

Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018.



Satisfaction of the users and the quality of attention that is provided in the emergency area of the general hospital Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018.

Federico Guadalupe Rivera.¹, Gabriel José Suárez Lima.², Gilma Esperanza Guerrero Lapo.³, Carmen Azucena Yancha Moreta.⁴

Recibido: 13-04-2019 / Revisado: 19-05-2019 / Aceptado: 20-06-2019 / Publicado: 05-07-2019

Abstract.

DOI: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>

Satisfaction and quality of service in the health area is a topic that has had various connotations in recent years, where the approach from the user's perception is increasingly accepted within the medium. The general objective of this research work was to determine the level of satisfaction of users and the quality of care provided in the emergency area of the General Hospital IESS Milagro. The methodology of the investigation had a quantitative approach, of descriptive scope with cross section, the design was not experimental. The results showed that the dimensions with the highest quality problems were responsiveness, reliability and safety, while the dimension with the highest score was tangibility. It is concluded that the users were neither satisfied nor dissatisfied based on an average of 3.62, on an average of 3.5.

Keywords: Satisfaction, quality, health, management, emergency.

Resumen

La satisfacción y la calidad del servicio en el área de salud es un tema que ha tenido diversas connotaciones en los últimos años, en donde el enfoque desde la percepción del usuario cada vez tiene mayor aceptación dentro del medio. El objetivo general de este trabajo de investigación fue el determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. La metodología de la

¹ Universidad Estatal de Milagro UNEMI – Ecuador, joxagupa@gmail.com

² Universidad Estatal de Milagro UNEMI – Ecuador, gsuarezl@unemi.edu.ec

³ Universidad Estatal de Milagro UNEMI – Ecuador, gguerrerol@unemi.edu.ec

⁴ Universidad Estatal de Milagro UNEMI – Ecuador, cyancham@unemi.edu.ec

investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo con corte transversal, el diseño fue no experimental. Los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5.

palabras claves: Satisfacción, calidad, salud, gestión, emergencia.

Introducción

La calidad de la salud es un tema que a nivel internacional y nacional ha tenido diversas connotaciones, especialmente por su forma de abordarlo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad debe alcanzar el mejor resultado posible con el menor riesgo para el paciente generando su satisfacción; por tanto, este concepto incluye tanto un enfoque médico como tal y un enfoque humanístico que puede ligarse a la calidad del servicio prestado.

El tema de la calidad en los servicios sanitarios es de gran importancia, al tener a las personas como punto principal en la prestación del servicio. La percepción de calidad en los servicios es un tema de investigación que tiene más de 30 años siendo estudiado, debido a que se considera que la satisfacción depende de las percepciones y expectativas que tenga un usuario con respecto a un servicio. Por tanto, la calidad va más allá de un aspecto médico o tecnológico y se involucra también en aspectos de atención al usuario y contacto humano, es aquí donde se enfoca este trabajo y alcanza su pertinencia.

La satisfacción del usuario es un elemento importante que ha venido teniendo mayor atención en las instituciones de salud pública con respecto a los temas de calidad y evaluación de los servicios de salud, por lo que hace desde una década y algo más se lo ha considerado una de las bases necesarias para la evaluación del servicio con respecto a la salud. Además, se debe tomar en cuenta que siempre ha existido un debate sobre el concepto y las metodologías para la medición, es por eso que se estima trascendente la visión de los usuarios que tienen sobre los servicios, apreciándolo como elementos claves que permiten mejorar la atención de los servicios de salud y la organización. Por lo tanto, antes de cualquier decisión se debe tomar en cuenta que la satisfacción del usuario trata sobre el resultado que se obtiene de la percepción que tienen los usuarios acerca del servicio que reciben y las expectativas que tenían del mismo, por eso estos dos elementos configuran la calidad del servicio (Lobo, Domínguez, & Rodríguez, 2016).

La satisfacción del usuario se ha vuelto de gran trascendencia en todas las instituciones de salud, en donde se debe siempre tener en cuenta que para poder lograr incrementar la satisfacción de los clientes, las organizaciones deben preocuparse por mejorar la calidad de sus servicios en donde se vea reflejado como resultado, los usuarios percibiendo un servicio mejor al que tenían como expectativa; esto se logra conocer siempre mediante una evaluación constante de los servicios de salud que ofrecen.

En los servicios de emergencias o urgencias hospitalarias es indispensable realizar una mejora continua en la calidad de los servicios que se ofrecen, además de poder conocer las opiniones de los usuarios acerca del mismo y de alguna manera poder incorporar una visión a futuro acerca de la evaluación de las distintas tareas que realizan los distintos profesionales que atienden la entidad de salud, no obstante la calidad muchas veces se basa al primer contacto que perciben los usuarios del sistema sanitario. Por lo tanto, se considera a la evaluación de la calidad como una de las maneras más adecuadas y rápidas que permiten analizar algunos aspectos sobre este la calidad del servicio y a su vez ofrecer beneficios a costos muy bajos, también la evaluación permiten obtener información relevante sobre los servicios públicos y poder conocer la magnitud de problemas que inciden en la satisfacción de los clientes y si se logró cubrir sus necesidades y expectativas (Gómez, Dávila, Campins, & Colmenarez, 2017).

Este proyecto de investigación tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. Esto se va a lograr determinando la percepción del usuario con respecto a la dimensión de tangibilidad que involucra el equipamiento, instalaciones físicas, apariencia del personal y elementos tangibles; la dimensión de fiabilidad, que incluye el cumplimiento de promesas, resolución de problemas, rapidez en el servicio y plazo prometido; la dimensión de capacidad de respuesta, que contiene la comunicación de los colaboradores, su rapidez, disposición a ayudar y dar respuestas; la dimensión de seguridad, que involucra la transmisión de confianza, seguridad del usuario, amabilidad y formación; la dimensión de empatía, que incluye atención individualizada, horarios convenientes, interés por los usuarios y comprensión de las necesidades de los mismos.

El aporte práctico de este trabajo viene dado a través de la propuesta planteada que se enfoca en capacitar al personal para brindar una mejor atención al usuario, con esto se logra que el paciente y sus acompañantes perciban una atención de mejor calidad, la cual fue evaluada para identificar los problemas que existen actualmente y así tomar medidas correctivas enfocadas en los aspectos menos valorados.

Esta investigación mantiene su originalidad debido a que actualmente en el hospital no se realiza una evaluación constante de la calidad en base a las dimensiones antes mencionadas; por tanto, el modelo utilizado en este trabajo convierte a la investigación en novedosa, al poderse aplicar dentro de la institución y así ejecutar la propuesta planteada.

Métodos

En este trabajo de investigación se utilizó el diseño no experimental debido a que las variables no fueron manipuladas, por lo que se intentó conocer las preferencias de las personas en su ambiente natural; este carácter netamente descriptivo, brinda las bases de la investigación no experimental.

Se utilizó el alcance descriptivo, debido a que a través de este se pretende conocer las percepciones que tienen los usuarios con respecto a la calidad del servicio brindado. Por

medio de este alcance se podrá describir la calidad de atención por medio de las cinco dimensiones de la calidad estudiadas.

El trabajo fue de tipo transversal, ya que se realizó en un solo período de tiempo, es decir no hubo un análisis de la evolución del fenómeno, sino que se lo deseó analizar desde un solo momento en base a una única encuesta, para de esta forma describir la forma en que es percibida la calidad por parte de los usuarios.

En este proyecto investigativo se utiliza la estadística descriptiva para mostrar los resultados, además se hace el uso de tablas de frecuencia y estadísticos de tendencia central, por lo que encaja en este enfoque cuantitativo. Se utilizó el método deductivo debido a que se buscó demostrar el nivel de calidad de atención en el hospital objeto de estudio, partiendo de un análisis teórico y referencial que sirvió de base para la discusión de resultados.

En el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro, se presentaron 80,439 atenciones de emergencia de enero a noviembre de 2018, según estadísticas internas del hospital. La muestra fue de 383 pacientes.

Resultados

El cuestionario constó de 21 preguntas que permitieron medir estas dimensiones y a su vez pudo determinar donde se encontraban las principales falencias del hospital con respecto a la calidad del servicio brindado. Luego de calcular la media aritmética por cada pregunta, se obtuvo que la dimensión de tangibilidad tuvo un promedio de 5.59, la de fiabilidad 2.76, la de capacidad de respuesta 2.16, la de seguridad 3.07, mientras que la de empatía 4.53. Por tanto, observando estos valores se puede identificar que las dimensiones que tienen problemas de calidad son las de capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad. La dimensión con mayor puntuación de calidad fue la de tangibilidad.

Si se identifican las cinco preguntas con las menores puntuaciones con respecto a la calidad, se evidencia que cuatro pertenecen a la dimensión de capacidad de respuesta y una a la dimensión de seguridad. Estas preguntas reflejan problemas de calidad en cuanto a la disposición de ayudar de los empleados, rapidez, comunicación y el responder a las necesidades del paciente. En tanto que la pregunta de seguridad mostró que los usuarios perciben que los colaboradores no transmiten confianza.

El promedio de calidad fue de 3.62, lo cual es muy cercano a la media de 3.5 y se considera como que el usuario no está satisfecho ni insatisfecho; por tanto, se debe trabajar dentro del hospital en mejorar este indicador, ya que las instituciones públicas de salud deben ejecutar acciones que incrementen la percepción de calidad de los usuarios. Es evidente que el Estado ayuda con la modernización de los aspectos tangibles de la organización; sin embargo, el talento humano debe mostrar una mayor predisposición a ayudar a los pacientes, debe ser más rápido y comunicativo en la entrega del servicio, así como también debe tener la capacidad de transmitir confianza.

Estos objetivos relacionados a la calidad pueden ser alcanzados si se revisan adecuadamente las políticas y protocolos de la institución; de igual forma, se tienen que

analizar los esfuerzos realizados por capacitar al personal en estos aspectos, se deben revisar los controles de calidad que se ejecutan actualmente, para identificar en qué se está fallando, qué genera esta deficiente percepción de calidad en el usuario. Logrando identificar los problemas con los controles actuales o generando nuevos indicadores de atención que mejoren el servicio, el hospital objeto de estudio podrá alcanzar mayores niveles de calidad en lo que respecta a la percepción del usuario.

La hipótesis general se cumplió debido a que la escala utilizada permitió identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, por lo tanto, se pueden tomar las medidas correctivas necesarias para elevar la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital objeto de estudio, esto permitirá incrementar la satisfacción de los usuarios.

Discusión.

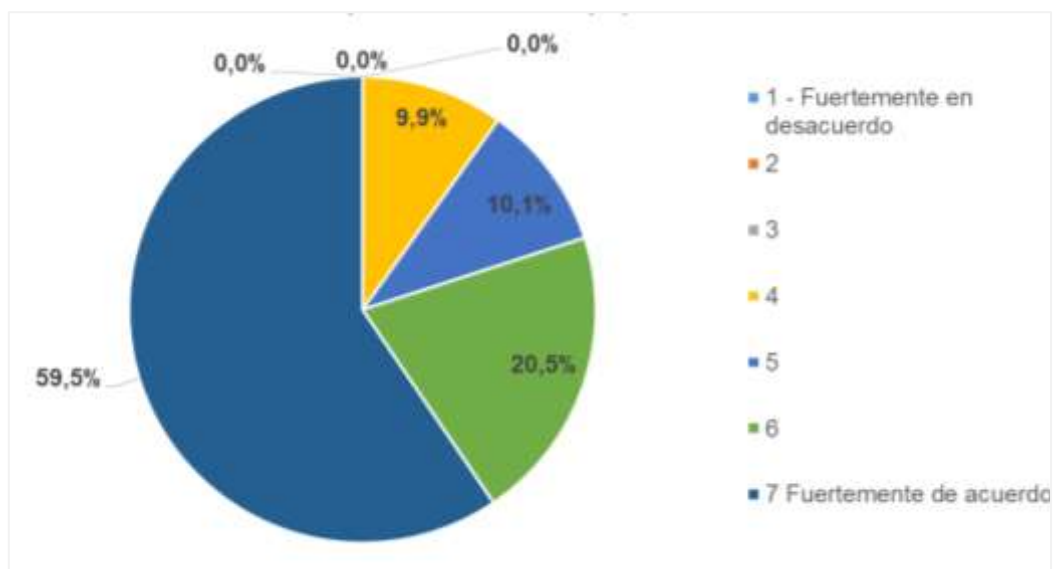
La calidad del servicio es un tema que actualmente es motivo de constante debate debido a que se tiene diferentes formas de abordarlo. Dependiendo de la perspectiva de quien evalúe la calidad, se pueden tener diversas concepciones al respecto, sin embargo, un enfoque que está en boga en los últimos años es el de evaluar la calidad desde el punto de vista del usuario; es decir, se identifica la percepción que tiene el mismo, con respecto al servicio obtenido.

En el campo de la salud, no existe mayor diferencia con lo arriba expuesto; sin embargo, el debate se centra sobre cuál es la mejor forma de medir la calidad de los servicios sanitarios. Por un lado, se encuentran las personas que consideran que los aspectos técnicos son los que determinan la calidad en los servicios de salud, también se considera como calidad al servicio brindado con el menor riesgo y que logre la recuperación del paciente, mientras que otros académicos enfocan la medición a la percepción reflejada por el usuario.

Tabla 1 *Aspecto moderno equipamiento*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 - Fuertemente en desacuerdo	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	38	9,9%
5	39	10,1%
6	79	20,5%
7 - Fuertemente de acuerdo	229	59,5%
Total	385	100,0%

Figura 1. Aspecto moderno equipamiento

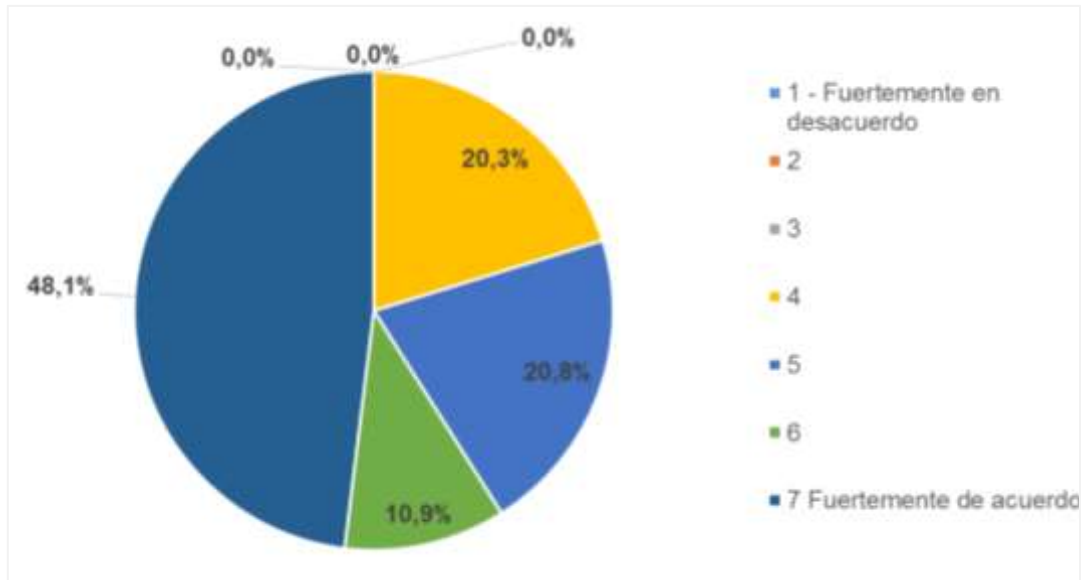


Fuente: Elaborado por autor

Tabla 2 Instalaciones físicas visualmente atractivas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 - Fuertemente en desacuerdo	0	0,0%
2	0	0,0%
3	0	0,0%
4	78	20,3%
5	80	20,8%
6	42	10,9%
7 - Fuertemente de acuerdo	185	48,1%
Total	385	100,0%

Figura 2. Instalaciones físicas visualmente atractivas

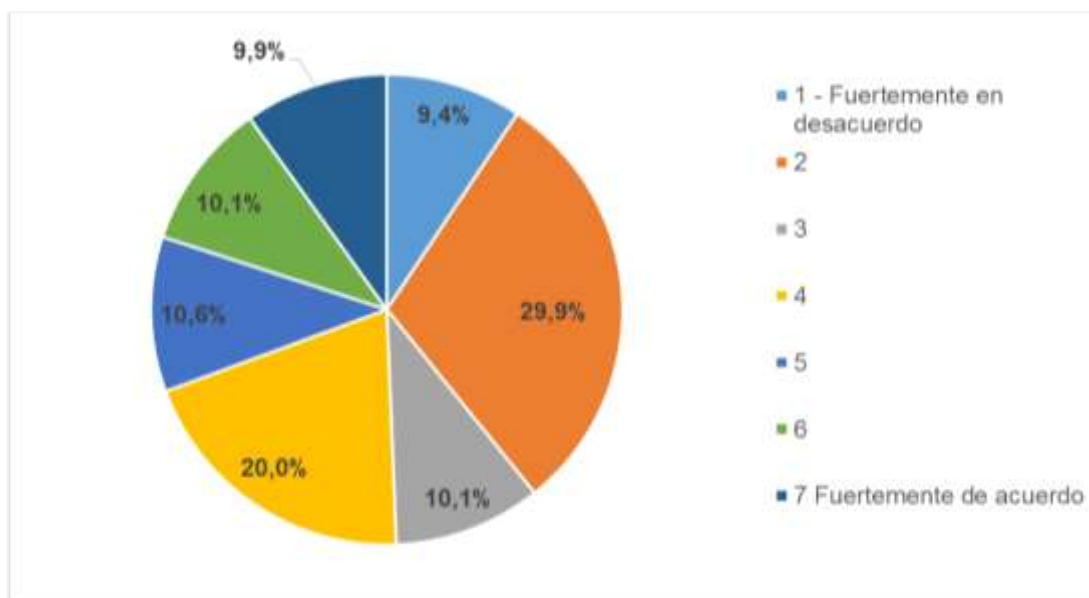


Fuente: Elaborado por autor

Tabla 3 Elementos tangibles atractivos o cómodos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 - Fuertemente en desacuerdo	36	9,4%
2	115	29,9%
3	39	10,1%
4	77	20,0%
5	41	10,6%
6	39	10,1%
7 - Fuertemente de acuerdo	38	9,9%
Total	385	100,0%

Figura 3. Elementos tangibles atractivos o cómodos

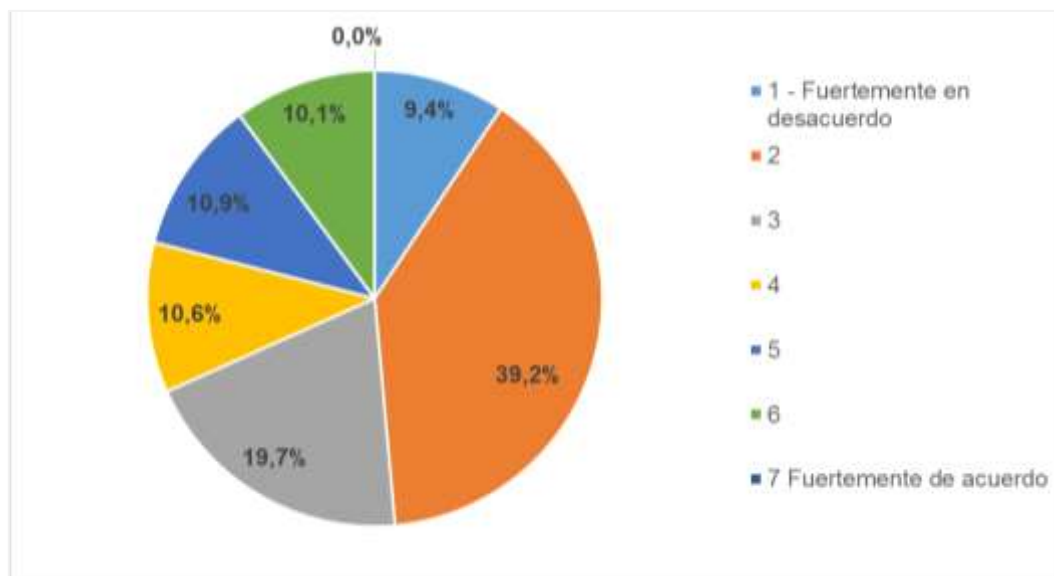


Fuente: Elaborado por autor

Tabla 4 *Se cumplen las promesas*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 - Fuertemente en desacuerdo	36	9,4%
2	151	39,2%
3	76	19,7%
4	41	10,6%
5	42	10,9%
6	39	10,1%
7 - Fuertemente de acuerdo	0	0,0%
Total	385	100,0%

Figura 4. Se cumplen las promesas

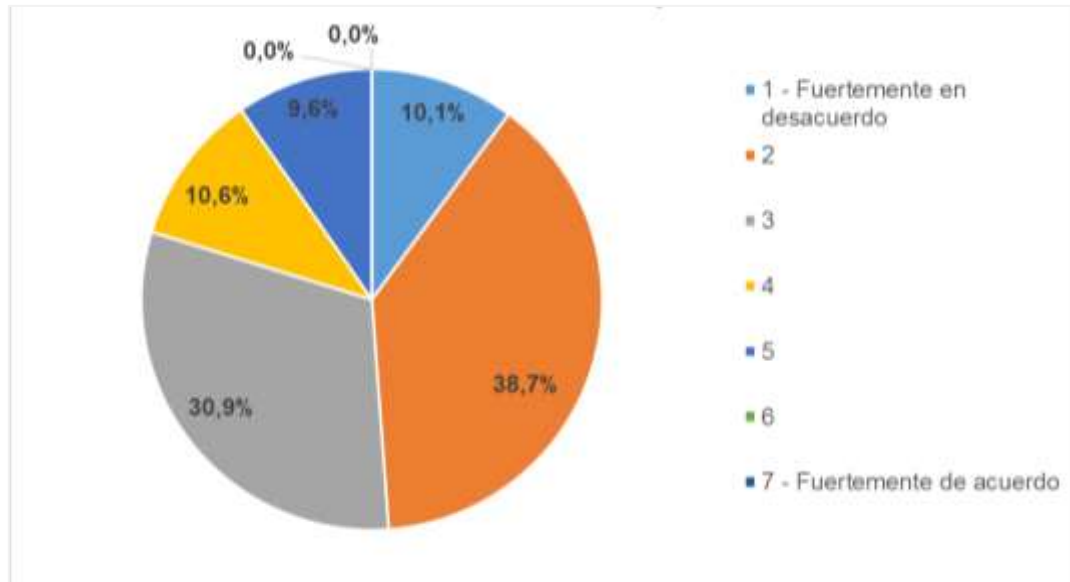


Fuente: Elaborado por autor

Tabla 5 Interés en la resolución de problemas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
1 - Fuertemente en desacuerdo	39	10,1%
2	149	38,7%
3	119	30,9%
4	41	10,6%
5	37	9,6%
6	0	0,0%
7 - Fuertemente de acuerdo	0	0,0%
Total	385	100,0%

Figura 5. Interés en la resolución de problemas



Fuente: Elaborado por autor

En este trabajo de investigación se procedió a evaluar la calidad del servicio brindado por el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. El estudio se realizó sobre una muestra de 383 personas de una población de 80,439 atenciones de emergencia de enero a noviembre de 2018. El enfoque del estudio fue cuantitativo basado en el cuestionario SERVQUAL, el cual determina que la calidad se divide en cinco dimensiones que son la de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

A través de un análisis comparativo entre los resultados encontrados en la presente investigación y la investigación realizada por Monchón y Montoya (2014) en el Hospital III Es-Salud en el año 2014 en el país de Perú se comprobó que una gran cantidad de personas compartió el mismo pensamiento al referirse que la calidad del servicio del instituto hospitalario de Chiclayo es baja mientras que en el caso del Hospital General IESS Milagro el promedio de calidad fue de 3.62 lo que significó que a pesar de ubicarse por encima de la media se considera que las personas no se encuentran ni satisfechas ni tampoco insatisfechas con la calidad del servicio que se ofrece en esta institución, se presentó este análisis porque la superación del promedio no es preponderante, sólo es levemente mayor que la media. Por otro lado, mientras que en el Hospital III Es-Salud la fiabilidad mostró uno de los puntajes más altos, la historia fue diferente en el Hospital General ya que la fiabilidad fue una de las calificaciones más bajas. El hospital de Chiclayo mostró cómo las dimensiones que menor puntuación tuvieron a los elementos tangibles, empatía y seguridad; a diferencia del Hospital General tangibilidad y empatía fueron los que mayor puntaje tuvieron.

La evaluación entre los resultados que se obtuvieron en la investigación de Gamarra (2018) y los que se recogieron en el presente trabajo de estudio mostraron lo siguiente: un porcentaje mayor a la mitad de la población mencionó satisfacción con el servicio recibido dentro del Hospital Central de la PNP “Luis N. Sáenz”, mientras que a comparación con el hospital General este resultado es muy positivo ya que la calificación general en cuanto a la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de servicio que se brinda en las instalaciones fue de 3.62, considerando que algunas personas no consiguieron cubrir sus expectativas y las que lo lograron pues fueron satisfechas pero en ciertas dimensiones y de forma leve, más no de una manera determinante, por lo cual es posible que exista malestar de la mayoría de los asistentes del hospital General.

En la investigación de Peña (2018) se demostró que la calidad de la atención que se brinda en el Hospital Regional Docente de Trujillo se encuentra en niveles adecuados ya que una gran cantidad de personas se mostraron satisfechos con el servicio que han percibido a lo largo de su relación con el hospital; por otro lado en lo que respecta al servicio que brinda el Hospital General IESS Milagro la calidad de este no es estable ya que los usuarios se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos con respecto a lo percibido dentro de las instalaciones.

La comparación de resultados conseguidos en la investigación de Boza (2017) y en el presente trabajo de estudio pudo dar a conocer que existió una diferencia entre la dimensión de empatía de las dos evaluaciones, mostrando en la investigación de Boza (2017) la insatisfacción de las personas en determinada dimensión, mientras que en los resultados del trabajo actual la dimensión de empatía registró un promedio de 4.53 lo que indicaría que la calidad es alta y por lo tanto satisfizo las necesidades de los usuarios.

El cuadro descriptivo comparativo de resultados toma en cuenta a la investigación de Parra (2017) y a la presente investigación para encontrar algún parecido de significancia entre las dos o inclusive encontrar las partes en donde existe alguna diferencia notoria, con esto se ha observado cómo los encuestados en el primer estudio mostraron su insatisfacción con respecto a la calidad del servicio, mientras que ocurrió algo diferente en esta investigación, puesto que los participantes de la encuesta se ubicaron en una posición neutral, lo que significaría que estos no se habían encontrado ni satisfechos ni tampoco insatisfechos con respecto al servicio brindado por el Hospital General IESS Milagro. Esto significaría que el hospital en mención debería de mostrar un balance interno orientado a la consecución de la satisfacción de los usuarios.

Se realizó una comparación entre la investigación con título Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes 2016 y el trabajo titulado Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro; 2017- 2018 y se consiguió obtener la premisa de que en el trabajo de Katherine (2017) el 21% de los encuestados mencionó que la calidad del Hospital Regional Docente las Mercedes era alta, mientras que un 8% dijo que la calidad percibida fue excelente; a diferencia de los resultados de esta investigación, se visualizó que la calidad del servicio

presentó una calificación de 3.62 lo que indicaría que aunque el resultado se ubica por encima de la media (3.5), el Hospital General tiene que corregir muchas fallas para conseguir la plena satisfacción de los usuarios, puesto que hasta el momento estos muestran una satisfacción incierta.

La investigación de Cárdenas et al. (2017) menciona que el estudio de una situación permite que se puedan implementar estrategias que a largo plazo logren corregir falencias internas y que así esto pueda permitir que la calidad del servicio mejore en gran manera, con esto no se hace un análisis comparativo con los resultados de este trabajo, pero sí se menciona que con la introducción de procesos de investigación periódicos se podrá seguir consiguiendo mejoras importantes que establecerán la plena satisfacción de los usuarios.

Conclusiones

- Se concluye que el promedio de la dimensión tangibilidad se encontró en el rango de satisfacción parcial, el aspecto más valorado de esta dimensión fue el de la apariencia pulcra de los empleados, mientras que la menos valorada fue la de elementos tangibles atractivos o cómodos.
- Se concluye que la dimensión fiabilidad se encontró en el rango de insatisfacción parcial, los aspectos menos valorados de esta dimensión fueron el de que se concluye en el plazo prometido y el de que se presenta interés en la resolución de problemas.
- Se concluye que la dimensión capacidad de respuesta fue de 2.16, por lo que está en el rango de insatisfacción parcial siendo la dimensión menos valorada de todo el modelo Servqual; los aspectos menos valorados de esta dimensión fueron el que evaluaba la disposición de los colaboradores a ayudar y la rapidez de los mismos.
- Se concluye que la dimensión seguridad estuvo conformada por personas que no estaban satisfechas ni insatisfechas; los aspectos menos valorados de esta dimensión fueron el que si los colaboradores transmiten confianza y la que trataba sobre la seguridad con respecto al servidor.
- Se concluye que la dimensión empatía mostró satisfacción parcial; el aspecto más valorado de esta dimensión fue la pregunta concerniente a si el horario es conveniente, mientras que el aspecto menos valorado fue la preocupación por los intereses del paciente. Con respecto a la calidad del servicio se considera que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos.

Referencias Bibliográficas

- Abreu, J. (2014). El método de la investigación. *International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204.
- Aguirre, H. (1997). *Calidad de la Atención Médica 2a. Ed.* México D.F: Conferencia Interamericana de Seguridad Social.

- Alfaro, C. (2018). *Investigación correlacional e investigación explicativa*. Obtenido de http://www.academia.edu/7377686/Investigaci%C3%B3n_correlacional_e_investigaci%C3%B3n_explicativa
- Álvarez, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud*. Bogotá: Ecoe.
- Asociación Americana de Calidad. (2018). *ASQ Latinoamérica*. Obtenido de www.asqlatam.org
- Ávalos, M. (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horizonte sanitario*, 9(1), 1-11. Obtenido de <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/158/102>
- Bermúdez, L., & Rodríguez, L. (2016). *Investigación en la gestión empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Boza, B. (2017). Satisfacción del usuario externo de emergencia en un hospital nacional de Lima 2017. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8331/Boza_BBB.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Bustamante, F., & Gálvez, N. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca Perú. *Científica Institucional TZHOECOEN*, 9(1), 1-5. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
- Cajas, D., González, M., Alvarado, E., & Basurto, R. (2014). Plan Médico Funcional. Hospital del IESS de Milagro.
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas 1a. Ed.* Madrid: Pearson Educación.
- Cárdenas, R., Cobeñas, C., & García, J. (2017). Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del Hospital Hipolito Unanue Lima 2017. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- DiPrete, L., Miller, L., Rafeh, N., & Hatzell, T. (2004). *Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo 2a. Ed.* Wisconsin: USAID.
- Donabedian, A. (1986). La investigación sobre la calidad de la atención médica. *Horizonte Sanitario*, 28(3), 324-327. Obtenido de <http://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/363/353>
- Dzul, M. (2018). *Aplicación básica de los métodos científicos: Diseño no experimental*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercado_tecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Frenk, J. (2016). *La salud de la población*. México: Fondo de cultura económica.

- Galván, R. (2012). De la idea al concepto en la calidad en los servicios de salud. *Conamed*, 17(4), 1-4. Obtenido de <http://www.dgdi-conamed.salud.gob.mx/ojs-conamed/index.php/revconamed/article/view/320/591>
- Gamarra, R. (2018). Percepción de la calidad de atención en emergencia de medicina general en el Hospital Central de la PNP en el mes de Agosto de 2017 . Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1405/RGAMARRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y> .
- Grande, I., & Abascal, E. (2017). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: ESIC.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires: Mc Graw Hill Education.
- ISO. (2007). *ISO*. Obtenido de www.iso.org
- Katherine, C. (2017). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes 2016. Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2993/TEISIS%20-%20CAJUSOL%20SIADEN%20%20KATHERINE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. *Perspectivas*, 17(34), 181-209. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Monchón, P., & Montoya, Y. (2014). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo 2013. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/441/1/TL_MonchonPalaciosPaola_MontoyaGarciaYasmin.pdf.
- Moreno, R., & Martínez, R. (2015). Eficiencia hospitalaria medida por el aprovechamiento del recurso cama en un hospital de segundo nivel de atención. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 53(5), 552-558.
- Morillo, M., & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del Estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111-131. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>
- OMS. (2013). Investigaciones para una cobertura sanitaria universal. *Revista de Análisis Económico*, 9(1), 166. doi:<https://doi.org/10.2105/AJPH.2013.301254>
- OMS. (2015). *El personal sanitario es imprescindible para lograr los Objetivos de Desarrollo del Milenio relacionados con la salud*. Obtenido de http://www.who.int/hrh/workforce_mdgs/es
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

- Parra, M. (2017). Evaluación de satisfacción del usuario posterior a la implementación del modelo de gestión de calidad asistencial en el servicio de emergencia del hospital pediátrico Baca Ortiz. Repositorio de la Universidad de las Américas. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/8061/1/UDLA-EC-TEAIS-2017-05.pdf>.
- Peña, P. (2018). Calidad de la atención y su relación con la satisfacción del usuario de los servicios de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2017. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17744/pintado_pm.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Real Academia Española. (2014). *Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario*. Obtenido de <http://dle.rae.es/?id=RJ1IDvY>
- Revilla, H., & González, D. (2014). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *MEDISAN*, 18(6), 776-783. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v18n6/san05614.pdf>
- Vazquez, S. (2015). Medición de la calidad del servicio para agentes de suscripción en revistas digitales a través del modelo Servqual. *Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 3(1), 53-68. Obtenido de <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/1181>

PARA CITAR EL ARTÍCULO INDEXADO.

Guadalupe Rivera, F., Suárez Lima, G., Guerrero Lapo, G., & Yancha Moreta, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>



El artículo que se publica es de exclusiva responsabilidad de los autores y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Ciencia Digital**.

El artículo queda en propiedad de la revista y, por tanto, su publicación parcial y/o total en otro medio tiene que ser autorizado por el director de la **Revista Ciencia Digital**.

