

<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1081>

Percepción de la Calidad de Atención a los Usuarios en el Servicio de Emergencia de un Hospital General del Seguro Social

Perception of the Quality of Care for Users in the Emergency Department of a General Social Security Hospital

Mirian Elizabeth Preciado Palta

mepreciado_est@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0008-9658-9900>

Universidad Técnica de Machala
Machala - Ecuador

Marlene Johana Chamba Tandazo

mchamba@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0001-6687-4569>

Universidad Técnica de Machala
Machala - Ecuador

*Artículo recibido: 10 abril 2025 - Aceptado para publicación: 25 mayo 2025
Conflictos de intereses: Ninguno que declarar*

RESUMEN

La calidad de atención en los servicios de urgencias constituye un motivo de preocupación e investigación constante, dado que los usuarios con frecuencia manifiestan insatisfacción por la atención recibida. El objetivo de este estudio es evaluar la percepción de la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia. La investigación fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y diseño transversal no experimental. Se aplicó una encuesta estructurada a una muestra de 195 pacientes. Los resultados evidenciaron que el 45,64% de los usuarios experimentaron tiempos de espera superiores a una hora, lo que representa un factor crítico de insatisfacción. Aunque se destacó una valoración positiva en aspectos como la limpieza del área 59,3% y la atención del personal 33,4% entre siempre y casi siempre, se identificaron deficiencias relevantes en la comunicación con los pacientes el 48%, señaló no haber recibido información clara sobre su condición de salud. Asimismo, el 28% percibió la existencia de equipamiento suficiente y adecuado. Se concluye que la percepción de calidad de atención se encuentra influenciada por múltiples factores, entre ellos la eficiencia operativa, la comunicación interpersonal y la infraestructura. El estudio resalta fortalezas significativas en la calidad humana y competencia técnica del personal, aspectos claves en la atención de emergencia; sin embargo, identifica áreas críticas que requieren mejora inmediata, como la optimización del tiempo de espera, la eficacia en la comunicación clínica y la adecuada disponibilidad de recursos físicos, fundamentales para garantizar una atención segura y de calidad.

Palabras clave: calidad de atención, percepción del usuario, servicio de emergencia, satisfacción del paciente

ABSTRACT

The quality of care in emergency services is a source of concern and ongoing research, given that users frequently express dissatisfaction with the care they receive. The objective of this study is to evaluate the perception of quality of care and the level of satisfaction of users who visit the emergency service. The research was descriptive, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. The objective of this study was to evaluate the perception of quality of care and the level of satisfaction of users who visit the emergency department. The research was descriptive, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. A structured survey was administered to a sample of 195 patients. The results showed that 45.64% of users experienced wait times exceeding one hour, which represents a critical factor of dissatisfaction. Although positive assessments were highlighted in aspects such as the cleanliness of the area (59.3%) and the attention of the staff (33.4%) between always and almost always, significant deficiencies were identified in communication with patients; 48% reported not having received clear information about their health condition. Furthermore, 28% perceived the existence of sufficient and adequate equipment. It is concluded that the perception of quality of care is influenced by multiple factors, including operational efficiency, interpersonal communication, and infrastructure. The study highlights significant strengths in the human quality and technical competence of the staff, key aspects of emergency care; however, it identifies critical areas requiring immediate improvement, such as optimizing wait times, improving effective clinical communication, and ensuring adequate physical resources, which are essential to ensuring safe, high-quality care.

Keywords: quality of care, user perception, emergency service, patient satisfaction

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios son aspectos fundamentales en la prestación de los servicios de salud (Larios, 2020). En el contexto de los servicios de urgencias hospitalarias, la percepción del usuario sobre la atención recibida es un indicador clave para medir la calidad (Arévalo, 2022). La calidad de la atención, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define como el nivel en el que los servicios de salud favorecen a mejorar las condiciones de salud de manera individual, así como general en la comunidad, para de esta manera incrementar las posibilidades de alcanzar los resultados de salud deseados (World Health Organization WHO, 2023).

La calidad de atención en los servicios de urgencias constituye un motivo de preocupación e investigación constante, dado que los usuarios con frecuencia manifiestan insatisfacción por la atención recibida (Morales & González, 2021). Evaluar la calidad en un servicio de emergencia es particularmente complejo debido a las múltiples variables que lo componen (Pozo C, 2021).

La percepción de la calidad de atención por parte del usuario externo, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, se considera válida si es percibida por el cliente (Guerreo *et al.*, 2023). Dicha percepción se construye a partir de la comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención sanitaria y su encuentro e interacción con el servicio (Granados & García, 2024). Conocer esta percepción es un reto, pero fundamental para identificar deficiencias y oportunidades de mejora en el servicio.

Diversos estudios y enfoques conceptuales abordan la evaluación de la calidad de atención, a menudo utilizando dimensiones como la estructura, el proceso y el resultado (Álava & Paredes, 2024). La dimensión de estructura se refiere a la cantidad y calidad de recursos humanos y materiales, así como su organización. La dimensión de proceso incluye las actividades y decisiones realizadas para atender al paciente y lo que los usuarios experimentan durante la atención. La dimensión de resultado evalúa el impacto de la atención, como la satisfacción del usuario o la mejora en el estado de salud.

Otros aspectos considerados relevantes en la percepción de la calidad incluyen la accesibilidad, la confiabilidad, la responsabilidad, la seguridad, la empatía, el contacto y trato del personal, la infraestructura y las instalaciones físicas, la comunicación, y aspectos del proceso como el tiempo de espera y la oportunidad de la atención (Gómez., Genes & Aragón, 2018).

En la literatura reciente, se destaca la importancia de los indicadores de calidad cuantitativos y cualitativos para el monitoreo y mejora continua de los servicios de urgencias. Estudios como (Dávila, 2022), señalan que han identificado que la rapidez en la atención médica, la amabilidad del personal y la información proporcionada al paciente son variables altamente valoradas por los usuarios, mientras que aspectos como la estructura y la organización del servicio suelen recibir puntuaciones más bajas (De la Cerna *et al.*, 2023).

Otros estudios realizados en Ecuador respecto a la satisfacción de las usuarias con la atención proporcionada por el personal de enfermería mostraron que el 63,5% estuvieron satisfechas y un 14,5% muy satisfechas. Estos resultados sugieren la necesidad de implementar estrategias enfocadas en aumentar la satisfacción general y optimizar la frecuencia y calidad en la ejecución de actividades específicas del personal de enfermería. Los hallazgos actuales evidencian que las actividades desarrolladas por los profesionales de enfermería fueron percibidas favorablemente por las usuarias, reflejándose en que más del 50% de estas actividades fueron reportadas con respuestas como “Siempre”, consideradas un indicador significativo de calidad y satisfacción percibida (Chamba M, 2021).

Por otro lado, la gestión de la calidad en los servicios de urgencias debe contemplar no solo la satisfacción del usuario externo, sino también la de los trabajadores del área, ya que las condiciones laborales, la comunicación interna y el apoyo institucional inciden directamente en el clima organizacional y, por ende, en la calidad del servicio ofrecido. La implementación de sistemas de gestión de calidad, fundamentados en la aplicación de la ciencia, la tecnología y la innovación, permite una visión integradora y estratégica que favorece la mejora continua y la adaptación a las demandas cambiantes del entorno sanitario (Gómez *et al.*, 2022).

El objetivo de esta investigación es evaluar la percepción de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia en el Hospital General del Seguro Social; a través de la aplicación de encuestas, se busca determinar el grado de satisfacción de los usuarios. Los resultados de estas evaluaciones son fundamentales para la mejora continua de la calidad de atención y para responder a las expectativas de los usuarios.

MATERIALES Y MÉTODOS

El tipo de la investigación fue descriptivo, prospectivo para identificar las características de la percepción de la calidad, con un enfoque cuantitativo para medir numéricamente la percepción y realizar análisis estadísticos según su intención de tipo correlacional, temporalmente transversal y el diseño no experimental.

El tamaño de la población de estudio se fijó en 28.151, cifra obtenida del registro anual de admisiones en el servicio de emergencia en el hospital en el periodo 2024. Tomando como base esta población de tamaño conocido y finito, se procedió al cálculo del tamaño de la muestra requerido. Este cálculo se realizó mediante la aplicación de la fórmula específica de muestreo probabilístico para poblaciones finitas, utilizando un nivel de confianza del 95% y aceptando un error de estimación del 7%. El resultado de este procedimiento fue un tamaño muestral de 195 pacientes, al cual se le aplicó el instrumento, para obtener sus impresiones.

Criterios de inclusión

- Pacientes de diferentes sexos, con cualquier edad que ingresaran en el servicio de emergencia en el Hospital.

Criterios de exclusión

- Pacientes Femeninas en estado de gestación
- Pacientes que por alguna condición física o mental no pudieran expresar su opinión
- Encuestas con un 75% o menos de respuestas

Procedimiento o desarrollo de la investigación

Se le pregunto al paciente si deseaba participar de manera voluntaria con llenar una encuesta sobre la percepción de calidad en la atención a los usuarios en el servicio de emergencia en el hospital.

Se recolecto la información a través de un cuestionario a los usuarios que asistieron y recibieron atención los días del muestreo. La encuesta está estructurada en seis partes o secciones (información socio demográfica, tiempo de espera en la atención, satisfacción del usuario, perfección general sobre el tiempo de espera, condiciones físicas e infraestructura, formación y competencia del personal médico y de enfermería), en total 21 preguntas, 5 sociodemográficas y 16 que agrupan las otras dimensiones, se aplicó el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de instrumento, obteniendo como resultado 0,935 indicando una alta confiabilidad, se utilizó una escala de tipo Likert, las opciones de las respuestas fueron: nunca, rara vez, a veces, casi siempre y siempre.

Seguidamente, para el análisis los resultados obtenidos, se transcribieron en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, posteriormente se realizó el análisis estadístico con el Software SPSS 29. Para procesar los datos, los mismos fueron presentados en tablas. La información obtenida fue tratada de manera confidencial y solamente se ha usado con la finalidad de esta investigación

RESULTADOS

Tabla 1
Datos socio demográfica

Descripción	Edad	
	Fr	%
Menos de 18 años	5	2,56
Entre 18 y 30 años	48	24,62
Entre 31 y 45 años	75	38,46
Entre 46 y 60 años	41	21,03
Más de 60 Años	26	13,33
<i>Total</i>	<i>195</i>	

Descripción	Nivel de educación	
	Fr	%
Sin estudios	25	12,82
Primaria	31	15,90
Secundaria	73	37,44
Técnica	24	12,31
Universitaria	42	21,54
<i>Total</i>	<i>195</i>	<i>100</i>

Descripción	Ocupación	
	Fr	%

Estudiante	15	7,69
Empleado	109	55,90
Independiente	36	18,46
Desempleado	9	4,62
Estudiante	15	7,69
<i>Total</i>	<i>195</i>	<i>100</i>
Descripción		Sexo
Masculino	102	52,31
Femenino	89	45,64
Otro /prefiero no responder	4	2,05
<i>Total</i>	<i>195</i>	<i>100</i>

Fuente: Elaborado por autores en el programa IBM SPSS Statistics 29

El análisis de los datos sociodemográficos indica una composición muestral representativa en términos de distribución etaria, con una concentración significativa en el segmento de 31 a 45 años lo que representa un 38.46%, mientras que la menos es de los menores de 18 años con un porcentaje de apenas un 2.56%. Asimismo, la paridad de género observada, con 52.31% masculino y 45.64% femenino, y solo un 2,05% no quiso responder en referencia a su género. La distribución del nivel educativo, destacando un 37.44% con educación secundaria y un 21.54% con educación universitaria.

Tabla 2
Tiempo de espera de la atención en el área de emergencia

Características	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 15 min	15	7,69
entre 15 y 30 min	52	26,67
entre 31 y 60 min	39	20,00
más de 1 hora	89	45,64
Total	195	100

Fuente: Elaborado por autores en el programa IBM SPSS Statistics 29

En relación con la eficiencia operativa, la distribución del tiempo de espera reporta que el 26.67% de los pacientes fue atendido dentro de un intervalo de 15 a 30 minutos, un grupo más pequeño de apenas un 7,69% indico que el tiempo de esperas fue menor a 15 minutos, sin embargo, un hallazgo crítico que denota una significativa ineficiencia reside en el hecho de que el 45.64% de los usuarios experimentó tiempos de espera superiores a una hora para recibir atención, lo que constituye un indicador primario de congestión del servicio y potencial insatisfacción del paciente.

Tabla 3*Satisfacción del usuario en la atención por parte del personal de salud*

Descripción	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
¿Considera que el personal de salud que labora en el área de emergencia le brindó una atención respetuosa y amable?	72	48	38	25,3	35	23,3	27	18	23	15,4	195	100
¿Considera que fue escuchado y comprendido por los médicos y enfermeros durante su atención médica?	61	40,6	45	30	42	28	28	18,6	19	12,8	195	100
¿Con qué frecuencia la información que recibió por parte de los profesionales de la salud sobre su condición y tratamiento fue clara y fácil de comprender?	72	48	44	29,3	34	22,7	27	18	18	12	195	100
¿Tuvo oportunidad suficiente para hacer preguntas y aclarar dudas, inquietudes durante la explicación del personal médico o enfermero?	63	42	44	29,3	40	26,7	31	20,7	17	11,3	195	100
¿Con qué frecuencia la atención brindada por los profesionales de salud en el área de emergencia fue de buena calidad?	61	40,7	42	28	36	24	26	17,3	30	20	195	100

Fuente: Elaborado por autores en el programa IBM SPSS Statistics 29

La evaluación de la interacción entre paciente y personal de salud arroja resultados mixtos. Por un lado, se observa una percepción positiva respecto al trato, con el 15.4% reportando siempre y el 18% casi siempre una atención respetuosa y amable. De manera similar, la calidad de la atención recibida fue valorada positivamente por un 20% siempre y un 17.3% casi siempre. En contraste, se identifica una deficiencia sustancial en la comunicación clínica, manifestada por el 48% de los pacientes que reportaron nunca recibir información clara sobre su condición o tratamiento, y un 42% que nunca dispuso de tiempo suficiente para expresar dudas o solicitar aclaraciones. Esta brecha en la comunicación representa un área crítica de mejora para fortalecer la adherencia al tratamiento y la autonomía informada del paciente.

Tabla 4*Percepción general sobre el tiempo de espera*

Descripción	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
¿Con qué frecuencia fue atendido(a) de manera oportuna al llegar al hospital para el proceso de admisión o triaje?	20	13,3	30	20	32	21,3	52	34,7	61	40,7	195	100
¿El tiempo que esperó para la realización de estudios diagnósticos (exámenes de laboratorio, radiografías, análisis) le pareció razonable?	23	15,3	28	18,7	47	31,3	45	30	52	34,7	195	100
¿Con qué frecuencia se sintió satisfecho(a) con el tiempo que tuvo que esperar para recibir los resultados o el diagnóstico de su atención?	22	14,7	35	23,3	41	27,3	51	34	46	30,7	195	100

Fuente: Elaborado por autores en el programa IBM SPSS Statistics 29

La percepción subjetiva del tiempo de espera por parte de los pacientes presenta ciertas discrepancias con los datos objetivos. Si bien un 40.7% percibió siempre una atención oportuna al momento de su llegada y un 34.7% consideró siempre razonable el tiempo empleado en la realización de estudios diagnósticos, existe una percepción negativa persistente respecto a la entrega de resultados, con un 15.3% de los pacientes que reportaron nunca sentir que el tiempo de espera para obtenerlos fuera adecuado. Esta disonancia entre la percepción de diferentes fases del proceso asistencial subraya la importancia de gestionar las expectativas del paciente y optimizar los flujos de información.

Tabla 5*Condiciones físicas e infraestructura*

Descripción	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
¿El área de emergencia se encontraba limpia y ordenada durante su atención?	16	10,7	24	16	27	18	39	26	89	59,3	195	100
¿Considera que se respetó su comodidad y privacidad?	25	16,7	34	22,7	33	22	36	24	67	44,7	195	100

durante la atención recibida en el servicio de emergencia?	23	15,3	48	32	47	31,3	35	23,3	42	28	195	100
¿Observó que el servicio de emergencia contaba con el equipamiento necesario (camillas, sillas, equipos médicos, etc.) para brindarle una adecuada atención?												
¿La iluminación, ventilación y el ruido en el área de emergencia fue aceptable durante su atención?	38	25,3	39	26	42	28	40	26,7	36	24	195	100

Fuente: Elaborado por autores en el programa IBM SPSS Statistics 29

Las condiciones físicas y la infraestructura del servicio recibieron una evaluación favorable en ciertos aspectos. Un 59.3% de los pacientes afirmó que el área de atención se mantuvo siempre limpia y ordenada, y un 44.7% consideró que su privacidad fue siempre respetada. Sin embargo, se identificaron limitaciones significativas en cuanto a los recursos materiales, dado que solo el 28% de los pacientes percibió que el servicio siempre contaba con el equipamiento necesario para la atención. Adicionalmente, un 25.3% reportó nunca encontrar adecuadas las condiciones de iluminación y ventilación.

Tabla 6
Formación y competencia del personal médico y de enfermería

Descripción	Nunca		Rara vez		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
¿Considera que el personal médico y de enfermería demostró contar con los conocimientos necesarios para atender su situación de salud?	19	12,7	18	12	31	20,7	48	32	79	52,6	195	100
¿Percibió que el personal de salud actuó con seguridad y destreza técnica durante su atención en el servicio de emergencia?	23	15,3	19	12,7	28	18,6	52	34,7	73	48,7	195	100
¿El personal médico y de enfermería mostró habilidades y destrezas adecuadas para manejar	21	14	24	16	26	17,3	47	31,3	77	51,4	195	100

situaciones complicadas o imprevistas durante su atención?													
¿Con qué frecuencia sintió confianza en la capacidad del personal médico y de enfermería para brindarle respuestas claras sobre su atención?	24	16	22	14,6	28	18,7	46	30,7	75	50	195	100	

Fuente: Elaborado por autores en el programa IBM SPSS Statistics 29

La percepción de la competencia técnica del personal médico por parte de los pacientes revela áreas de fortaleza y debilidad. Existe una confianza considerable en los conocimientos del personal, con un 52.6% de los pacientes reportando siempre confiar en ellos, y un 51.4% reconociendo siempre su habilidad para manejar situaciones imprevistas. No obstante, se detecta una percepción de inseguridad en la destreza técnica en un segmento de la población, con porcentajes que oscilan entre el 12.7% y el 16% de los pacientes que nunca sintieron confianza en esta área. Abordar esta percepción es crucial para consolidar la confianza del paciente en la calidad integral de la atención médica recibida.

DISCUSION

La evaluación de la percepción del paciente en un servicio de emergencia constituye un componente esencial para comprender la calidad de la atención brindada y orientar estrategias de mejora continua (Vizcaino, et al., 2019). Los hallazgos obtenidos en el Hospital general del seguro social, presentados en las Tablas 1 a 6, ofrecen una perspectiva detallada de la experiencia del usuario que, al ser contrastada con la literatura académica, permite una interpretación más profunda de sus implicaciones.

El perfil sociodemográfico de la población, caracterizado por una diversidad etaria con predominio de adultos en edad productiva y una equidad de género, sugiere que los resultados de percepción son representativos de un amplio espectro de usuarios. El tiempo de espera (Tabla 2) emerge como un factor crítico y, consistentemente con la literatura (Tauda, Cruzat & López, (2024); Rodríguez & Arévalo, 2023), es un determinante principal de la satisfacción o insatisfacción del paciente en servicios de emergencia. Si bien un subgrupo experimenta tiempos de espera aceptables, el hecho de que casi la mitad de los pacientes espere más de una hora es un indicador de ineficiencia que, como señalan Noboa & Morocho (2015), impacta negativamente la percepción de oportunidad y calidad de la atención, a pesar de la posible gravedad de los casos atendidos.

La interacción con el personal de salud (Tabla 3) presenta una dualidad. La percepción positiva respecto al respeto y la amabilidad, así como la calidad general de la atención, concuerdan

con estudios que resaltan la importancia del trato humano y la empatía en la construcción de la confianza del paciente (Vargas, et al, 2020). No obstante, la deficiencia significativa en la claridad de la información y la oportunidad para realizar preguntas son aspectos cruciales que, según Cabrera et al. (2025), afectan directamente la seguridad del paciente y su capacidad para participar informadamente en las decisiones sobre su salud. Esta área representa un desafío recurrente en entornos de alta demanda como las emergencias.

La percepción subjetiva del tiempo de espera, revela que, aunque la llegada y los estudios diagnósticos pueden percibirse como oportunos por una porción significativa de usuarios, la espera por los resultados constituye un punto de insatisfacción notable. Esto subraya que la percepción no siempre se alinea estrictamente con el tiempo real, sino que está influenciada por la gestión de expectativas y la comunicación constante con el paciente sobre los procesos y los posibles retrasos (Echeverría & Bravo, 2024).

Las condiciones físicas y la infraestructura, obtienen valoraciones positivas en cuanto a limpieza y privacidad, elementos que, según Pogo (2023), contribuyen a generar un ambiente más confortable y digno para el paciente. Sin embargo, la percepción de la falta de equipamiento necesario y las condiciones inadecuadas de iluminación, ventilación son aspectos que limitan la calidad percibida de la infraestructura y, potencialmente, la capacidad resolutoria del servicio, impactando la confianza del paciente en la capacidad de respuesta del hospital.

La competencia del personal médico, es percibida positivamente en términos de conocimiento y manejo de imprevistos, lo que refuerza la confianza en la experticia clínica, un pilar fundamental de la relación médico paciente (Roldan et al., (2024); Martínez, 2022). La menor confianza percibida en la destreza técnica, aunque reportada por un segmento menor, sugiere la necesidad de mantener programas de formación continua y asegurar que los pacientes perciban la aplicación práctica y segura de los conocimientos, lo cual es esencial para consolidar la confianza en la calidad técnica de la atención recibida.

La percepción del servicio de emergencia en el Hospital General IEES Machala refleja las complejidades inherentes a estos entornos asistenciales. Si bien aspectos como el trato del personal y la limpieza son valorados positivamente, los tiempos de espera prolongados, las deficiencias en la comunicación y la percepción de limitaciones en la infraestructura y la destreza técnica son áreas prioritarias que requieren intervención.

CONCLUSIONES

A partir del análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación sobre la percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital General IEES Machala, se puede concluir que la experiencia del usuario se encuentra influenciada por múltiples dimensiones, siendo el tiempo de espera uno de los factores más críticos. Casi la mitad de los encuestados (45,64%) reportó haber esperado más de una hora para ser atendido, lo cual

constituye un indicador evidente de ineficiencia operativa y afecta significativamente la satisfacción del paciente. Esta problemática pone de manifiesto la necesidad de optimizar los procesos de admisión, triaje y flujo asistencial dentro del área de emergencia.

En relación con la interacción entre pacientes y personal de salud, los hallazgos revelan una percepción contrapuesta. Aunque una proporción relevante de usuarios manifestó haber recibido un trato respetuoso y amable, se identifican deficiencias marcadas en la dimensión comunicacional. Un porcentaje considerable de pacientes señaló que nunca recibió información clara sobre su estado o tratamiento (48%) y que no tuvo oportunidad suficiente para resolver dudas (42%). Esta situación no solo afecta la percepción general de calidad, sino que también limita la participación activa del paciente en su proceso de atención, comprometiendo la adherencia terapéutica y la seguridad del mismo.

En relación a las condiciones físicas e infraestructura, así como la percepción de competencia del personal de salud, presentaron valoraciones mixtas. Se valoraron positivamente aspectos como la limpieza del área (59,3%) y la privacidad (44,7%), pero se reportaron deficiencias en equipamiento y condiciones ambientales. En cuanto a las destrezas y habilidades del personal, si bien más del 51.9% de los pacientes reconoció la capacidad técnica y la seguridad del equipo médico y de enfermería, existe una fracción de usuarios que percibe inseguridad en este aspecto, lo cual evidencia la necesidad de reforzar los procesos de capacitación continua y visibilizar el profesionalismo mediante una atención más proactiva y empática.

REFERENCIAS

- Álava, P., & Paredes, M.C. (2024). Calidad de la atención médica en el área de emergencia: percepción y expectativas de los pacientes de un hospital público. *Revista GICOS*. DOI:[10.53766/gicos/2024.09.02.10](https://doi.org/10.53766/gicos/2024.09.02.10)
- Arévalo-Marcos, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. *Gaceta científica*, 8(4), 201-206.
- Chamba T, M., Benítez Ch, J., Reyes R, E., & Blacio R, (2021). Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida en el Hospital especializado Gineco-obstétrico Ángela Loayza de Ollague, Santa Rosa, Ecuador. *REDIELUZ*, 11(2), 39-45. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6800255>
- Dávila Vigil, D.F., & Chirinos Ríos, C.A. (2022). Quality of care in the EsSalud emergency service, northern Region, Peru. *Journal of Medicine and Life*, 15, 1563 - 1568. DOI:[10.25122/jml-2021-0254](https://doi.org/10.25122/jml-2021-0254)
- De la Cerna-Luna, R., Santayana-Calisaya, N., Corilla-Bruno, A., Valladolid-Evaristo, C., Llancari-Molina, W., & Urrunaga-Pastor, D. (2023). Satisfacción del usuario en consulta externa de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, 2022. *ACTA MEDICA PERUANA*. DOI:[10.35663/amp.2023.402.2590](https://doi.org/10.35663/amp.2023.402.2590)
- Echeverría Chicaíza, P., & Bravo Bello, Y. (2024). Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos: Quality of Care and its Impact on External User Satisfaction in a Specialty Center in Galapagos. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(5), 1335 – 1356. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>
- Gómez, K. S. R., Genes, G. S., & Aragón, S. P. F. (2018). Satisfacción del usuario: un reto a la calidad del cuidado. *Ciencia y Salud Virtual*, 10(1), 49-61.
- Gómez Mendoza, M.J., Jaramillo Montaña, F.M., Estrella Gaibor, C.E., & Núñez Gamboa, J.J. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*. DOI:[10.51798/sijis.v3i5.446](https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446)
- Granados Castro, D.V., & García Sura, A.G. (2024). Percepción de las juventudes sobre la calidad de atención en los Servicios de Salud Amigables. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*. DOI:[10.5377/alerta.v7i1.16160](https://doi.org/10.5377/alerta.v7i1.16160)
- Guerrero Pin, C.E., Piñón Gamez, A., Carranza Domínguez, A.P., Ávila Zambrano, C.J., & Carballosa Velezquez, E. (2023). Percepción de la asistencia médica, en usuarios atendidos en emergencia de un hospital público de Manabí. *Bionatura*. DOI:[10.21931/rb/2023.08.03.66](https://doi.org/10.21931/rb/2023.08.03.66)

- Larios, C. D. P. P. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea)*, 9(1).
- Martínez Carmona, M. N. (2022). Percepción de la calidad del cuidado de la enfermera y nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados del Hospital I La Esperanza, Trujillo, La Libertad, 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio ULADECH. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/374695>
- Morales, C. C., & González, R. M. P. (2021). Calidad de atención de enfermería en la unidad de hemodiálisis en el área de pediatría. *XIKUA Boletín Científico de La Escuela Superior de Tlahuelilpan*, 9(17), 26-29.
- Noboa Mora, C.J., & Morocho Idrovo, S.E. (2024). Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del sistema de salud ecuatoriano: implicaciones para la sostenibilidad y la sociedad. *Ibero-American Journal of Education & Society Research*. DOI:[10.56183/iberoeds.v4is.665](https://doi.org/10.56183/iberoeds.v4is.665)
- Noboa Mora, C.J., & Morocho Idrovo, S.E. (2024). Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del sistema de salud ecuatoriano: implicaciones para la sostenibilidad y la sociedad. *Ibero-American Journal of Education & Society Research*. DOI:[10.56183/iberoeds.v4is.665](https://doi.org/10.56183/iberoeds.v4is.665)
- Pogo Guamán, R.M. (2023). Bioseguridad en ambientes hospitalarios. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. DOI:[10.56712/latam.v4i2.1039](https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1039)
- Pozo, C. E. V., Villacrés, L. S. M. y Villacrés, G. M. M. (2021). Calidad percibida y satisfacción de los usuarios en el hospital general del norte de Guayaquil ceibos: Evaluación para la mejora. Centro Sur. <https://www.centroseditorial.com/index.php/revista/article/view/272>
- Rodríguez López, R. M., & Arévalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
- Roldan Cabrera, J.L., Martínez Zapata, K.M., & Sotomayor Preciado, A.M. (2024). Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. DOI:[10.37811/cl_rcm.v8i3.12235](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12235)
- Tauda, M.E., Cruzat Bravo, E.J., & López Molina, E. (2024). Percepción de los usuarios adultos mayores sobre la calidad de atención de salud en una comuna de la región de los ríos, Chile, post pandemia. *Revista del Instituto de Salud Pública de Chile*. DOI:[10.34052/rispch.v8i2.189](https://doi.org/10.34052/rispch.v8i2.189)
- Vargas Celis, Ivonne, Soto Guerrero, Sebastián, Hernández Leal, María José, & Campos Romero, Solange. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y paciente. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(3), . Epub 25 de noviembre de 2020. Recuperado en 08 de

mayo de 2025, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300015&lng=es&tlng=es.

Vizcaíno, Antonio de Jesus, Vizcaíno Marín, Vanessa del Pilar, & Fregoso Jasso, Gabriel Salvador. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1), 27-36. <https://doi.org/10.19136/hs.a18n1.2103>

World Health Organisation. (2023). Quality of care [Sitio oficial]. World Health Organisation. <https://www.who.int/health-topics/quality-of-care>