percepciones, se realiza antes y después de la consulta (22).

2.5.1. DIMENSIONES DE LA ENCUESTA.

La encuesta está distribuida en cinco dimensiones que abarcan los aspectos del servicio para evaluar la calidad (21):

- **Fiabilidad:** es la capacidad de ejecutar una función con éxito en el servicio ofertado, preguntas de la 01 al 05 (23).
- **Capacidad de respuesta:** es la disposición y voluntad de ayudar ante un problema por parte de un servicio de forma rápida y oportuna, preguntas del 06 al 09 (23).
- **Seguridad:** se refiere a la sensación de total confianza que otorga un servicio de atención, mostrando sus conocimientos; preguntas del 10 al 13 (21).
- **Empatía:** es la participación afectiva de una persona para ponerse en el lugar de otra persona y de esta manera comprender y atender las necesidades de la otra persona, preguntas del 14 al 18 (21).
- **Aspectos tangibles:** es lo que el usuario percibe de la institución respecto a las instalaciones, equipos, personal, son 4 preguntas de la pregunta 19 al 22 (23).

2.6. Servicio de Emergencia Pediátrica

Las unidades de urgencias pediátricas son la primera línea de atención en los sistemas sanitarios, garantizando una respuesta rápida y de alta calidad. (3). El incremento en la demanda en estos servicios incluye el acceso rápido al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, lo que supera a los recursos y constituye un problema en calidad de atención (24).

2.6.1. Triángulo Evaluación Pediátrica

El triángulo de evaluación pediátrica se utiliza para una rápida evaluación, es necesario la ayuda de la vista y el oído, no es necesario de un equipo y se debe realizar en solo minutos, esto ayudará a establecer la gravedad de la enfermedad y determinar el tipo de urgencia (25) (Tabla 1)(Anexo 1).

Tabla 1. Características de la apariencia del triángulo de evaluación pediátrica: TICKLes (TICLS)

Características	Características normales
Tono	<ul style="list-style-type: none"> • Se mueve espontáneamente. • Se sienta o se para (de acuerdo a su edad).
Interactivo	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta y se relaciona con su entorno, con las personas. • Alcanza los juguetes.
Consolabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Deja de llorar cuando lo abrazan. • Diferencia entre el cuidador y el observador.
Mirar	<ul style="list-style-type: none"> • Hace contacto visual con el observador. • Seguimiento visual.
Voz o lloro	<ul style="list-style-type: none"> • Llanto fuerte.

Fuente: The paediatric assessment triangle: a powerful tool for the prehospital provider (25).

2.7. TRIAJE

La demanda de atención en el servicio de emergencia ha incrementado en los últimos años alrededor del mundo, especialmente en hospitales de referencia, puede ser por el aumento en la población y que las personas prefieren establecimientos de salud con mayor complejidad y tecnología (26).

Una de las medidas para la sobredemanda fue implementar el sistema de triaje en emergencia donde existen 4 prioridades (26).

1. Resucitación inmediata
2. Corresponde a una emergencia y prioridad
3. Es una urgencia
4. Personas con signos vitales estables y sin complicaciones inmediatas.

CAPÍTULO III

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Conocer el grado de satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. En el periodo junio 2019 – febrero 2020, desde la perspectiva del usuario o acompañante.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Evaluar las características sociodemográficas de los usuarios que asisten al servicio de emergencia: etnia, sexo, edad, residencia y nivel de instrucción.
2. Establecer las principales dimensiones de evaluación de la percepción de calidad de atención en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas mediante la utilización de la encuesta SERVQUAL.
3. Medir el grado de satisfacción en función a las expectativas que tiene el usuario o acompañante para la atención en el servicio de emergencia.

CAPÍTULO IV

4. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN Y DISEÑO DEL ESTUDIO

El presente estudio se realizó en el Hospital General Macas en el servicio de emergencia pediátrica en el periodo junio 2019 –febrero 2020. Con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y corte transversal tratando de descubrir la satisfacción de los usuarios o los acompañantes en la atención del servicio.

4.2. LÍNEA Y SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Ciencia médica y de la salud

4.3. ÁREA DE ESTUDIO

La investigación se llevará a cabo en el área de emergencia del Hospital General de Macas.

4.4. UNIVERSO, MUESTRA Y MUESTREO

El universo para esta investigación no es conocido, son pacientes de edad pediátrica de 0 a 15 años que acuden solos o acompañados al servicio de emergencia en el periodo que se realice el estudio.

4.4.1. Muestra

Para calcular la muestra se determinó con un universo infinito, debido que en el servicio de emergencia pediátrica varía el número de pacientes atendidos durante un día. Se utilizó un valor reportado en un estudio de calidad de atención realizado en el servicio de emergencias pediátricas en el Hospital General Pablo Arturo Suarez de la ciudad de Quito, el que fue de 15% de pacientes que refieren haber recibido una atención mala (5), lo que indica una probabilidad de no ocurrencia del 85%, acompañado de una confiabilidad de muestra del 95% (1.96) y un error de muestra del 5%; con estos datos el tamaño de muestra a estudiar fue 196 pacientes o familiares que acudan al servicio.

Cálculo de la muestra

$$z^2 * p * q$$

$$n = \frac{\text{-----}}{d^2}$$

$$d^2$$

$$1.92^2 * 15 * 85$$

$$n = \frac{\text{-----}}{5^2}$$

$$5^2$$

n= 196 Usuario o Familiares de pacientes pediátricos.

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

4.4.2. Muestreo

Sera un muestreo sistemático, se realizó a personas que cumplan con los criterios de inclusión.

4.5. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

4.5.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuario mayor de 12 años o su representante como son los padres del paciente pediátrico, que acuda al servicio de emergencia del Hospital General Macas para recibir atención en el periodo junio 2019 – febrero 2020.

4.5.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios o acompañante que no acepte participar en el estudio.
- Usuario o acompañante de niños /as con alguna limitación para comunicarse.

4.6. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

4.6.1. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES (anexo 2)

4.7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN, INSTRUMENTOS A UTILIZAR Y MÉTODOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD DE LOS DATOS

Los datos se obtuvieron ante una herramienta validada, con confiabilidad por coeficiente alfa de Cronbach de 0,988, la encuesta SERVQUAL, consta de 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones que tuvo el usuario. Se realizaron dos segmentos, la primera conto con la sensibilización del tema como la definición de triaje donde se indicó las prioridades de este, el uso de los servicios de emergencias y de los centros de salud de primer nivel, la calidad del servicio, luego se procedió a informar del consentimiento informado, y tras esto se interrogó al cliente sobre las expectativas y la segunda parte se preguntó sobre la percepción que tuvo acerca del servicio tras la atención recibida en la sala de emergencias, se cuantificó las respuestas y las diferencias que existieron entre la percepción y las expectativas de cada pregunta planteada. Si se obtuvo una diferencia de cero o un valor positivo el usuario se encuentra satisfecho por la atención o al contrario con una diferencia con valor negativo se refiere a paciente insatisfecho, luego se realiza el conteo para estimar la satisfacción global y por cada dimensión de calidad (22).

Las respuestas serán darán con una escala de 1 a 7, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo esto simplifica el llenado del cuestionario y facilita la interpretación de la información, se realizará en el servicio de emergencia, la encuesta consta de cinco dimensiones de evaluación de la calidad: fiabilidad (01-05); capacidad de respuesta (06-09); seguridad (10-13); empatía (14-18) y aspectos tangibles (19-22). También constó con una sección que corresponde a las variables sociodemográficas (anexo 4).

4.8. PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR PROCESOS BIOÉTICOS.

Para la realización del estudio se contará con la autorización del protocolo por parte del director y asesor, así como el Comité de Bioética de la Unidad Académica de Salud y Bienestar de la Universidad Católica de Cuenca, se realizará el trámite correspondiente para las autoridades encargadas del Hospital General Macas para llevar a cabo el estudio y que brinde la facilidad de estar en contacto con el usuario.

Toda la información obtenida en este estudio de los usuarios y sus acompañantes fue confidencial y se utilizó con el único fin de llevar a cabo el estudio. Esta investigación no presenta ningún riesgo para la salud porque solo se necesita que se brinde la percepción que se tuvo al momento de atención.

4.9. PLAN DE ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Una vez obtenidos los datos, fueron transcritos y analizados en el programa SPSS versión 15.0. que es un software con capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos. Con los resultados obtenidos se realizaron las tablas y porcentajes los mismos que ayudaron con las conclusiones del estudio, de acuerdo a las variables planteadas.

4.10. PROGRAMAS A UTILIZAR PARA ANÁLISIS DE DATOS

- Programa SPSS versión 15.0.
- Excel.

CAPÍTULO V

5. RESULTADOS

5.1. CUMPLIMIENTO DEL ESTUDIO

El trabajo investigativo se cumplió de acuerdo con el cronograma propuesto en el protocolo de investigación.

5.2. ANALISIS DE RESULTADOS

5.2.1. Variables sociodemográficas de la población en estudio

Tabla 2. Distribución según variables sociodemográficas y tipo de usuario de los 196 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas en el periodo junio 2019 – febrero 2020.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Variables Sociodemográficas		
Sexo		
Femenino	130	66,3
Masculino	66	33,7
Edad		
Adolescencia	20	10,2
Adulto joven	117	59,7
Adultos	59	30,1
Etnia		
Mestizo	103	52,6
Indígena	93	47,4
Residencia		
Urbano	116	59,2
Rural	80	40,8
Nivel de Instrucción		
Primaria	43	21,9
Secundaria	94	48,0
Superior	57	29,1
Ninguno	2	1,0
Tipo de usuario		
Usuario	15	7,7
Acompañante	181	92,3
Total	196	100,0

Fuente: Encuestas.

Realizado por: Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

Análisis: Después de realizar el análisis de las 196 encuestas, se observa que el sexo predominante fue el femenino con 66,3%. Con respecto a la edad se observa claramente que la edad que predomina en el estudio es de 18-35 años (59,7%), teniendo una edad máxima de 62 años y mínima de 13 años, con un promedio de 31,60 años y un desvío estándar de 10,581. En cuanto a la etnia se evidencia en la gran mayoría de los usuarios pertenecen a la etnia mestizo con un 52,6%, seguido de la etnia indígena con un 47,4% (Shuar). Se aprecia que el 59,2 % de usuarios residen en la zona urbana; en la ciudad de Macas residen el 39,2% de usuarios, seguido de Proaño con 9,6%, con menores porcentajes las múltiples comunidades de la provincia de Morona Santiago. De la población estudiada se observa que en su mayoría, con un 48%, los acompañantes y usuarios del servicio presentan un nivel de instrucción de secundaria.

Se observa claramente que de las 196 personas a las que se realizaron la encuesta en el servicio de emergencia pediátrica; 15 personas (7,7 %) acudieron solos y 181 (92,3%) con personas que acompañaron a los pacientes.

5.2.2. Acompañante

Tabla 3. Distribución de 196 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas de acuerdo a los acompañantes del paciente, entre periodo junio 2019 – febrero 2020.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Parentesco		
Padres	166	91,7
Hermanos	2	1,1
Abuelos	13	7,2
Total	181	100,0

Fuente: Encuestas.

Realizado por: Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

Análisis: La gran mayoría que acompaña a los pacientes como sus representantes son los mismos padres con 91.7%, y en un segundo lugar, tenemos a los abuelos con 7.1%.

5.3. Grado de satisfacción

Tabla 4. Distribución de 196 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas de acuerdo a grado de satisfacción, entre el periodo junio 2019 - febrero 2020.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Grado de Satisfacción		
Satisfecho	24	12,2
Insatisfecho	172	87,8
Total	196	100,0

Fuente: Encuestas.

Realizado por: Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

Análisis: Los resultados de las 196 encuestas dan que 172 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas refirieron estar insatisfecho con el servicio el cual corresponde a un 87.8%, y 24 usuarios mencionan encontrarse satisfechos con la atención brindada, correspondiendo a 12.2%.

5.4. DIMENSIONES DE LA ENCUESTA.

Tabla 5. Distribución de 196 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas, según dimensión Fiabilidad, entre el periodo junio 2019 – febrero 2020.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Fiabilidad		
Satisfecho	24	12,2
Insatisfecho	172	87,8
Total	196	100,0

Fuente: Encuestas.

Realizado por: Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

Análisis: La dimensión Fiabilidad obtuvo un 87,8% de usuarios insatisfechos y un 12.2 % de usuarios satisfechos. Dentro de esta dimensión se encuentra la pregunta “El medico mantiene suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud” presenta un 83,7% (164) de usuarios que respondieron insatisfactoriamente.

Tabla 6. Distribución de 196 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas de acuerdo a dimensión Capacidad de respuesta, entre el periodo junio 2019 – febrero 2020.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacidad de Respuesta		
Satisfecho	17	8,7
Insatisfecho	179	91,3
Total	196	100,0

Fuente: Encuestas.

Realizado por: Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

Análisis: En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta se evidencia un 91,3% de insatisfacción, en esta dimensión se evalúa la rapidez de la atención en farmacia, la rapidez para tomarse exámenes de laboratorio que resultó el mayor porcentaje de insatisfacción con 86.7%.

Tabla 7. Distribución de 196 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas según dimensión Seguridad, entre el periodo junio 2019 – febrero 2020.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Seguridad		
Satisfecho	23	11,7
Insatisfecho	173	88,3
Total	196	100,0

Fuente: Encuestas.

Realizado por: Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

Análisis: La dimensión seguridad resultó con un 88% de insatisfacción y un 11,7% de satisfacción, dentro de lo que se valora en esta dimensión está el tiempo que el médico brinda para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del usuario. Se aprecia que en la pregunta número 12 presenta mayor grado de insatisfacción dentro de esta dimensión con un porcentaje de 84,7%.

Tabla 8. Distribución de 196 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas de acuerdo a dimensión Empatía, entre periodo junio 2019 – febrero 2020.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Empatía		
Satisfecho	20	10,2
Insatisfecho	176	89,8
Total	196	100,0

Fuente: Encuestas.

Realizado por: Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

Análisis: en la dimensión empatía resultó que solo 20 usuarios (10,2%) estuvieron satisfechos con esta dimensión que evalúa la explicación que el médico brinda sobre el tratamiento recibido, por lo tanto 176 usuarios se encontraron insatisfechos y representan un porcentaje de 89,8%.

Tabla 9. Distribución de 196 usuarios del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas según dimensión de Aspectos tangibles, entre el periodo junio 2019 – febrero 2020.

	Frecuencia	Porcentaje (%)
Aspectos Tangibles		
Satisfecho	45	23,0
Insatisfecho	151	77,0
Total	196	100,0

Fuente: Encuestas

Realizado por: Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

Análisis: La dimensión aspectos tangibles evidencia 77% de usuarios insatisfechos y 23% de satisfechos, los atributos evaluados en esta dimensión son los carteles, letreros, personal que oriente al paciente. Esta dimensión presenta mayor grado de satisfacción de los usuarios en relación a las demás dimensiones.

Dimensiones	Satisfecho	Insatisfecho
Fiabilidad	12.2	87.8
Capacidad de respuesta	8.7	91.3
Seguridad	11.7	88.3
Empatía	10.2	89.8
Aspectos tangibles	23.0	77.0
Total	12.2	87.8

De manera general la dimensión de capacidad de respuesta se encuentra como primer lugar con 91,3% de insatisfacción total, seguido de la dimensión de empatía con 89.8% y el tercer lugar ocupa la dimensión seguridad 88.3%, tras esto va la dimensión fiabilidad 12.2 y por último los aspectos tangibles con 77%.

Tabla 10. Distribución de 22 preguntas según la encuesta SERVQUAL, que respondieron los usuarios y acompañantes en el Hospital General Macas entre el periodo junio 2019 – febrero 2020.

	Expectativas	Percepción	Brecha	Satisfacción	Insatisfacción	Ífa de Cronbach
Preg. 1	6.5	5.16	-1.35	33.7	66.3	0.935
Preg. 2	6.71	5.21	-1.5	27.6	72.4	0.935
Preg. 3	6.69	5.87	-0.82	36.7	63.3	0.936
Preg. 4	6.80	5.13	-1.67	16.3	83.7	0.934
Preg. 5	6.70	5.99	-0.70	42.9	57.1	0.940
Preg. 6	6.75	5.14	-1.60	25.0	75	0.935
Preg. 7	5.05	6.53	-1.48	13.3	86.7	0.936
Preg. 8	6.51	5.72	-0.78	14.8	85.2	0.937
Preg. 9	6.57	6.06	-0.51	51.0	49.0	0.939
Preg. 10	6.75	5.36	-1.38	20.4	79.6	0.934
Preg. 11	6.75	5.36	-1.38	23.0	77	0.934
Preg. 12	6.75	5.48	-1.30	15.3	84.2	0.933
Preg. 13	6.82	5.27	-1.54	25.5	74.5	0.935
Preg. 14	6.73	5.66	-1.07	35.7	64.3	0.936
Preg. 15	5.69	6.75	-1.06	17.3	82.7	0.934
Preg. 16	6.77	5.30	-1.46	19.4	80.6	0.934
Preg. 17	6.71	5.23	-1.47	23.0	77	0.935
Preg. 18	6.66	5.17	-1.48	22.4	77.6	0.934
Preg. 19	6.58	5.19	-1.38	37.2	62.8	0.935
Preg. 20	6.47	5.51	-0.96	33.7	66.3	0.934
Preg. 21	6.53	5.38	-1.14	46.53	53.6	0.936
Preg. 22	6.51	6.09	-0.42	57.7	42.3	0.937

Fuente: Encuestas.

Realizado por: Katherine Patricia Padrón Ordóñez.

Análisis: Después de realizar el análisis de las 196 encuestas, se observa que el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.938 para las 22 preguntas del cuestionario dando una confiabilidad alta, entre las preguntas que predominan con un grado de satisfacción mayor es “Emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes” con un 57.7%, le sigue la pregunta “la atención en la farmacia fue rápida” con el 51.0%. Se aprecia que el 86.7 % es porcentaje de insatisfacción con la pregunta 7 “atención en el laboratorio de emergencia fue rápida”; seguido de la pregunta “el médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud” con un promedio de 83.7 % de disgusto. También se muestra insatisfacción con el trato del personal de salud en el servicio de emergencia con amabilidad y respeto representa el 71,5% de insatisfacción, otra ítem donde los pacientes se observaron insatisfechos era al no existir suficiente información para orientarse en el servicio de emergencia con un porcentaje del 68,6% y 72,7%.

CAPÍTULO VI

6. DISCUSIÓN

La calidad de los servicios se refleja en la satisfacción de los clientes, como se sabe la calidad percibida se entiende como el resultado de la diferencia entre las percepciones y las expectativas de los clientes.

La encuesta SERVQUAL está diseñado con el fin de evaluar la calidad del servicio brindado al usuario, desde su perspectiva, teniendo como propósito principal un servicio de calidad dado cuando las percepciones equiparan o sobrepasan sobre las expectativas que el cliente se hizo en relación al servicio, incluyen factores subjetivos relacionados con las hipótesis de las personas que reciben el servicio (27). Autores como Teas refiere que esta escala tiene distintas polémicas por interpretar las expectativas de los usuarios de un modo estandarizado, también por aportar información para elaborar modelos explicativos que no son contundentes. Existen diversos estudios donde se cuestiona la validez y fiabilidad de esta herramienta. Price y Cols establecen que el mayor problema reside en que recoge elementos muy superficiales de carácter general, los cuales resultan muy difíciles de obtener cuando existe una interacción elevada entre el cliente y el empleado (28)

Cronin y Taylor mencionan que existe dos grandes limitaciones: 1. conceptuales; donde se enfatiza el vacío teórico existente, sobre todo en lo que se refiere al papel de las expectativas; y 2. operacionales; consideran que la interconexión entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios y sus intenciones no está bien definida. Entre estas últimas también destacamos las cuestiones críticas relacionadas con la composición de los items, las imperfecciones en el número de dimensiones y el uso de los mismos items para estudiar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios (27).

En la presente investigación se realizó encuestas a 196 usuarios o acompañantes que acudieron al servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. Se encontró que el mayor porcentaje de acompañantes fue de sexo femenino con un rango de edad de 18 a 35 años, grado de instrucción secundaria y residentes en zonas urbanas. Estos hallazgos encontrados en nuestra investigación tienen

concordancia con los obtenidos por Castelo et al. en Santo Domingo de los Tsachilas (2016) quienes refieren que el mayor número de usuarios pertenecen al sexo femenino con el 65.7%, entre 18 a 24 años (9). En la ciudad de Milagro, Fariño et al.(2018) encontraron al sexo femenino con un porcentaje de 69% entre la edad de 20 y 29 años y el 77% de los encuestados reside en la zona urbana (2). Así mismo Ruiz et al, en el año 2011 realizaron encuestas a 396 usuarios, donde el 65.1% viven en zonas urbanas y 34,9% en zonas rurales, encontrando un porcentaje de 73.1% para el sexo femenino, con un rango de edad de 46.1 años, difiriendo el nivel instrucción con nuestro estudio, ya que se halló con mayor porcentaje la instrucción primaria con el 37,9% (18). Herrera Alania, en el año 2015, reportó en su estudio que el porcentaje de acompañantes fue 65,4, con un nivel de estudio secundario correspondiente al 44.4% (29).

En nuestra investigación se obtuvo un grado de satisfacción del 12,2% y de insatisfacción del 87,8% de los usuarios y acompañantes atendidos en el servicio de emergencia pediátrica. Estos resultados difieren con el estudio realizado en el servicio de emergencias por Cabello y Chirinos; en Lima (2012) donde hallaron un porcentaje de 52,9% que corresponde a satisfacción, frente al 47,1% de insatisfacción (22). Otro estudio realizado por Suarez et al., en Milagro (2018) encontró un porcentaje de satisfacción del 48 %. Así mismo Szwako y Vera; en Paraguay (2013) obtuvieron el 90% de participantes satisfechos con la atención recibida (1). Se puede evidenciar que lo expuesto en este estudio, la insatisfacción del usuario ante la atención del servicio es una cifra muy alta en comparación con estudios anteriores.

La satisfacción puede estar representada en cada dimensión de la encuesta SERVQUAL, en la cual se encuentran los aspectos tangibles con 33% de grado de satisfacción, seguido de la dimensión de fiabilidad con 12.2%, la seguridad con 11.7%, la empatía con 10.2% y por último se encuentra la capacidad de respuesta con un grado de satisfacción de 8.7%. En la ciudad de Milagro, Suarez et al, en el año 2018, evidenciaron que el grado de satisfacción en la sección de fiabilidad fue del 49%, las secciones de capacidad de respuesta y seguridad tuvieron un

porcentaje de 48%, calificado de bueno, los elementos tangible con el 47%, y en la sección de empatía con un porcentaje del 49 %, calificado de bueno (30). El desear medir la satisfacción que tienen los usuarios no es una tarea sencilla, puesto que se va a medir tanto la estructura física como las instalaciones del servicio brindado, y así puede el usuario apreciar si la atención fue de calidad, con eficacia y eficiencia para valorar un grado de satisfacción alto (9).

Se relacionó la encuesta SERVQUAL con cinco dimensiones, encontrando que el mayor grado de insatisfacción está en la capacidad de respuesta con el 91.3 %, mientras que 17 pacientes se encuentran satisfecho con un porcentaje del 8.7%. Esta dimensión evalúa la habilidad que tienen los empleados ante la necesidad del usuario y así dar una ayuda rápida y oportuna. Los hallazgos de Fariño et al. (2018), difieren con los resultados expuestos anteriormente, ya que encontraron en la dimensión de capacidad de respuesta un porcentaje de 83% en satisfacción ante los empleados del servicio de emergencia y un 17% no estuvieron satisfechos ante esta situación (2). De igual manera el estudio realizado por Villar e Ybáñez; en Lima (2016) hallaron un promedio de satisfacción del 56,9%, del cual el 70% de satisfacción fue en la atención en la farmacia y por tener todos los medicamentos, así pudiendo resolver el problema de salud (31).

En esta investigación se observó que la dimensión de empatía se encuentra como segunda mala experiencia al encontrar 89,8% de insatisfacción y 10,2% de satisfacción. Por el contrario, se pudo observar en el estudio realizado en la ciudad de Lima-Perú (2016), por Infantes Gómez, el grado de satisfacción de los encuestados según la Empatía se halló un 73,7% que representa el trato amable, frente al 83,1% (21). Así mismo, Cabrera Moresco; en Lima (2016) obtuvo el 58% de grado de satisfacción en la dimensión de empatía, siendo bastante significativa en relación con los resultados obtenidos en nuestra investigación, lo que puede indicar que en hospital que se realizó la evaluación hubo un trato más amable con respeto y paciencia en la atención al usuario (32).

En relación a dimensión seguridad se evidencia el 88,3% de insatisfacción y el 11,7% de grado de satisfacción, en la pregunta si el médico realizó el examen físico completo se obtuvo el 19,9% de satisfacción. Estos datos encontrados difieren con el estudio realizado por Villar e Ybáñez en la año 2016, donde reportaron que el 65,7% de satisfacción para la seguridad (31). En cuanto a la dimensión fiabilidad constituye un promedio de 87,8% de grado de insatisfacción, frente al 12,2% de satisfacción. Los resultados expuestos en este estudio no presentan similitud con los encontrados por Infantes Gómez; en Perú (2017), donde halló que el 68,6% representa al grado de satisfacción (21).

De acuerdo con los resultados obtenidos, se aprecia que, en los aspectos tangibles, presenta mayor porcentaje de satisfacción con un promedio de 23%, evaluando la infraestructura, señalización adecuada y los equipos. Huerta Medina, Lima, en el año 2015 obtienen como porcentaje de satisfacción alrededor del 80% (12).

Dentro del análisis por cada pregunta realizada en este estudio, la que representa mayor grado de insatisfacción es la atención en los estudios diagnósticos, ya sea de laboratorio como de imagen con el 91,3% y 89,5% respectivamente, también se muestra insatisfacción al momento de la atención desde el instante de la llegada con un porcentaje de 74,4% y el tiempo que se demora en la farmacia, dando un porcentaje de 82% de insatisfacción, el trato del personal de salud en el servicio de emergencia con amabilidad y respeto representa el 71,5% de insatisfacción, otra ítem donde los pacientes se observaron insatisfechos era al no existir suficiente información para orientarse en el servicio de emergencia con un porcentaje del 68,6% y 72,7%. Al no presentar suficiente comunicación entre el médico y el paciente representa el 91,3% de insatisfacción. Estos resultados expuestos anteriormente presentan gran similitud con el estudio realizado por Cabello y Chirinos; en Lima (2012), donde se localizaron como principal punto de insatisfacción la demora en la atención en la farmacia con el 78,6%, al igual que en la atención de caja de módulos con el 71,6% y encontraron el 63,8% de insatisfacción en la atención por parte del personal de servicio de emergencia, mismos que refieren que el lugar no se encontraba cómodo ni limpio provocando

insatisfacción en el 50.8% (22). En la ciudad de Quito, Bravo Tapia (2011), encontró que el 23% de los usuarios encuestados presentaban molestias ante el tiempo de espera para ser atendidos en el servicio de emergencia, mientras que el 96.7% de pacientes manifestaban que los profesionales si explicaban sobre su situación de salud y todo sobre la enfermedad, con el mismo porcentaje los pacientes respondieron que tuvieron privacidad durante la consulta, solo el 40% de pacientes declararon que la farmacia contaba con todos los medicamentos prescritos y el 83,3% de los usuarios opinaban que la limpieza en el servicio de emergencia era excelente (15).

CAPÍTULO VII

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

- Los resultados obtenidos en esta investigación evidenciaron un nivel alto de desaprobación de los usuarios con relación a la atención en el servicio de emergencia pediátrica del Hospital, la satisfacción depende de las necesidades del usuario y las partes interesadas y de la manera que el servicio atienda la demanda.
- Entre las características sociodemográficas predomina el sexo femenino, con edad entre 18 y 35 años, se encuestó en su mayoría a personas con etnia mestiza que residen en zonas urbanas y con nivel de instrucción secundaria.
- La principal dimensión de la encuesta SERVQUAL, para evaluar la calidad representa los aspectos tangibles con un mayor grado de satisfacción, en segundo lugar, se encuentra la fiabilidad.
- Las expectativas son altas en relación a las percepciones, que el usuario o el acompañante presentaron en la encuesta cabe recalcar que estas expectativas son subjetivas ante la atención en el servicio de emergencia pediátrica.

7.2. RECOMENDACIONES

- Al evidenciar un mayor grado de insatisfacción, en el tiempo de espera para los estudios diagnósticos, se recomienda adicionar más profesionales en las áreas de laboratorios y radiografías.
- Se recomienda al personal de salud educar a los pacientes acerca del sistema de triaje, para identifiquen y distinguen una emergencia de una urgencia
- Mantener estudios de calidad tanto en el personal interno con en el externo del Hospital General Macas, para garantizar una adecuada medición de la misma.
- Recomendar al usuario que acuda a los centros de primer nivel de atención, ya que ellos son los encargados de referir al servicio de emergencia en caso de ser necesario.
- Promover la atención con calidad y calidez de forma permanente en todos los servicios del Hospital.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Szwako A, Vera F. Quality of medical attention perception in the Family Medicine Service of the Clinic's Hospital, Asuncion-Paraguay. Year 2013. Rev salud publica Parag. 30 de diciembre de 2017;7(2):26-30.
2. Fariño J, Cercado A, Valle J. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios. 1 de abril de 2018;39(32):12.
3. Guerra J, Gaité L, Álvarez C. Influencia de los cambios demográficos en la frecuentación de urgencias hospitalarias: 13 años de experiencia. Anales de Pediatría. junio de 2018;88(6):322-8.
4. Gómez Guerra W, Dávila L. FJ, Campins R. RA, Colmenarez D. S. Satisfacción del usuario en emergencia del Hospital Central de Maracay. Rev Salud Pública (Córdoba). 29 de septiembre de 2017;21(2):88.
5. Estepa O, Tipanta D. Estudio de la calidad de la atención de enfermería. Caso de estudio servicio de emergencias pediátricas del Hospital General Pablo Arturo Suarez de la ciudad de Quito, en el periodo noviembre 2015/ febrero 2016 [Internet] [Tesis]. [Quito]: Universidad Central del Ecuador, Ciencias médicas; 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6208/1/T-UCE-0006-015.pdf>
6. Lema E. La calidad de atención de enfermería, relacionado con el grado de satisfacción de los padres o representantes de los pacientes en el servicio de emergencia área de hospitalización del Hospital Baca Ortiz de la ciudad de Quito en el mes de octubre 2015 a febrero 2016 [Internet] [Tesis]. [Quito]: Universidad Central del Ecuador, Ciencias médicas; 2016. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6257/1/T-UCE-0006-037.pdf>
7. Camargo L, Taipe V, Chero V. Percepción de los padres y calidad en el cuidado de enfermería a pacientes pediátricos en un hospital en Perú, 2017. ARC [Internet]. 8 de febrero de 2018 [citado 17 de octubre de 2019];4(2). Disponible en: <http://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/85>
8. Vargas D. "Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha". Universidad San Francisco de Quito. 2013;1(1):100.
9. Castelo W, Castelo A, Rodríguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. 2016;1(1):8.
10. Henao D, Giraldo A, Yepes C. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. RGYPS [Internet]. 15 de agosto de 2018 [citado 17 de octubre de 2019];17(34). Disponible en: <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/gerepolsal/article/view/23091>

11. Maggi Vera 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 [Internet] [Tesis]. [Guayaquil]; 2018 [citado 10 de octubre de 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
12. Huerta Medina A. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015. Repositorio de Tesis - UNMSM. 2015;1(1):55.
13. Castillo Girón N. Percepción de Urgencia de los Padres Usuarios de la Emergencia Pediátrica del Hospital Mario Catarino Rivas [Internet] [Tesis]. [Honduras]: Universidad Nacional Autónoma de Honduras en el Valle de Sula; 2016. Disponible en: <http://www.bvs.hn/TMVS/pdf/TMVS16/pdf/TMVS16.pdf>
14. Constitución de la republica del ecuador 2008.
15. Bravo Tapia M. Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña [Internet] [Tesis]. [Quito]: Universidad Técnica particular de Loja; 2011 [citado 30 de septiembre de 2019]. Disponible en: <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf>
16. Almora A. Índice de calidad de la asistencia médica según la percepción de estudiantes universitarios, Santo Domingo 2019. p. 20 de septiembre de 2019;21(4):13.
17. García L. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de consulta externa de pediatría del Hospital Regional de Loreto 2017 [Internet] [Tesis]. [Iquitos - Perú]: Universidad Nacional de la Amazonía peruana “Rafael Donayre Rojas”; 2017. Disponible en: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4853/Lai_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Ruiz R, Alba A, Jiménez C. Percepción de los pacientes sobre la atención recibida por el personal no sanitario en los centros de salud. Revista de Calidad Asistencial. marzo de 2011;26(2):97-103.
19. Pareja F. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia pediátrica de l Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé abril 2017 [Internet] [Tesis]. Universidad San Martin de Porres; 2017. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5180/Pareja_%20Fany.pdf?sequence=2&isAllowed=y

20. Albornoz Rojas D, Arica Olaya. "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS Madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños 6 -24 meses en el puesto de salud Villa los ángeles. RÍMAC-2017" [Internet] [Tesis]. [Lima - Perú]: Universidad privada Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1678/TITULO%20%20%20Arica%20Olaya%2C%20Doris%20Raquel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Infantes Gómez F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev.per.med.integr.* 2 de octubre de 2017;2(2):133.
22. Cabello E, Chirinos J. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Rev Med Hered.* 16 de julio de 2012;23(2):88.
23. Perez M, Merli G. Percepción de la Calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque sigma. *Revista Cubana de Salud Pública.* 16 de noviembre de 2017;44(2):20.
24. Piva J, Lago P, Garcia P. Pediatric emergency in Brazil: the consolidation of an area in the pediatric field. *Jornal de Pediatria.* noviembre de 2017;93:68-74.
25. Horeczko T, Gausche-Hill M. The paediatric assessment triangle: a powerful tool for the prehospital provider. *Journal of Paramedic Practice.* 13 de enero de 2011;3(1):20-5.
26. Taype Huamaní W, De la Cruz-Rojas L, Miranda-Soler D, Amado-Tineo J. Características de la demanda no urgente en el servicio de emergencia de un hospital de la seguridad social en el Perú. *RFMH.* 15 de enero de 2020;20(1):20-6.
27. Reboloso E, Salvador C. Análisis y ampliación del SERVQUAL en los servicios universitarios. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.* 2015;20(3):355-75.
28. Cevallos J. Medición de la calidad del servicio de un comedor universitario utilizando SERVQUAL y desarrollo de un modelo de ecuaciones estructurales. *Industrial Data.* 13 de febrero de 2015;18(1):31-9.
29. Herrera O. Factores asociados a la atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015 [Internet] [Tesis]. [Lima]: Universidad de San Martín de Porres; 2015. Disponible en: http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/2123/herrera_of.pdf?sequence=3&isAllowed=y

30. Suárez G, Robles R, Serrano G. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. 31 de enero de 2019;38(2):153-69.
31. Villar M, Ybáñez E. Percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del seguro social de salud. Rev.per.med.integr [Internet]. 10 de noviembre de 2016;1(3). Disponible en: <http://rpmj.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/24>
32. Cabrera Moresco M. Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, noviembre 2015. [Internet] [Tesis]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma; 2015. Disponible en: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/449/Cabrera_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. ANEXOS

ANEXO 1: TRIÁNGULO EVALUACIÓN PEDIÁTRICA



Fuente: The paediatric assessment triangle: a powerful tool for the prehospital provider (25).

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Tipo de usuario	Persona que utiliza un producto o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario 	0. Usuario 1. Acompañante	Nominal dicotómico
Sexo	Características biológicas y fisiológicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Genero 	0. Mujer 1. Hombre	Nominal dicotómico
Edad	Tiempo de vida de una persona, desde el día que nace hasta el presente.	<ul style="list-style-type: none"> • Años 	0. Adolescencia (12 a 18) 1. Adulto joven (18-35 años) 2. Adultos (36-64 años) 3. Tercera edad (65 años)	Ordinal
Etnia	Comunidad de personas que comparten características culturales, y lingüísticas.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipos de etnia 	0. Mestizo 1. Indígena 2. Otro	Nominal politómico
Instrucción Escolar	Años de estudios realizados o en curso.	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel 	0. Primaria 1. Secundaria 2. Superior 3. Ninguno	Nominal politómico
Acompañante	Persona que acude al servicio con el participante.	<ul style="list-style-type: none"> • Familiar 	0. Padres 1. Hermanos 2. Tíos 3. Abuelos 4. Ninguno	Nominal politómico
Residencia	Lugar habitado actualmente por el paciente	<ul style="list-style-type: none"> • Geografía 	0. Urbano 1. Rural	Nominal dicotómico
Calidad de atención	Capacidad de satisfacer las necesidades del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de calidad 	0. Alta 1. Media 2. Baja	Nominal politómico
Satisfacción	Grado en que el individuo considera que un servicio o producto son beneficioso.	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de satisfacción 	0. Satisfecho 1. Insatisfecho	Nominal dicotómico

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO Y ASENTIMIENTO INFORMADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. Junio 2019 – Febrero 2020

Autora: Katherine Patricia Padrón Ordoñez

Introducción: Antes de participar en esta investigación proporcionaremos a usted la información correspondiente al estudio que se realizará a los acompañantes de pacientes pediátricos (0-15 años) del servicio de emergencia pediátrica. Si luego de haber leído la información pertinente decide formar parte de nuestra investigación, deberá firmar este consentimiento en el lugar indicado y entregárselo al autor del estudio.

Procedimiento a seguir: Si usted decide formar parte de nuestra investigación, se le efectuará una encuesta. Posteriormente realizaremos una tabulación y análisis de los resultados obtenidos, con el fin de evaluar el grado de satisfacción de atención en el servicio de emergencia pediátrica.

Confidencialidad: Sólo los investigadores y el comité a interpretar tendrán acceso a los datos que se guardarán con absoluta reserva, su identificación no aparecerá en ningún informe ni publicación resultante del presente estudio.

Participación voluntaria: la participación en el estudio es libre y voluntaria. Usted puede negarse a participar o puede interrumpir su participación en cualquier momento durante el estudio, sin perjuicio alguno, ni pérdida de sus derechos.

Consentimiento informado

He leído y entendido este consentimiento informado, también he recibido las respuestas a todas mis preguntas, por lo que acepto voluntariamente participar en esta investigación. Al firmar este documento no estoy renunciando a mis derechos legales que tengo como participante en este estudio.

Las condiciones para participar en el estudio han sido explicadas y se me ha dado la oportunidad de hacer preguntas. Por tal motivo doy consentimiento para formar parte del estudio bajo las condiciones explicadas.

Firma: _____ Fecha: _____

ANEXO 4: FORMULARIOS DE ENCUETA DE SATISFACCIÓN DEL HOSPITAL GENERAL MACAS



Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas. Junio 2019 – Febrero 2020

La encuesta está conformada de dos partes la primera, se interroga al usuario sobre las expectativas, es decir lo que se espera recibir en servicio de emergencia, se realizara mediante 22 preguntas, respondiendo en una escala de 1 a 7, el grado de expectativa, 1 significa totalmente desacuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

La segunda parte, se preguntará sobre percepción del usuario respecto al servicio. Se cuantifica la evaluación de los pacientes respecto a la importancia de la calidad, y permitirá obtener las puntuaciones

Datos generales

Usuario

Acompañante

Edad:

Sexo:

Etnia: Mestizo Indígena otros

Residencia:

Parentesco: Padre / madre Hermanos Abuelos Tíos

otros

Nivel de Instrucción: Primaria Secundaria Superior

Ninguno

PREGUNTAS

Instrumentos de recolección de datos Encuesta SERVQUAL.

Con una X señale por favor lo que usted piensa sobre el servicio de emergencia pediátricas en el Hospital General Macas

EXPECTATIVAS								
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.								
Preguntas		1	2	3	4	5	6	7
01	Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
02	Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
03	Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
04	Qué el médico mantenga suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
05	Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
06	Qué la atención el módulo de admisión sea rápida							
07	Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
08	Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	Qué la atención en la farmacia sea rápida							
10	Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
11	Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12	Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13	Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14	Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18	Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19	Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21	Qué la emergencia cuente con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES

En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia. Utilice una escala numérica del 1 al 7.

Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?							
02	¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
03	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
04	¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
05	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
06	¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
07	¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
08	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10	¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	¿El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13	¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

Fuente: Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud (22).

ANEXO 5: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2019		- 2020			
	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Feb.
Selección y determinación del tema de investigación						
Modificaciones del tema de investigación						
Elaboración y revisión del protocolo de tesis						
Correcciones del protocolo						
Entrega del protocolo de tesis						
Aprobación de la institución de salud de Studio						
Recolección de datos						
Análisis de datos						
Redacción de las conclusiones y recomendaciones						
Elaboración del informe final						

ANEXO 6: PRESUPUESTO

El proyecto investigativo será autofinanciado.

DESCRIPCION	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
Hojas de papel bond A4	0.02	1000	20
Impresiones	0.10	800	80
Transporte	12	4	48
Materiales de escritorio	Varios	Varios	60
Hospedaje	10	6	60
Alimentación	2.5	10	25
Empastado de trabajo final	4	20	80
Otros	30
Total	403

ANEXO 5: OFICIO DE BIOÉTICA



**UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA**
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

Cuenca, 26/11/2019

El Comité Institucional de Ética en Investigación en Seres Humanos de la Universidad Católica de Cuenca:

CERTIFICA

Que ha conocido, analizado y aprobado el **proyecto de investigación** titulado

Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de emergencia pediátrica del Hospital General Macas junio 2019-febrero 2020

Trabajo de titulación realizado por Katherine Patricia Padrón Ordoñez

Código: Pa29SatME09



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Flores Montesinos'.

DR. CARLOS FLORES MONTESINOS

**PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ETICA EN INVESTIGACION DE SERES
HUMANOS, UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUENCA**

ANEXO 6: OFICIO DE COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR CARRERA DE MEDICINA Y ENFERMERÍA

Oficio Nro.: UCACUE-UTCM-034-2019-O

Cuenca, 26 de noviembre del 2019

Señor Doctor.
Enrique Carvajal
GERENTE DEL HOSPITAL GENERAL MACAS


Su despacho. -

De mis consideraciones:

Con un atento saludo me dirijo a usted, para solicitar de la manera más comedida su autorización para que el/la estudiante de la Carrera de Medicina: PADRON ORDOÑEZ KATHERINE PATRICIA, con CI: 0302930029, pueda permitirle realizar su trabajo de investigación titulado: "SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA ATENCION DEL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIATRICA DEL HOSPITAL GENERAL DE MACAS. JUNIO 2019-FEBERERO 2020" en su distinguido Hospital. La Investigación será dirigida por el Dra. María Isabel Herrera, Especialista en Pediatría, docente de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica de Cuenca.

En espera de poder contar con su apoyo para el desarrollo de esta importante actividad académica, agradezco de antemano y me suscribo de usted.

Atentamente:


Dr. Julio Ojeda S.

Coordinador (E) de la Unidad de Titulación de la Carrera de Medicina Matriz




Manual Vega y Pio Bravo
Teléfonos: 830752 - 4123175
www.ucacue.edu.ec

 PRESENTADO EN SECRETARÍA
DEL HOSPITAL GENERAL
MACAS
FECHA: 06-12-2019
HORA: 10:13
ASIGNADO: 
N° DE TRAMITE:

ANEXO 7: OFICIO DE AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL DE MACAS

MINISTERIO DE SALUD



Macas 6 de diciembre del 2019

Señores
Universidad Católica de Cuenca

De mi consideración

Reciba un cordial saludo a su vez me permito mediante el presente autorizar que la Srta. Katherine Patricia Padrón Ordóñez con numero de cedula 0302930029 pueda tener acceso a las informaciones estadísticas de la base de datos y realización de encuestas en el área de Emergencia Pediátrica del año 2019 – 2020 del Hospital General Macas, para realizar los trámites de investigación para su tesis.

Por la favorable acogida y autorización anticipo mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente


Dr. Enrique Carvajal
DIRECTOR MEDICO DEL H.G.M.



Calle Eulalia Velín s/n y Macas Fuente

Teléfono: 3703800

hospitalmacas@hotmail.com

ANEXO 8: INFORME DE ANTIPLAGIO

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD


6%	%	%	6%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

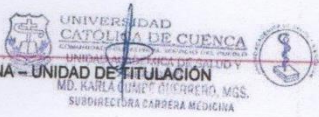
2%
★ Submitted to UNIV DE LAS AMERICAS
Trabajo del estudiante

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	Apagado
Excluir bibliografía	Activo		

ANEXO 9: RUBRICA DE PARES REVISORES



**UNIVERSIDAD
CATÓLICA DE CUENCA**
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
UNIDAD DE TITULACIÓN
MD. RAFAEL QUINTE GARCERÁN, MGS.
SUBDIRECCIÓN CARRERA MEDICINA

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR – CARRERA DE MEDICINA – UNIDAD DE TITULACIÓN

Rubrica 5 Pares Revisores

La presente rubrica hace referencia a la revisión que realizarán dos docentes de la carrera de medicina, uno afín al tema y otro por parte del Departamento de Titulación, quienes a posteriori formarán parte del jurado de sustentación de tesis, se evaluará el cumplimiento de las normativas de presentación de trabajo final de tesis y su contenido. Este documento es calificado sobre 5 puntos por cada docente designado, obteniéndose una calificación total de los dos docentes de 10 puntos.

Tema:	Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de Emergencia pediátrica del Hospital General Mac23 Junio 2019 - Febrero 2020		
Nombre del estudiante:	Katherine Patricia Pedrón Ordóñez		
Director:	Dra. María Isabel Herrera Jaramillo		
Nombre de par revisor:	Lourdes Valeria López Izquierdo		

PROCESO	EVALUACIÓN			
	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	Calificación
Estructura de tesis	x			1 /1
Redacción Científica	x			1 /1
Pensamiento crítico	x			1 /1
Marco teórico	x			1 /1
Anexos	x			1 /1
Total	x			5 /5

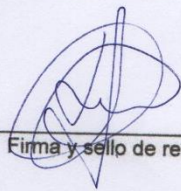
CONCLUSIÓN*	
Tesis apta para sustentación	
Tesis apta para sustentación con modificaciones	x
Tesis no apta para sustentación	

* Marcar con una x lo que corresponda

(cinco)

Observaciones y recomendaciones:

Se realizan sugerencias respecto a ortografía y redacción. Se dan recomendaciones en estructuras de tablas.



Valeria López I. MD.
Cardióloga Pediatra
Ecocardiografía Pediátrica

Firma y sello de responsable

Firma de aceptación del estudiante

Manuel Vega y Pio Bravo
Teléfonos: 830752 – 4123175



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
COMUNIDAD EDUCATIVA AL SERVICIO DEL PUEBLO

CUT 091
sep 2018



UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR – CARRERA DE MEDICINA – UNIDAD DE TITULACIÓN

Rubrica 5 Pares Revisores

La presente rubrica hace referencia a la revisión que realizarán dos docentes de la carrera de medicina, uno afín al tema y otro por parte del Departamento de Titulación, quienes a posterior formarán parte del jurado de sustentación de tesis, se evaluará el cumplimiento de las normativas de presentación de trabajo final de tesis y su contenido. Este documento es calificado sobre 5 puntos por cada docente designado, obteniéndose una calificación total de los dos docentes de 10 puntos.

Tema: Satisfacción de los usuarios en la atención del servicio de Emergencia pediátrica del Hospital General Maxx - Junio 2019 - febrero 2020

Nombre del estudiante: Katherine Patricia Padron Ordóñez

Director: Dra. María Isabel Herrera Jaramillo

Nombre de par revisor: Dra. Doris Jerez

PROCESO	EVALUACIÓN			Calificación
	Cumple	Cumple parcialmente	No cumple	
Estructura de tesis	/			1/1
Redacción Científica	/			1/1
Pensamiento crítico	/			1/1
Marco teórico	/			1/1
Anexos	/			1/1
Total				5/5

CONCLUSIÓN*	
Tesis apta para sustentación	<input checked="" type="checkbox"/>
Tesis apta para sustentación con modificaciones	<input type="checkbox"/>
Tesis no apta para sustentación	<input type="checkbox"/>

* Marcar con una x lo que corresponda

Observaciones y recomendaciones:

Dra. Doris Jerez
GASTROENTERÓLOGA PEDIATRA
N° REG.: 484197963

Firma y sello de responsable

Katherine Padron

Firma de aceptación del estudiante

Manuel Vega y Pio Bravo
Teléfonos: 830752 – 4123175

www.ucacue.edu.ec



ANEXO 10: OFICIO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE PARES REVISORES



Universidad
Católica
de Cuenca

UNIDAD ACADEMICA DE MEDICINA, ENFERMERIA Y CIENCIAS DE LA
SALUD

CARRERA DE MEDICINA

Cuenca, 10 de Febrero de 2020

Sra. Mgs

Carem Prieto

**RESPONSABLE DE TITULACIÓN DE LA CARRERA DE MEDICINA DE LA
UCACUE**

Su despacho.-

De mi consideración:

Por medio de la presente me permito indicar a su persona que el trabajo de grado, de título: **"SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL GENERAL MACAS. JUNIO 2019 – FEBRERO 2020"**. Realizado por la estudiante **KATHERINE PATRICIA PADRÓN ORDÓÑEZ**, ha cumplido con las recomendaciones sugeridas por los pares asignados motivo por el cual me permito sugerir se de paso a la sustentación del mismo.

Con sentimiento de distinguida consideración.

Atentamente,

DRA. MARÍA ISABEL HERRERA JARAMILLO

ANEXO 11: INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN



Informe Nro.: UCACUE-UTCM-043-2020-I
Cuenca, 12 de febrero de 2020

UNIDAD ACADEMICA DE SALUD Y BIENESTAR
CARRERA DE MEDICINA

INFORME DE CULMINACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN "TRABAJO DE TITULACIÓN"

Antecedentes: para el internado septiembre 2018 – agosto 2019, se realizó el respectivo cronograma para la realización del trabajo de titulación, para su estricto cumplimiento por parte de los estudiantes, el mismo que fue aprobado por el departamento de titulación y de dirección de carrera. Para culminar el trabajo de titulación el/la estudiante debe haber conseguido todas las rúbricas de calificación de director y asesor, y finalmente las rúbricas de pares revisores, para poder solicitar sustentación del trabajo con el oficio de aval del director del mismo.

Informe: El/la estudiante PADRÓN ORDOÑEZ KATHERINE PATRICIA, ha cumplido todos los requisitos para solicitar fecha de sustentación del Trabajo de Titulación: "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL GENERAL DE MACAS. JUNIO 2019-FEBRERO 2020", obteniendo las siguientes notas:

1. Rúbricas de director y asesor: 40/40
2. Rúbrica de pares revisores: 10/10
3. Sustentación de tema tesis: pendiente/50
4. Total: 50/100

Revisores: DRA. VALERIA LÓPEZ /DRA. DORIS JERÉZ

Director: DRA. MARIA ISABEL HERRERA JARAMILLO/ **Asesor:** DR. GABRIEL HUGO

Conclusiones: de acuerdo a lo antes expuesto se concluye:

El/la estudiante ha cumplido los requisitos de ley para poder sustentar su Trabajo de Titulación y obtener los 50 puntos restantes de la nota global de su opción de titulación.

Recomendaciones: de acuerdo a todo lo expuesto, en este presente informe se recomienda lo siguiente:

- a. Realizar los trámites pertinentes para la designación de jurado y fecha de sustentación del Trabajo de Titulación el/la estudiante.

Atentamente,


Dr. Julio Ojeda S.
Coordinador de la Unidad de Titulación de la Carrera de Medicina de la UCACUE

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
UNIDAD DE SALUD Y BIENESTAR
CARRERA MEDICINA
DEPARTAMENTO UNIDAD TITULACIÓN

www.ucacue.edu.ec

Cuenca: Av. de las Américas y Tarqui. Telf: 2830751, 2824365, 2826563 Azogues: Campus Universitario "Luis Cordero El Grande", (Frente al Terminal Terrestre).
Telf: 593 (7) 2241 - 613, 2243-444, 2245-205, 2241-587 Cañar: Calle Antonio Ávila Clavijo. Telf: 072235268, 072235870 San Pablo de la Troncal: Cda. Universitaria
km.72 Quinceava Este y Primera Sur Telf: 2424110 Macas: Av. Cap. José Villanueva s/n Telf: 2700393, 2700392