



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD  
CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TÍTULO DEL TEMA:**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
EL ÁREA DE TRIAGE. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA  
CAMACHO. MILAGRO, 2024**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

**AUTOR:**

**CARLOS ARIEL RODRÍGUEZ RIVERA**

**TUTOR:**

**LIC. ANDY DAMIÁN LAÍNEZ TOMALÁ, MSc.**

**PERÍODO ACADÉMICO**

**2025-1**

## **TRIBUNAL DE GRADO**

---

Lic. Milton Marcos González Santos, Mgt.  
**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
SOCIALES Y DE LA SALUD**

---

Lic. Carmen Lascano Espinoza, PhD.  
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE  
ENFERMERÍA**

---

Lic. Anabel Sarduy Lugo, MSc.  
**DOCENTE DE ÁREA**

---

Lic. Andy Lainez Tomalá, MSc.  
**DOCENTE TUTOR**

---

Abg. María Rivera González, Mgt.  
**SECRETARIA GENERAL**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Colonche, 17 de Febrero del 2025

En calidad de tutor del proyecto de investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE TRIAGE. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2024** elaborado por el Sr. **RODRÍGUEZ RIVERA CARLOS ARIEL**, estudiante de la CARRERA DE ENFERMERÍA, FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD, perteneciente a la UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA, previo a la obtención del título de LICENCIADO EN ENFERMERÍA, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo APRUEBO en todas sus partes.

Atentamente,

---

Lic. Andy Damián Lainez Tomalá, MSc.

**DOCENTE TUTOR**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación está elaborado con mucho esfuerzo, el cual se lo dedico principalmente a Dios por ser el que me guía por el buen camino aunque siempre con obstáculos, el cual me llena de sabiduría para seguir adelante sin nunca perecer, tan solo por debajo de él se lo dedico a las personas las cuales me llenan de orgullo; a mi madre Magaly Yesenia Rivera Cacao y a mi padre Carlos Alfredo Rodríguez Malavé por enseñarme a ser una persona responsable, honesta y sobre todo por nunca abandonar este proceso, en ayudarme a ser un profesional.

*Carlos Ariel Rodríguez Rivera*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al docente tutor Licenciado Andy Lainez Tomalá, MSc, el cual en el transcurso de la elaboración de este proyecto de investigación puso a prueba toda la capacidad que se puede dar como estudiante, a la licenciada Yanedsy Díaz Amador por ser pilar principal en el proceso de formación en el transcurso académico y elaboración de este tema de investigación.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por abrirme sus puertas para culminar mis estudios superiores, por tener docentes únicos que en sus altas y bajas no dejan de enseñar para que surjan profesionales los cuales contribuyan a la sociedad. Al hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro por formar parte de mi proceso de formación y ser partícipe de esta investigación.

A mis padres por ser los pilares fundamentales, que a pesar de las dificultades me brindaron su apoyo y palabras de ánimos, de nunca rendirte aunque todo este en contra.

*Carlos Ariel Rodríguez Rivera*

## **DECLARACIÓN**

El contenido de este trabajo investigativo previo a la obtención del título de licenciado en enfermería es de mi responsabilidad, el patrimonio intelectual del mismo pertenece únicamente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

---

Carlos Ariel Rodríguez Rivera

CI: 2450178880

## ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADO.....	I
APROBACIÓN DEL TUTOR .....	II
DEDICATORIA .....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
DECLARACIÓN.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	X
ÍNDICE DE ANEXOS .....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT .....	XIII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
1. El problema.....	2
1.1. Planteamiento del problema .....	2
1.2. Formulación del problema .....	3
2. Objetivos.....	3
2.1. Objetivo general.....	3
2.2. Objetivos específicos.....	3
3. Justificación .....	3
CAPÍTULO II.....	5
2. Marco teórico.....	5
2.1. Fundamentación referencial .....	5
2.2. Fundamentación teórica .....	7
2.2.1. Calidad de atención .....	7
2.2.2. Dimensiones de la calidad de atención .....	7

<i>Infraestructura</i> .....	7
<i>La accesibilidad de los servicios</i> .....	8
<i>Presentación del personal</i> .....	8
<i>Atención oportuna</i> .....	8
2.2.3. Triage.....	9
Nivel I:.....	9
Nivel II: .....	9
Nivel III:.....	9
Nivel IV:.....	9
Nivel V: .....	9
2.2.4. <i>Atención segura</i> .....	10
2.2.5. <i>Equidad de atención</i> .....	10
2.2.6. Atención centrada en el paciente .....	11
Participación del paciente en su propio cuidado y participación social .....	11
Relación interprofesional entre el profesional y el paciente .....	11
2.2.7. Satisfacción .....	11
2.2.8. Insatisfacción.....	12
2.2.9. Dimensiones de la satisfacción en salud .....	12
<i>La humanización</i> .....	12
<i>Atención con cuidado y precaución</i> .....	12
<i>Técnico – científico</i> .....	12
<i>Entorno</i> .....	12
2.3. Fundamentación legal .....	13
2.3.1. Ley orgánica de la salud.....	13
2.3.2. Ley de Derechos y Amparo al Paciente, publicado en el Registro Oficial Suplemento 626 del 03 de febrero de 1995, última modificación con fecha 22 de diciembre de 2006. ....	14
2.4. Fundamentación de enfermería .....	14

2.5. Formulación de la Hipótesis.....	15
2.6. Identificación y clasificación de Variables.....	16
2.7. Operacionalización de las variables.....	17
CAPITULO III.....	19
3. Diseño metodológico.....	19
3.1. Tipo de investigación.....	19
Investigación cuantitativa.....	19
3.2. Diseño de investigación.....	19
Investigación no experimental.....	19
3.3. Población y muestra.....	19
3.4. Tipo de Muestreo.....	20
3.5. Criterios de selección.....	21
3.5.1. Criterios de inclusión.....	21
3.5.2. Criterios de exclusión.....	21
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	21
3.7. Consideraciones éticas.....	23
CAPITULO IV.....	24
4. Presentación de resultados.....	24
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	24
4.2. Comprobación de hipótesis.....	26
5. Conclusiones.....	28
6. Recomendaciones.....	29
7. Referencias Bibliográficas.....	30
8. Anexos.....	36

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Priorización del sistema de triage .....	10
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de la variable independiente.....	17
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de la variable dependiente.....	18
<b>Tabla 4.</b> Análisis correlacional entre las variables calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios.....	26

## ÍNDICE DE GRÁFICO

<b>Gráfico 1</b> Calidad de atención .....	24
<b>Gráfico 2</b> Grado de satisfacción .....	25

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Permiso de la institución.....	36
<b>Anexo 2.</b> Consentimiento Informado .....	37
<b>Anexo 3.</b> Instrumentos de recolección de datos .....	38
<b>Anexo 4.</b> Evidencias fotográficas.....	40
<b>Anexo 5.</b> Reporte del sistema antiplagio.....	41

## RESUMEN

El área de triage es un componente esencial en los servicios hospitalarios, ya que permite clasificar a los usuarios según la gravedad de su condición, garantizando así una atención eficiente y oportuna. Sin embargo, diversos factores pueden influir en la percepción y el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido. En este contexto la presente investigación tuvo como objetivo Evaluar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024. Se adoptó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y correlacional. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios, los cuales fueron dirigidos a 217 usuarios incluyendo a familiares o acompañantes. Para el análisis de datos, se utilizó el programa llamado Statistical Package for the Social Sciences versión 23 y entre los resultados obtenidos, en cuanto a la calidad de atención un 47 % evaluaron la atención como de nivel medio, mientras que el 13 % calificaron la calidad como baja y un 40 % evaluaron un nivel de calidad alta, en cuanto al grado de satisfacción, un 40 % manifestaron estar muy satisfechas. Por otro lado, un 41 % determinó como satisfactorio, asimismo un 15 % manifestaron estar poco satisfechas mientras que un 4 % se encontraron insatisfechas. En cuanto a la relación que existe entre calidad de atención y el grado la satisfacción de los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, se obtuvo una correlación significativa entre las dos variables con un valor de  $r = 0,318$  que acorde a los valores referenciales de esta prueba estadística destaca una correlación positiva moderada, para lo cual se concluyó que la satisfacción de los usuarios si está determinada por la calidad de atención recibida. Lo que permite analizar que a mayor calidad de atención mayor será el grado de satisfacción.

**Palabras clave:** Calidad de atención de salud; satisfacción del paciente; Servicios de Salud; Área de triage.

## ABSTRACT

The triage area is an essential component in hospital services, as it allows users to be classified according to the severity of their condition, thus ensuring efficient and timely care. However, several factors may influence the perception and level of satisfaction of users regarding the quality of the service received. In this context, the objective of this research was to assess the quality of care and degree of user satisfaction in the triage area. Dr. León Becerra Camacho General Hospital. Milagro, 2024. A quantitative approach with a non-experimental and correlational design was adopted. The instruments used were two questionnaires, which were addressed to 217 users including family members or companions. For data analysis, the Statistical Package for the Social Sciences version 23 was used, and among the results obtained, 47 % evaluated the quality of care as medium, while 13 % rated the quality as low and 40 % rated it as high quality. On the other hand, 41 % said it was satisfactory, 15 % said they were not very satisfied and 4% were dissatisfied. Regarding the relationship between quality of care and the degree of satisfaction of the users of the General Hospital Dr. León Becerra Camacho, Milagro, a significant correlation was obtained between the two variables with a value of  $r = 0,318$ , which according to the reference values of this statistical test shows a moderate positive correlation, for which it was concluded that the satisfaction of the users is determined by the quality of care received. This allows us to analyze that the higher the quality of care, the higher the degree of satisfaction.

**Keywords:** Health care quality; patient satisfaction; Health Services; Triage area.

## INTRODUCCIÓN

La OMS citado por Cachique et al. (2022), la calidad de atención se refiere a asegurar que el usuario reciba el conjunto más apropiado de servicios y diagnósticos para poder tener una atención optima y de calidad. Por otro lado, se define como grado de satisfacción de los usuarios al resultado de todo aquel servicio brindado por parte del profesional de salud, en donde se deben dar respuestas rápidas a las necesidades de los usuarios respondiendo satisfactoriamente a sus expectativas (Cachique, León, Albuquerque, & Rivera Lozada, 2022).

El área de triage es considerada uno de los puntos más importantes en la atención sanitaria de los hospitales, debido a que es en donde se da el encuentro del paciente con el sistema de salud, se conoce que dentro de esta misma se realizan diferentes procedimientos por parte de los profesionales, como la clasificación por riesgo clínico, tarea que generalmente recae en las enfermeras o enfermeros. Por esta razón, la investigación buscó determinar si la calidad de atención influye en las expectativas, experiencias y sobre todo en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio en busca de una atención de calidad.

Para poder abordar esta problemática es necesario destacar algunas de las innumerables causas que afectan la satisfacción de los usuarios, así como lo menciona Cabrera et al. (2024). En una investigación Titulada “Satisfacción de pacientes con atención recibida en áreas de salud” da por manifiesto que el 92,6 % de las personas encuestadas manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, un 7,4 % expresaron insatisfacción direccionado al tiempo de espera, la explicación sobre el estado de salud del paciente, la realización del examen físico y la calidad del trato por el personal de salud al momento de ser atendido.

Debido a esto, es importante hacer énfasis en las distintas problemáticas que existen en las Unidades Hospitalarias y buscar mejoras para el bienestar de cada uno de los pacientes ya que esta situación presenta un gran desafío en los centros hospitalarios; no se trata solo de brindar un diagnóstico y tratamiento adecuado, sino de garantizar una experiencia integral que abarque factores como la empatía del personal, accesibilidad, los tiempos de espera y el confort. Esta investigación tuvo como finalidad Evaluar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.

# CAPÍTULO I

## 1. El problema

### 1.1. Planteamiento del problema

Así como Herrera et al. (2022), menciona que el triage es un método decisivo para una atención efectiva de los pacientes que enfrentan situaciones graves en su salud, ya que su objetivo es poder priorizar en función de agudizar la gravedad clínica. Proporcionando un método de distribución de recursos en la atención medica según las necesidad de cada usuario.

Sin embargo, la investigación realizada por Palomino et al. (2020), menciona que el inadecuado trato por parte del personal de salud y la constante demora en la atención en el servicio de triage-emergencia, continúan siendo los principales motivos de insatisfacción del usuario, lo cual se refleja a través de reclamaciones. Estas mismas han sido evidenciadas en otras investigaciones como la que se realizó en un Hospital en Australia, en la cual se destaca la existencia de tres principales motivos de reclamaciones como; el inadecuado tratamiento y diagnóstico, mala actitud o trato descortés y la demora del tratamiento por tiempos de espera prolongados, lo cual termina afectando la satisfacción tanto del usuario como de los familiares.

Por su parte Ramos et al. (2020), menciona que la satisfacción resulta de un proceso cognitivo de la información, que puede variar dependiendo de las expectativas de los usuarios o de la atención brindada por el servicio lo cual en palabras técnicas se define como percepción. En este contexto la calidad de atención es vista como las características que tiene el mismo proceso de atención; las relaciones interpersonales; el contenido de la consulta; la duración; las acciones clínicas de revisión y el diagnostico.

Al igual Rivas (2022), manifiesta que la satisfacción del paciente es el resultado de una atención de calidad, que enmarca el conjunto de condiciones tanto objetivas como subjetivas, que deben ser medidos en base a la percepción y expectativas de los usuarios en relación con la atención médica o enfermera recibida y que no solo se basa en la efectividad clínica, sino también en aspectos como la empatía, la comunicación y el respeto hacia el paciente.

Avilés citado por Chérrez (2021), menciona en su estudio realizado en una entidad de salud en Ecuador, específicamente en el área de triage, se encontró con inconvenientes en el servicio como; la mala infraestructura del área y recursos tecnológicos, lo cual no

es netamente labores y responsabilidades del profesional, pero el usuario lo percibe como mala calidad de atención. A su vez, en la investigación Chérrez observó que el tiempo de espera de los usuarios es mayor a lo establecido, esto se da por la falta de un equipo multidisciplinario y administrativo que implemente medidas correctivas para brindar un buen servicio de calidad.

Según una investigación realizada en el hospital León Becerra Camacho por Perez citado por Salazar (2021), Asegura que, al mencionar el área de emergencia, considerando que tiene una gran cantidad de ingresos diariamente, se ve la necesidad de poder conocer si el servicio satisface las necesidades de los usuarios. Una de las principales causas de insatisfacción son las largas horas de espera que con la generación de mucho ruido por parte de los otros usuarios se provoca un ambiente de desorden y malestar.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo se evalúa la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo general**

Evaluar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024

### **2.2. Objetivos específicos**

1. Determinar la calidad de atención en el área de triage del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.
2. Explorar el grado de satisfacción percibido por los usuarios en el área de triage del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.
3. Correlacionar la calidad de atención y grado satisfacción percibido por los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.

## **3. Justificación**

Actualmente el aumento en la atención dentro de las áreas hospitalarias debido a que las enfermedades evolucionan constantemente y a la exagerada sobrepoblación que requiere un servicio de urgencias y emergencia, supone un consumo rápido de los recursos, lo cual afecta tanto la calidad de atención como a la satisfacción de los usuarios.

Es urgente evaluar este tipo de necesidades, así como la manera en que los profesionales atienden al usuario y como este tiene la perspectiva de la atención reciba, debido a esto el estudio brinda datos que proporcionan una idea donde está fallando el sistema de atención y en qué aspectos se puede mejorar, esto se logrará utilizando herramientas y técnicas de recolección de datos. Lo cual permite aplicar métodos de análisis y resultados cuantitativos que puedan ser utilizados para futuros proyectos centrados en este tipo de investigaciones.

Además, tanto el personal médico y administrativo del centro hospitalario tendrá conocimiento de la investigación y se beneficiará al contar con la información precisa para poder optimizar sus procedimientos y recursos. En ámbitos más amplios los usuarios también se verán beneficiados, debido a que si se implementan las medidas correctas habrá una atención más eficiente y satisfactoria.

Desde una perspectiva práctica, la investigación permite identificar donde se deben de implementar mejoras en los procesos de triage, ya que al evaluar la calidad atención y la satisfacción, los resultados proporcionan datos para poder diseñar intervenciones que mejoren la eficiencia y aseguren que los pacientes reciban la atención necesaria y oportuna. La investigación es factible, ya que el centro hospitalario cuenta con los medios necesarios como la disponibilidad de información y la autorización de utilizarla.

La interacción directa con los usuarios facilitara la recopilación de datos precisos y confiables mediante cuestionarios, asegurando que los objetivos de estudio puedan alcanzarse de manera efectiva y es pertinente en el contexto actual, donde la demanda de atención en emergencias sigue en aumento donde la calidad del servicio y la satisfacción del usuario siempre será fundamental para el éxito de la institución y del sistema de salud.

## CAPÍTULO II.

### 2. Marco teórico

#### 2.1. Fundamentación referencial

La investigación realizada por Rengifo cuyo objetivo fue determinar cuál es la relación de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de triaje, con método de estudio cuantitativo, de diseño no experimental con método hipotético deductivo. La investigación estaba constituida por 80 pacientes de los cuales 30 eran hombres y 50 mujeres entre edades de 18 a 37 años de edad, como resultado de la investigación se identificó que un 2,5 % de los pacientes estaban insatisfechos, 35 % indecisos respecto a la atención, y 50 % satisfechos. Por lo cual el estudio establece como conclusión que si existe relación entre sus dos variables (Rengifo Clavijo, 2023).

Como lo menciona Palencia (2022), en su proyecto de investigación realizado en Colombia, la satisfacción del usuario es crucial para evaluar la calidad de atención y se ha demostrado que es importante recopilar datos específicos sobre la satisfacción del usuario para identificar problemas y mejorarlos, lo que a su vez contribuye a poder garantizar que los servicios de atención sean accesibles y estén disponibles de manera equitativa.

Ante lo mencionado el proyecto tuvo como objetivo identificar cual es el nivel de satisfacción en el servicio de urgencias. Para lograr su objetivo de estudio utilizo una metodología cuantitativa con un enfoque descriptivo, su población consto de 150 usuarios y utilizo una encuesta de escala rápida de satisfacción la cual está compuesta de 13 preguntas que comprenden diferentes dimensiones de la satisfacción. En la cual se evidencio insatisfacción respecto al tiempo de espera y el personal que los atiende.

Riega et al. (2023), en su investigación tuvo como objetivo determinar si la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario del área de triaje, el tipo de estudio utilizado fue de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, la población fue de 218 usuarios que cumplieron con los criterios requeridos por el estudio, obteniendo como resultados una calidad de servicio deficiente los cuales un 37,7 % perciben una satisfacción baja, un 45 % media y 17,9 % alta. Por su parte Plasencia (2022), presento en su investigación cómo analizar la satisfacción de los usuarios en relación a la aplicación del triaje por parte del profesional de enfermería.

Con metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, con una muestra de 72 pacientes y técnica de recolección por medio de encuestas con escala de respuesta de tipo Likert con sus 5 dimensiones que caracterizan a este tipo de encuestas. Con resultados de insatisfacción de fiabilidad de 58 %, capacidad 63,5 %, seguridad 57,5 %, empatía 61,2 % y en tangibilidad de 60 %. Por último, este estudio establece como conclusión que la aplicación del triaje de Manchester es una herramienta la cual se debe de aplicar de forma correcta para generar satisfacción, ya sea clasificando las necesidades del usuario, para una mejor organización, distribución de recursos y una rápida atención.

Molina et al. (2021), en su investigación buscó analizar la atención en triage y gestionar la calidad del servicio de emergencia, con metodología descriptiva observacional no experimental, dando resultados donde se menciona que la confianza que tiene el usuario al ser atendido en emergencia es de 48 %, todo esto se debe al fenómeno de la inseguridad respecto al profesional, afectando la confianza y seguridad del hospital. Dando como conclusión que se deben de implementar propuestas claras para que surja un sistema asistencial de calidad.

Salazar (2021), en su proyecto de investigación previa a la obtención del título de magister en gerencia en servicios de la salud. Para el efecto de esta investigación se utilizó un estudio descriptivo con enfoque de tipo cuantitativo o estadístico, en donde se aplicó encuesta considerando una población de 1200 pacientes de los cuales 292 fueron la muestra. Para poder analizar el grado de satisfacción se usó la metodología Service Quality Model (SERVQUAL), la cual sirvió para conocer si la atención es conforme o inconforme respecto a la perspectiva del usuario. Dando como conclusión que la atención al trato humano fue la que menor puntaje obtuvo con un 40 % aproximadamente.

Mutre y González (2020), en su investigación que fue realizada en el hospital IESS de Milagro menciona que los servicios de emergencia son muy propensos a sufrir inconvenientes del acceso a la atención, lo cual lo convierte en un problema de salud pública. Su proyecto empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo transversal. La población de su investigación fueron todos los pacientes que acudieron al servicio de emergencia del mes de septiembre, obteniendo una totalidad de 170 usuarios de entre 40 a 49 años de edad a los cuales les aplico técnicas de encuestas y como instrumento fue un cuestionario que constaba de 15 preguntas. Como conclusión, se evidenció que los usuarios se sentían insatisfechos por las señaléticas de orientación en el servicio de

emergencia, mientras que en cuanto a las actividades que se realizan en el área como la realización del examen físico, comprensión en la explicación de los procedimientos, evaluación al personal de enfermería, el trato con amabilidad y paciencia, tiempo de esperas fue considerablemente buena

## **2.2. Fundamentación teórica**

### **2.2.1. Calidad de atención**

Según Petrucci citado por Szulik (2023), la calidad de atención es un término difícil de conceptualizar, ya que de ella depende en gran medida del contexto y enfoque en el que se esté utilizando el término. Se trata de un concepto multidimensional y a su vez dinámico, es decir que tienen más de un significado. El mismo autor en palabras de Paganini, considera que la calidad de atención es sinónimo de cambios positivos en las condición de salud y que la misma se mide por la satisfacción del usuario. Cada uno de los autores plantea diferentes enfoques y conceptos, pero siempre direccionándolo en el mejoramiento y satisfacción del usuario al recibir un servicio de salud, en donde toda la atención sea sostenible, alcanzable y equitativa (Szulik, 2023).

Por su parte la OMS (2020), define a la calidad de atención como la ayuda a la mejoría de la salud de las personas y grupos poblacionales, la cual se basa específicamente en los conocimientos de los profesionales de la salud. Así mismo, resalta la importancia de que la atención no solo se mide por la calidad de los servicios prestados, sino que de igual manera se da por la capacidad de alcanzar resultados plenamente positivos y los cuales sean deseables para los usuarios. Es decir que para brindar una buena calidad de atención no siempre es tratar la enfermedad, sino que de igual manera al usurario respetando su espacio, derechos y costumbres.

De esta manera, Pilar (2020), menciona que, si el propósito de la atención no se cumple adecuadamente, puede conllevar al deterioro de la salud del paciente, lo que a su vez afecta su satisfacción. Por lo tanto, una atención deficiente puede desencadenar factores negativos, aumentando significativamente el riesgo de mortalidad

### **2.2.2. Dimensiones de la calidad de atención**

#### *Infraestructura*

La infraestructura es la esencia de la organización y el mantenimiento del entorno laboral de un profesional. No solo abarca la apariencia, sino también la disposición y el funcionamiento adecuado de los equipos utilizados en las actividades diarias. Destaca que

al igual que el profesional el cual debe de mantener una presentación adecuada, la unidad de trabajo también debe de cumplir con estándares óptimos de mantenimiento y orden (Alvarado, 2019).

#### *La accesibilidad de los servicios*

Carballo (2020), menciona que la cualidad más sobresaliente de un sistema de salud es siempre la equidad en la prestación de servicios, de tal manera de que no se excluya a nadie. Es importante considerar dos aspectos fundamentales al hablar de acceso a la atención: el proceso y el resultado. El primero engloba elementos los cuales son necesarios para cumplir con el objetivo de proporcionar una atención de calidad de manera oportuna, mientras que el resultado es uno de los componentes de una atención efectiva y eficaz. Por ende, la accesibilidad depende de una combinación de factores económicos, culturales, sociales y geográficos.

De acuerdo con Barja et al. (2021), señala que es indispensable implementar estrategias destinadas a poder fortalecer las habilidades del personal de salud y a garantizar una distribución equitativa, en relación con las necesidades de atención identificadas. Con la finalidad de promover la accesibilidad de los servicios de los centros de salud, precisamente así este pretende una mejora integral de la cobertura universal de salud.

#### *Presentación del personal*

La presentación del profesional de salud es la imagen que proyecta ante los usuarios; el uniforme y la forma con la que se comunica. Mantener una apariencia profesional es fundamental, ya que influye plenamente en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio y refleja el compromiso que tiene con su trabajo. Una presentación adecuada no solo da seguridad y confianza, también contribuye a fortalecer la reputación de la institución y la satisfacción del usuario.

#### *Atención oportuna*

La atención oportuna es reducir los tiempos de espera y demoras, es decir la capacidad de poder brindar atención médica o enfermera de forma rápida y eficiente, en la cual se eviten largos tiempos de espera los cuales podrían resultar perjudiciales para el usuario. Lo cual implica tener una buena gestión del personal y de los recursos en los servicios de salud para así garantizar de que los usuarios reciban atención cuando se la necesite (OMS, 2020). Con relación a lo mencionado la reducción de los tiempos de

espera no solo va a mejorar la experiencia del usuarios, sino que al hacerlo de forma rápida se reducirán o incluso se pueden prevenir posibles complicaciones para el paciente, al igual que ayuda a que el tratamiento de mejores resultados.

### **2.2.3. Triage**

Vinculado a lo anteriormente mencionado surge la idea de implementar el sistema de triage el cual reduzca los tiempos de espera y ayude a clasificar a los pacientes por su estado clínico y mejorar el flujo de ingresos. De acuerdo con Vásquez et al. (2019), el área de triaje en emergencia es de suma importancia en cuanto la demanda de los usuarios es superior a la capacidad de recursos tanto profesionales como materiales para una atención oportuna.

Para esto Vásquez menciona que basado en la necesidades de los usuarios y las diversas investigaciones realizadas del tema en la actualidad el triage se divide en cinco niveles que a continuación se los menciona:

**Nivel I:** Prioridad absoluta para una atención inmediata y sin demora.

**Nivel II:** Se prioriza en situaciones muy urgentes, el riesgo vital es inminente y en donde puede existir inestabilidad o dolor muy intenso. Este nivel de prioridad tiende a tener una demora de asistencia de 10 minutos.

**Nivel III:** Se prioriza en situaciones urgentes donde el usuario esta estable hemodinámicamente, con poco riesgo vital donde se deben de realizar pruebas diagnósticas. Este nivel de prioridad tiende a tener una demora de atención de 60 minutos.

**Nivel IV:** Existe una urgencia menor, potencialmente sin riesgo vital. Tiene una demora de atención de 120 minutos

**Nivel V:** No existe urgencia. Poca o casi nula complejidad. Tiene una demora de 240 minutos Vásquez et al. (2019).

Por su parte Grande et al. (2020), menciona que la clasificación de los usuarios en la sala de triage es un indicador de calidad y de seguridad, pero en circunstancias donde se da la falla en la clasificación se genera un subtraje, lo cual se refiere a la disminución de la calidad de atención por mala categorización.

**Tabla 1.**  
*Priorización del sistema de triage*

<b>NIVELES</b>	<b>COLOR</b>	<b>TIPO DE URGENCIA</b>	<b>TIEMPO DE ESPERA</b>
<b>Nivel I</b>	Rojo	Emergencia riesgo vital	Atención inmediata
<b>Nivel II</b>	Naranja	Muy urgente	10 minutos
<b>Nivel III</b>	Amarillo	Urgente	60 minutos
<b>Nivel IV</b>	Verde	Urgente pero estable	120 minutos
<b>Nivel V</b>	Azul	No urgente	240 minutos

*Nota: Adaptada de Vásquez (2019)*

#### *2.2.4. Atención segura*

No causar daño, este es el enfoque que se involucra en una atención cuidadosa y precisa, en donde los errores no deben de suscitarse, en donde se prioriza el bienestar y seguridad de los usuarios, se enfoca en que la prevención de lesiones o daño a la salud es prioridad de los profesionales de la salud

#### *2.2.5. Equidad de atención*

Para Castro et al. (2020), todas las personas deben de tener la oportunidad de poder alcanzar su máximo y pleno potencial en términos de atención en salud. Lo cual refiere que independientemente de su origen, raza, sexo, situación económica o religión, toda persona tiene el derecho de recibir un servicio de calidad de acceso igualitario. Para lo cual hace hincapié de que la equidad en salud busca garantizar que no haya discriminación, principalmente cuando existan las mismas necesidades.

Al igual la OPS (s.f), menciona que “La equidad en salud enfatiza que la mayoría de las diferencias en el estado y los resultados de salud entre grupos no son el resultado de diferencias biológicas, si no que resultan de proceso sociales y económicas que crean diferencias en el acceso a la salud”. Lo cual implica que ciertos grupos tengan que enfrentarse a barreras para obtener servicios de salud adecuados debido a que se encuentran en una posición económica muy baja o porque son de grupos considerados comunidades marginadas. Para lo cual se menciona que la equidad busca garantizar que todos tengan igualdad de oportunidades no solo en la atención hospitalaria, sino también abordar la educación, el empleo y la vivienda.

### **2.2.6. Atención centrada en el paciente**

Según Celia (2024), es un modelo de atención el cual no solo se centra en los signos o síntomas del usuario, sino también enfatizar los factores emocionales, sociales y socioeconómicos que afectan su vida, como lo son sus valores. Así como Celia, el autor Hernández (2019), mencionan que existen dos elementos que en conjunto definen la atención centrada en el paciente; las cuales se definen a continuación:

#### **Participación del paciente en su propio cuidado y participación social**

Se menciona que hay que reconocer a cada usuario como un ente único, conformado de conciencia y moral, el cual sea capaz de tomar sus propias decisiones respecto a su cuidado y salud. Además, se enfatiza la participación social, la cual promueve una relación colaborativa donde las personas tengan la potestad de elegir como puede ser tratados en la gestión del sistema de salud.

#### **Relación interprofesional entre el profesional y el paciente**

Se refiere a como interactúa el usuario, la familia, comunidad y el profesional. Se menciona que la relación del profesional de la salud y los usuarios se considera uno de los factores más importantes en la atención sanitaria, la cual define si la misma influye con éxito o al fracaso de la atención. Debido a que si se forman lazos de confianza esto puede influir tanto en la satisfacción como en la calidad de atención, es decir que una relación sólida permite una mejor comunicación, mayor adherencia a los tratamientos y una comprensión más profunda de las necesidades del paciente. Además, nos ayuda a facilitar la detección temprana de problemas de salud de los usuarios.

### **2.2.7. Satisfacción**

La satisfacción, es definida como la capacidad de generar experiencias positivas a los usuarios o poblaciones las cuales estén en constante contacto con los sistemas de servicios sanitarios. Como lo menciona Cantó et al. (2019), la satisfacción ha sido estudiada desde los inicios de los años 60, la cual ha sido referente de como los gobiernos e investigadores en la rama de la salud han utilizado la satisfacción del usuario como orientación para poder evaluar los sistemas de sanitarios. Dentro de la categoría de satisfacción se vincula el hecho de estar muy satisfecho lo cual se define como estar plenamente complacido o más que satisfecho, es decir que cuando el servicio supera las expectativas del usuario.

### **2.2.8. Insatisfacción**

Definida como el resultados de experiencias no agradables al recibir un producto o servicio por parte de una persona o institución, esto ocurre cuando sus expectativas se ven superadas por sensaciones no deseables. Es así como dentro del sistema de atención en salud Alamo et al. (2020), menciona que conocer las expectativas del usuario, nos permite comprender las necesidades por la que está atravesando y poder brindar una atención de calidad, teniendo en cuenta plenamente que si existe una mala calidad en brindar el servicio el usuario estará insatisfecho, lo cual ocasiona un ruptura en relación profesional paciente.

### **2.2.9. Dimensiones de la satisfacción en salud**

#### *La humanización*

Pabón et al. (2020), la define como un deber ético que debe ser adoptado por todos aquellos que conforman el sistema de atención en salud. Se basa en una serie acciones que buscan resaltar la humanidad como individuo, en donde se siga preservando la dignidad a través de la atención a los usuarios de forma íntegra. En este sentido hay que tener en cuenta dos aspectos: el primero se enfoca en el valor de la eficacia y el segundo, en la prioridad a siempre respetar a las personas, sin importar su proceder preservando siempre sus derechos como ser humanos.

#### *Atención con cuidado y precaución*

Nos referimos a la acción de estar concentrados y responder de manera satisfactoria en nuestro trabajo o labor que se nos ha designado, evitando riesgos o errores, es decir estar atento o alerta y tomar decisiones las cuales no afecten al cliente y poder garantizar seguridad en una tarea o en una toma de decisión.

#### *Técnico – científico*

Esta dimensión está orientada a la formación y a la educación sanitaria, habilidades y técnicas como al igual el manejo de los diferentes equipos e instrumentos que se utilizan en la unidad operativa. Además también saber atribuir a los usuarios la fiabilidad y seguridad (Alvarado, 2019).

#### *Entorno*

Dimensión que enfatiza el espacio físico y laboral, tanto como la coordinación interpersonal, material y del equipo que involucra el cuidado con los recursos disponibles

dentro de la unidad. En este contexto a esto se los denomina como elementos tangibles es decir de como el usuario percibe las instalaciones físicas (Alvarado, 2019).

### **2.3. Fundamentación legal**

La calidad de la atención, en el marco de la normatividad vigente emitida por la Autoridad Sanitaria Nacional, se ha definido como la provisión de servicios de salud a los pacientes/usuarios de forma accesible, equitativa, con un talento humano en salud profesional óptimo, con calidad y calidez, considerando el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el fin de lograr la satisfacción de los pacientes o usuarios.

En cualquier ámbito de negocio, empresa sea privada o pública la satisfacción es un indicador de calidad de un servicio prestado a un cliente, en el ámbito de la salud conocer la satisfacción de los usuarios permite mejorar y fortalecer brechas con el fin de desarrollar un sistema de salud que pueda brindar una atención de calidad.

En este contexto, se presenta el Modelo de Gestión de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud, cuyo contenido detalla los componentes y subcomponentes necesarios para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud del país (ACCESS, 2023).

Art. 32: La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos entre ellos el derecho al agua, alimentación, la educación la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir (ACCESS, 2023).

Art. 361: menciona: “La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes (ACCESS, 2023).

#### **2.3.1. Ley orgánica de la salud**

Art. 8: Son deberes individuales y colectivos en relación con la salud: “a) Cumplir con las medidas de prevención y control establecidas por las autoridades de salud; b) Proporcionar información oportuna y veraz a las autoridades de salud, cuando se trate de enfermedades declaradas por la autoridad sanitaria nacional como de notificación obligatoria y responsabilizarse por acciones u omisiones que pongan en riesgo la salud

individual y colectiva; c) Cumplir con el tratamiento y recomendaciones realizadas por el personal de salud para su recuperación o para evitar riesgos a su entorno familiar o comunitario; d) Participar de manera individual y colectiva en todas las actividades de salud y vigilar la calidad de los servicios mediante la conformación de veedurías ciudadanas y contribuir al desarrollo de entornos saludables a nivel laboral, familiar y comunitario (ACCESS, 2023).

Art. 201, menciona: “Es responsabilidad de los profesionales de salud, brindar atención de calidad, con calidez y eficacia, en el ámbito de sus competencias, buscando el mayor beneficio para la salud de sus pacientes y de la población, respetando los derechos humanos y los principios bioéticos” (ACCESS, 2023).

### **2.3.2. Ley de Derechos y Amparo al Paciente, publicado en el Registro Oficial Suplemento 626 del 03 de febrero de 1995, última modificación con fecha 22 de diciembre de 2006.**

Art. 2: Derecho a una atención digna. - “Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía” (ACCESS, 2023).

Art. 3: Derecho a no ser discriminado. - “Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica” (ACCESS, 2023).

Art. 4: Derecho a la confidencialidad. - “Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial” (ACCESS, 2023).

## **2.4. Fundamentación de enfermería**

### **Modelo de enfermería de Hildegard Peplau**

El modelo de Peplau se centra en la teoría de que las relaciones interpersonales son de suma importancia y de consideración al momento de la atención de un paciente y destaca el hecho de lo importante que es el enfermero dentro del proceso de atención, el cual es definido como un término terapéutico. Dentro de esta misma menciona que la personalidad del enfermero tiene un valor considerable debido a la influencia que puede

provocar en el usuario. Mencionado por Fernández (s.f) Peplau describe o divide la teoría en cuatro fases:

**Orientación:** El individuo siente una necesidad y busca la ayuda del profesional, quien le asistirá en el reconocimiento de su problema y determinará su necesidad de cuidado.

**Identificación:** La enfermera facilitara la exploración de los sentimientos lo cual ayuda a la persona o paciente a poder procesar su enfermedad

**Explotación:** El individuo saca el máximo provecho de lo que se le puede ofrecer y una vez se cumplan con lo propuesto el profesional ser propone sacar nuevas mentas por alcanzar.

**Resolución:** Resolver las necesidades de dependencia del paciente, liberándolo de la identificación con la enfermera o el enfermero y creando relaciones de apoyo (Fernandez, s.f).

Peplau manifiesta que para llevar a cabo esta teoría la enfermera tiene ciertos roles que debe de cumplir para la mejoría de la salud del paciente las cuales son:

**Rol de extraño:** La enfermera y el paciente no se conocen. El enfermero no puede juzgar al paciente, sino aceptarlo como persona y considerarlo emocionalmente competente a menos que haya pruebas claras de lo contrario.

**Rol de suministradora de recursos:** La enfermera debe proporcionar respuestas, explicando al paciente el plan de tratamiento a seguir. Debe tener en cuenta la situación y elegir la respuesta más adecuada para fomentar un aprendizaje constructivo.

**Rol de educadora:** Este rol combina todos los demás roles. La enfermera debe partir de lo que el paciente ya sabe y considerar su interés y capacidad para utilizar la información (Fernandez, s.f).

## 2.5. Formulación de la Hipótesis

Hi: no existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024.

Ho: Si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024.

## **2.6. Identificación y clasificación de Variables**

**Variable independiente:** Calidad de atención

**Variable dependiente:** Grado de satisfacción

## 2.7. Operacionalización de las variables

**Tabla 2.**

*Operacionalización de la variable independiente*

Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024.	VI- Calidad de atención	Son servicios de salud para las personas o los grupos de población. Se busca alcanzar resultados sanitarios deseados que se ajusten a conocimientos profesionales basados en datos probatorios (OMS, 2020).	<b>Elementos tangibles</b>	Infraestructura Equipos Presentación del personal	<b>Escala de Likert</b> 5 – Totalmente de acuerdo 4- De acuerdo 3- Indiferente 2 – En desacuerdo 1 – Totalmente desacuerdo	Cuestionario para medir la calidad de atención de la unidad de triaje de emergencias
			<b>Empatía</b>	Comprender como se siente el paciente		
			<b>Seguridad</b>	Cumplimiento de criterios de seguridad		
			<b>Respuesta</b>	Exigencia de los usuarios Rapidez de la atención		
			<b>Accesibilidad</b>	Disponibilidad de los canales de comunicación		
			<b>Confiabilidad</b>	Precisión en la prestación de los servicios		

*Nota: Elaborada por Carlos Ariel Rodríguez Rivera*

**Tabla 3.***Operacionalización de la variable dependiente*

Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición operacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024.	VD – Grado de Satisfacción	Es el resultado de una atención de calidad, que enmarca el conjunto de condiciones tanto objetivas como subjetivas, que deben ser medidos en base a la percepción y expectativas de los usuarios con relación a la atención médica recibida (Walter Patricio Castelo Rivas, 2022).	<b>Humanística</b>	Atención con cuidado y precaución	<b>Escala de Likert</b>	Cuestionario sobre satisfacción del usuario
				Trata amable y Cortez		
				Respeto por la privacidad y confidencialidad		
			<b>Tecnológica – Científica</b>	Respeto por el orden de llegada de los pacientes	1 – No satisfecho	
				Personal correctamente uniformado y aseado	2 – Poco satisfecho	
				Orientación en el servicio	3 – Satisfecho	
			<b>Entorno</b>	Ofrecimiento de charlas educativas	4 – Muy satisfecho	
				Seguridad y dominio de la farmacoterapia		
				Ofrecimiento de alternativas al tratamiento		
				Limpieza y orden		
				Iluminación y ventilación adecuada		
				Señalización adecuada		
				Abastecimiento y disponibilidad de los productos.		

*Nota: Elaborado por Carlos Ariel Rodríguez Rivera*

## CAPITULO III

### 3. Diseño metodológico

#### 3.1. Tipo de investigación

##### **Investigación cuantitativa**

La investigación cuantitativa es aquella donde se recogen y analizan datos cuantitativos. En términos generales, al formular el problema implica desarrollar, precisar y organizar la idea de investigación, lo cual requiere un mayor grado de formalidad y delimitación cuando se trata de un enfoque cuantitativo. Para pasar de una simple idea al planteamiento concreto del problema, es fundamental profundizar en el tema mediante la consulta de fuentes especializadas como libros, artículos científicos, sitios web académicos confiables, tesis y otras referencias reconocidas (Hernández-Sampieri & Torres, 2018).

#### 3.2. Diseño de investigación

Martínez citado por Alban et al. (2020), El diseño de investigación descriptiva es el “tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales con conjuntos homogéneos de fenómenos, los cuales permiten establecer la estructura o el comportamiento de un fenómeno de estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”. Aunque existen diferentes diseños descriptivos la presente investigación utilizará la observación cuantitativa la cual consiste en la recopilación de datos numéricos y valores.

##### **Investigación no experimental**

En palabras de Sampieri y Mendoza (2018), sobre la investigación no experimental se caracteriza por estudiar las variables independientes sin intervenir o modificarlas de manera intencional. Este tipo de investigación se apoya en categorías, conceptos, variables, hechos, fenómenos o entornos que han tenido lugar de forma natural, sin la influencia directa del investigador en su desarrollo.

#### 3.3. Población y muestra

La población de la investigación en el Hospital General León Becerra Camacho fueron 1,498 usuarios que asistieron al área de triage en el mes de noviembre de 2024 según datos estadísticos de la Unidad Hospitalaria.

### 3.4. Tipo de Muestreo

Para la investigación, se utilizó un muestreo probabilístico, utilizando la fórmula finita para saber la cantidad de usuarios que se encuestaran en el Hospital General Dr. León Becerra Camacho:

$$\text{Formula: } n = \frac{Z^2 * pq * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * pq}$$

Dónde:

n= Tamaño de muestra requerida

N= Tamaño de la muestra (1498 usuarios)

Z= Nivel de fiabilidad de 95% (valor estándar es de 1,96)

e= Margen de error (5%) (valor estándar es de 0,05)

l= constante

pq= (0.5) (0.5)

Desarrollo de la fórmula

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2 * pq * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * pq} \\ n &= \frac{(1,96)^2 (0.5) (0.5) (1498)}{(0.05)^2 (1498-1) + (1,96)^2 (0.5) (0.5)} \\ n &= \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) (1498)}{(0.0025) (1497) + (3.8416) (0.5) (0.5)} \\ n &= \frac{(0.9604) (1498)}{3.7425 + 0,9604} \\ n &= \frac{1438.99}{4.7029} \\ n &= 217 \end{aligned}$$

### **3.5. Criterios de selección**

#### **3.5.1. Criterios de inclusión**

- Usuarios, familiares o acompañantes desde los 18 hasta los 60 años de edad que asisten a la atención al área de triage del Hospital León Becerra Camacho

#### **3.5.2. Criterios de exclusión**

- Usuarios que sean menores de edad (<18 años).
- Usuarios mayores de 60 años o usuarios con problemas mentales o con discapacidades intelectuales los cuáles no puedan responder el cuestionario.

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El instrumento denominado “Cuestionario para medir la calidad de atención de la Unidad de Triage de Emergencias del Hospital Regional Docente” realizado por Alvarado (2019), compuesto por 10 ítems con una escala de medición de tipo Likert del 1 al 5 dónde uno representa la puntúan más baja y cinco la más alta. La investigación consto de 2,454 usuarios como población general, con una muestra de 322 usuarios. Realizado el procesamiento de datos se consiguió la fiabilidad del instrumento con un alfa de **Cronbach de 0,76** considerándolo en valores aceptables.

Para la aplicación del instrumento se procedió a realizar varias modificaciones, en dónde en las 10 preguntas del cuestionario se suprimió el lugar dónde se realizó la investigación debido a que se aplicará para los usuarios del hospital General León Becerra Camacho, de igual manera se suprimió la pregunta 9 debido a que los usuarios no la entendían.

“La presentación del personal de la Unidad de Triage **del Hospital Regional Docente Las Mercedes** es adecuada”

Quedando de la siguiente manera:

“La presentación del personal de la unidad de triaje es adecuada”

Para validar la fiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto dónde la muestra fueron 7 usuarios. Para el procesamiento de los datos recolectados se utilizó el programa SPSS versión 23 dando un alfa de **Cronbach de 0,88** considerándolo en los valores buenos.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.884	09

Para saber el **grado de satisfacción** de los usuarios en el área de triage se utilizó la encuesta realizada por Valdez (2018), denominada “Cuestionario sobre satisfacción del usuario”. La cual consta de 15 preguntas con escala de Likert del 1 al 4: 1 (No satisfecho); 2 (poco satisfecho); 3 (satisfecho); 4 (muy satisfecho) La investigación fue conformada por una población total de 60 usuarios dando un alfa de Cronbach de 0.950 considerándolo dentro del rango de excelencia. Al realizar la prueba piloto con una población de 7 usuarios dio un resultado bueno con un alfa de **Cronbach de 0,93**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.935	13

Importante mencionar que se realizaron modificaciones de la encuesta que fueron las siguientes: Se suprimieron 2 preguntas las cuáles no tienen concordancia con nuestro tema de investigación que fueron las preguntas **6 y 14**.

Otra de las modificaciones fue reemplazar las frases “**el personal de farmacia**” y “**La sala de farmacia**” por la frase “**El personal de triage, El área de triage o personal médico**” debido a que la investigación de Valdez valoraba a los usuarios que fueron atendidos en el área de farmacia, por lo tanto, nuestra investigación fue dirigida para usuarios del área de triage, quedando con un total de 13 preguntas.

### 3.1. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se procedió a imprimir de manera física los cuestionarios, una vez en el área dónde se va a realizar la recolección de datos se da una breve explicación en qué consiste y con qué fin se realiza la investigación y los cuestionarios, luego se procede hacer firmar el consentimiento informado para poder aplicar el instrumento.

Ya teniendo los datos se procede al procesamiento de estos mismos en dónde se utilizará el programa SPSS versión 23, el cuál es un software que se utiliza para realizar captura y análisis de datos para crear y realizar gráficos. Una vez obtenido la tabulación de nuestros cuestionarios se procede a realizar el análisis de los datos dando cumplimiento a los objetivos de la investigación.

### **3.7. Consideraciones éticas**

La presente investigación tiene como valor primordial respetar todos los principios éticos. Esto es fundamental, ya que la investigación se basa en la recolección de datos proporcionados por usuarios que se merecen respeto por su valiosa participación. Los datos obtenidos servirán para la ejecución y finalización del tema de investigación, lo que nos dimensiona a tratar la información con integridad y ética. Logrando la implementación de medidas basadas en la privacidad de los datos, así la investigación pueda generar beneficios tangibles para todos los involucrados.

La declaración de Helsinki fue elaborada por la Asociación Médica Mundial (AMM) como un conjunto de principios éticos que rigen la investigación médica que involucra a seres humanos, incluyendo aquella que utiliza materiales biológicos o datos que pueden identificar a las personas. El instrumento que se utilizó para determinar la calidad de atención fue información recogida por investigadores de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, por otro lado, el instrumento que se utilizó para explorar el grado de satisfacción fue receptada por estudiantes de la Universidad Cesar Vallejo ambas validadas por un comité de expertos.

Es por esta razón, que se realizó un oficio hacia el personal administrativo del Hospital General Dr. León Becerra Camacho y un consentimiento informado hacia los pacientes para la autorización de implementar los instrumentos de recolección de datos; dando como resultado una respuesta positiva siempre y cuando brindando la debida confidencialidad de los usuarios.

## CAPITULO IV

### 4. Presentación de resultados

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo con el análisis realizado sobre las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, se obtuvieron los resultados que se detallan a continuación:

Con relación al primer objetivo específico dirigido a determinar la calidad de atención en el área de triage del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro, se pudo interpretar de las 217 personas las cuáles fueran parte del estudio en un 47 % evaluaron la atención como de nivel medio, indicando que la mayoría consideró que se cumplieron estándares básicos de calidad, aunque no con excelencia, mientras que el 13% calificaron la calidad como baja y un 40 % evaluaron un nivel de calidad alto, lo cual sugiere que una porción menor de los usuarios experimento un atención plenamente satisfactoria. Finalmente un porcentaje reducido experimento una calidad de atención baja con un 13 %.

#### Gráfico 1

*Calidad de atención*

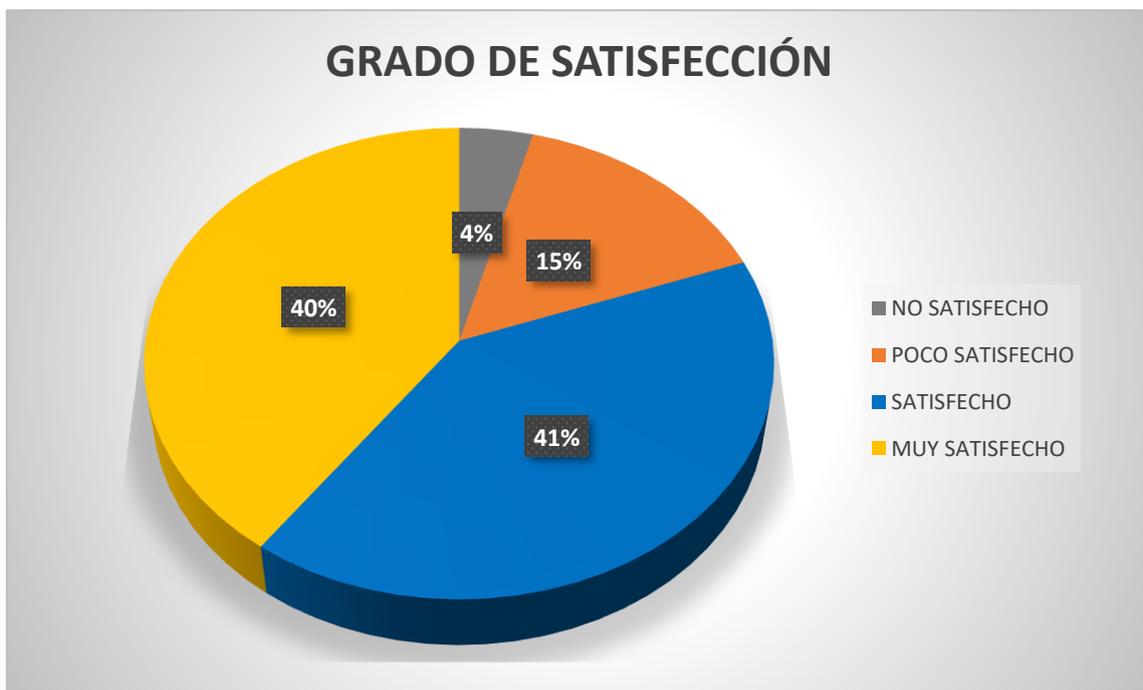


*Distribución en porcentajes sobre la calidad de atención*

*Nota: obtenido mediante el programa Excel*

Con relación al objetivo dirigido a explorar el grado de satisfacción de los usuarios, de los 217 usuarios, un 40 % manifestaron estar muy satisfechas, lo cual indica que la mayoría consideró que se cumplieron sus expectativas de calidad. Por otro lado, un 41 % evaluaron el servicio como satisfactorio, así mismo un 15 % reportaron estar poco satisfechas y un 4 % expreso estar no satisfecha sugiriendo que solo una parte menor experimentó un nivel de atención que no supero sus expectativas.

**Gráfico 2**  
*Grado de satisfacción*



**Distribución en porcentajes sobre el grado de satisfacción de los usuarios del área de triage**  
*Nota: obtenido mediante el programa Excel*

Dando énfasis al último objetivo específico de la investigación, sobre la correlación que existe entre calidad de atención y el grado la satisfacción de los usuarios del Hospital General Dr. León Becerra Camacho, Milagro. en la tabla se evidencia una correlación significativa entre las dos variables con un valor de  $r = 0,318$  que acorde a los valores referenciales de esta prueba estadística destaca una correlación positiva moderada, lo cual permite analizar que a mayor calidad de atención mayor será el grado de satisfacción.

**Tabla 4.**

*Análisis correlacional entre las variables calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios*

		Calidad de atención	Grado de satisfacción
Calidad de atención	Correlación de Pearson	1	.318**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	217	217
Grado de satisfacción	Correlación de Pearson	.318**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	217	217

**Fuente:** *Obtenido mediante el programa SPSS versión 23*

#### **4.2. Comprobación de hipótesis**

Tras haber realizado el análisis de correlación entre ambas variables con el fin de analizar si existe relación entre calidad de atención y grado de satisfacción en los usuarios en el área de triage, se evidencia que existe una significancia no mayor a  $p < 0,05$  con una fuerza de correlación positiva moderada de  $r = 0,318$  por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula: No Existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024 y se acepta la hipótesis alternativa la cual indica que: Si existe relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024

#### **Discusión**

En relación a los resultados obtenidos tenemos datos considerables con otras investigaciones como la que realizó Clavijo et al, (2023) dónde demuestra que la satisfacción en la atención en enfermería tiene un 2,5 % de los pacientes insatisfechos similar a nuestros resultados con un 4 %, otro de sus resultados es el 35 % de los usuarios indecisos respecto a la atención, y 50 % satisfechos, porcentaje el cual también tiene plena similitud con los resultados de nuestra investigación con un 40% manifestaron estar muy satisfecho, un 41 % evaluaron el servicio como satisfactorio, así mismo un 15 % reportaron estar poco satisfechas.

Así mismo, Valdez (2018), en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller - los Olivos, 2028” dónde se obtuvieron resultados similares, el autor observó la relación y correlación en sus variables, los resultados mostraron que existe relación altamente significativa ( $p=0,000$ ), con buena fuerza de correlación ( $R=0,852$ ), dando como valida la hipótesis alternativa, existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta.

Otra investigación realizada por Jaramillo et al, (2020), titulada “Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato)”. Al igual que la investigación mencionada anteriormente se evidencia resultados muy similares en dónde la correlación es muy significativa (0,945; con un valor  $p < 0,05$ ), por lo tanto, los valores le permitieron aceptar la hipótesis de la evaluación de la calidad de atención si incide en el nivel de satisfacción del usuario que asiste a consulta externa del Hospital General de Ambato.

## **5. Conclusiones**

Como conclusión, la investigación determinó que la calidad de atención en el área de triage del Hospital General Dr. León Becerra Camacho muestra que en términos generales, los usuarios perciben la calidad de atención entre un nivel medio y alto. La mayoría con un 47% consideró que recibió una atención adecuada cumpliendo estándares básicos de atención y calidad, mientras que otra parte significativa con un 40 % manifestó estar experimentando un servicio de alta calidad. No obstante, a estos resultados positivos, también se identificaron usuarios los cuáles percibieron una atención muy deficiente.

En cuanto al grado de satisfacción, los resultados reflejan una tendencia similar a la calidad de atención. Una proporción considerable de los usuarios con un 40 y 41 % manifestó sentirse plenamente satisfecho con la atención recibida cumpliendo con sus expectativas. Al mismo tiempo, se obtuvo un grupo importante con un 14 % que no se sintió completamente satisfecho. Y finalmente, un grupo menor de la población con un 5 % el cual no estuvo conforme con la atención, manifestando estar muy insatisfecho. Estos resultados evidencian que si bien los usuarios manifiestan que el servicio de triage cumple con su propósito, llegar alcanzar un nivel de excelencia en cuanto a la atención se tienen que mejorar aspectos tanto humanísticos y administrativos.

Existió una relación estadísticamente significativa entre las dos variables estudiadas, calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios lo cual queda evidenciado en la investigación, así como en otras las cuáles estuvieron direccionadas al mismo tema, concluyendo que a mayor calidad de atención mayor será el grado de satisfacción de los usuarios.

## **6. Recomendaciones**

El hospital General Dr. León Becerra Camacho debe implementar estrategias asegurando un ambiente funcional, seguro y adecuado para los pacientes y el personal. En el cual los procesos de triage optimicen los tiempos de espera y que se brinde una atención oportuna. Distribuyendo adecuadamente los recursos y el personal, en dónde la incorporación de nuevas técnicas o guías puedan permitir un mejor planteamiento de como brindar una atención eficiente y de calidad.

Así mismo, se sugiere implementar capacitaciones del personal de salud del área de triage, en dónde se enfatice que el trato humanizado y respetuoso mejora satisfactoriamente el estado de ánimo del paciente, dando una buena comunicación siendo un pilar fundamental en la atención. También reforzar la correcta aplicación de triage asegurando que se atiendan según la prioridad que se le designa al usuario. Así mismo, el personal de salud debe tratar a los pacientes con respeto y empatía para poder brindar una atención de calidad donde los usuarios queden totalmente satisfechos

Para concluir se recomienda establecer periódicamente un sistema en donde el mismo personal implemente encuestas o cuestionarios para poder identificar en donde se está teniendo brechas, para abordar con tiempo necesidades de atención. Esto ayudara al personal a mejorar el servicio y la satisfacción del usuario.

## 7. Referencias Bibliográficas

- ACCESS. (2023). *Modelo de Gestión de la Calidad de la Atención de los Servicios de Salud*. Obtenido de <http://www.acess.gob.ec/wp-content/uploads/2023/11/Resolucion-No.-ACCESS-ACCESS-2023-0029.pdf>
- Alamo-Palomino, I. J., Matzumura-Kasano, J. P., & Gutiérrez-Crespo, H. F. (2020). *RECLAMACIONES DE PACIENTES EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA ADULTOS DE UN HOSPITAL DE TERCER NIVEL DE ATENCIÓN*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n2/2308-0531-rfmh-20-02-246.pdf>
- Alban, G. P., Arguello, A. E., & Molina, N. E. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Alvarado, D. I. (2019). *RELACION ENTRE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE TRIAJE DE EMERGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE LAS MERCEDES, 2019*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Retuerto\\_Alvarado\\_David\\_Isac%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Retuerto_Alvarado_David_Isac%20(4).pdf)
- Barja-Ore, J., Valverde-Espinoza, N., Requena, K. N., & Aguilar-Aguilar, S. (2021). *Cambios en la disponibilidad de los recursos humanos en salud en el Perú*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedmil/cmm-2021/cmm211n.pdf>
- Cabrera, J. L., Zapata, K. M., & Preciado, A. M. (Mayo - Junio de 2024). *Ciencia Latina Sociales y Humanas*. Obtenido de Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12235/17767>
- Cachique, O. S., León, J. C., Alburqueque, C. A., & Rivera Lozada, O. (06 de 12 de 2022). *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*. Obtenido de Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/757/7573774008/7573774008.pdf>

- Campa, I. M., Hernández, O. G., & Polo, J. M. (2021). *UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO*.
- Cantó, V. P., Soler, L. M., & Chordá, V. M. (2019). *Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/rsp/2019.v53/87/es>
- Carballo, Q. L. (2020). *Accesibilidad a los servicios de salud como un componente de la calidad de la atención*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43475332001>
- Castro, A., Sáenz, R., Avellaneda, X., Cáceres, C., Galvão, L., Mas, P., . . . Fuentes, M. U. (29 de Octubre de 2020). *La Red de las Américas para la Equidad en Salud: inclusión, compromiso y acción*.
- Chérrez-Anguizaca, J. E., & León-Micheli, E. X. (2021). La aplicación del Triage, en la prestación del servicio de salud en el Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaAplicacionDelTriageEnLaPrestacionDelServicioDeSa-8326125%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaAplicacionDelTriageEnLaPrestacionDelServicioDeSa-8326125%20(1).pdf)
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital daniel alcides carrión, Huancayo - Perú. *Facultad de Medicina Humana URP*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
- Fernandez, M. L. (s.f). *Bases historicas y teorías de la Enfermería*. Obtenido de <https://ocw.unican.es/pluginfile.php/370/course/section/171/Enfermeria-Tema11%2528II%2529.pdf>
- GRANDE, M. F., ESTEBAN, J. A., MONGELOS, D., DÍAZ, M. H., & GIUNTA, D. H. (2020). *Medición del subtraje como indicador de calidad y seguridad en un servicio de urgencias*. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v148n5/0717-6163-rmc-148-05-0602.pdf>
- Hernández, M. A. (2019). *Atención centrada en el paciente y práctica interprofesional*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim191a.pdf>

- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/M71S9OIO/Metodolog%C3%ADa\_de\_la\_investigaci%C3%B3n\_Rutas\_Cuantitativa\_Cualitativa\_Mixta[1].pdf
- HERRERA, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/323347064.pdf>
- HERRERA, E. L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*.
- Isabel J. Alamo-Palomino, J. P.-K.-C. (2020). Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. *Facultad de Medicina Humana URP*. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n2/2308-0531-rfmh-20-02-246.pdf>
- Jaramillo-Jimbo, C. d., Fabara-Núñez, G. V., & Falcón-Maldonado, R. G. (13 de Octubre de 2020). *Digital Publisher*. Obtenido de Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa: file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EvaluacionCalidadDeAtencionYSatisfaccionDelUsuario-7897651%20(2).pdf
- Jimena Elizabeth Chérrez-Anguizaca, E. X.-M. (2021). La aplicación del Triage, en la prestación del servicio de salud en el Ecuador. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaAplicacionDelTriageEnLaPrestacionDelServicioDeSa-8326125%20(3).pdf
- Juan P. Matzumura Kasano, H. F. (2018). Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. *Qhali Kay Revista de Ciencias de la Salud la Salud*. Obtenido de file:///C:/Users/USER/Downloads/1401-Art%C3%ADculo-3919-2-10-20180816%20(4).pdf

- Laura Herrera-Almanza, A. H.-M.-R.-H.-M.-A.-S. (2022). El triage como herramienta de priorización en los servicios de urgencias. *Revisión narrativa*. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2022/mim222j.pdf>
- Molina, N. J., & Castillo, G. S. (01 de Diciembre de 2021). *Atención triaje y gestión de calidad del servicio de emergencia. Caso: Hospital Luis Fernando Martínez de Cañar*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-AtencionTriageYGestionDeCalidadDelServicioDeEmerge-9063237.pdf>
- Mutre, K. B., & González, C. M. (2020). *LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN TIEMPO DE ESPERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL IESS DE MILAGRO – ECUADOR*. Obtenido de <https://acvenisproh.com/revistas/index.php/masvita/article/view/83/518>
- OMS. (11 de Agosto de 2020). *Servicios sanitarios de calidad*. Obtenido de Organización mundial de la salud .
- OPS. (s.f). *Equidad en Salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/equidad-salud>
- Pabón Ortíz, E. M., Mora Cruz, J. V., Buitrago Buitrago, C. Y., & Castiblanco Montañez, R. A. (2020). *Estrategias para fortalecer la humanización de los servicios en salud en urgencias*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-EstrategiasParaFortalecerLaHumanizacionDeLosServic-7732371.pdf>
- Palencia, B. R. (2022). Nivel de satisfacción por condiciones de ingreso a servicio de urgencias en el hospital nuestra señora del Carmen durante 2022. *REINCISCOL Revista de Investigación Científica y Social*, 22.
- Pilar, P. L. (22 de Mayo de 2020). *CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD DE ZONA RURAL PERUANA*. Obtenido de <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Plasencia, C. E. (Septiembre de 2022). *SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE EMERGENCIA RESPECTO A LA APLICACIÓN DEL TRIAGE DE MANCHESTER*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36777/1/Plasencia%20Caiza%20Evelyn%20Morelia.pdf>

- Rengifo Clavijo, E. C. (2023). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de triaje de una Clínica Privada De Lima, 2023*. Obtenido de [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10447/T061\\_46947878\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10447/T061_46947878_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riega, Y. I. (28 de Julio de 2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de triaje de*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124353/Garcia\\_RIY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124353/Garcia_RIY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar Serrano, P. J. (2021). CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACHO. *UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16393/1/T-UCSG-POS-MGSS-303.pdf>
- Salazar, S. P. (2021). *CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL AREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACHO*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16393/1/T-UCSG-POS-MGSS-303.pdf>
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*.
- School, C. S. (14 de Abril de 2024). *TULANE UNIVERSITY*. Obtenido de Atención centrada en el paciente: <https://publichealth.tulane.edu/blog/patient-centered-care/>
- Szulik, D. (2023). *Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud*. Obtenido de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ReflexionesEnTornoALaCalidadDeLaAtencionEnSalud-8870333.pdf>
- Valdez, J. D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/326625821.pdf>

Vásquez, A., Muñoz, C. L., & Ramos, C. M. (2019). *EL TRIAGE HOSPITALARIO EN LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA*. Obtenido de <https://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1092&context=rfmh>

Walter Patricio Castelo-Rivas, J. L.-T.-R. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*. Obtenido de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495%20(3).pdf)

## 8. Anexos

### Anexo 1. Permiso de la institución



## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD

### CARRERA DE ENFERMERÍA

Oficio No. 443- CE-UPSE-2024

Colonche, 22 de octubre de 2024.

*Recibido 24/10/2024 15:00*  
*Docencia e Investigación*  
*Mgs. Paul Delgado*

Dr.  
Juan Carlos Montaleza Quizhpe  
DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL  
HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACHO

Dr.  
Byron Paul Delgado Mendoza  
DIRECTOR DE DOCENCIA DEL  
HOSPITAL LEÓN BECERRA CAMACHO

En su despacho. –

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de parte de quienes conformamos la Carrera de Enfermería de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

La presente es para comunicar a usted que, en sesión de Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud, fue aprobado el tema para el desarrollo del trabajo de investigación previa a la obtención al título de Licenciada en Enfermería a la estudiante:

No-	TEMA	ESTUDIANTE	TUTOR
1	CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE TRIAGE. HOSPITAL GENERAL DR LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO 2024	Carlos Ariel Rodríguez Rivera	Lic. Andy Láinez Tomalá. M.Sc .

Por lo antes expuesto, solicito a usted se sirva autorizar el ingreso a las áreas correspondientes para que el Sr/Srta. **CARLOS ARIEL RODRÍGUEZ RIVERA**, proceda al levantamiento de información dentro de la Institución a la cual usted dignamente representa, a fin de desarrollar el trabajo de investigación antes indicado

#### Particular que solicito para los fines pertinentes

Atentamente



Lic. Carmen -Lascan-o Espinoza, Ph.D  
DIRECTORA DE CARRERA

C.C ARCHIVO  
CLE/POS

Campus matriz, La Libertad - Santa Elena - ECUADOR  
Código Postal: 240204 - Teléfono: (04) 781 - 732

MINISTERIO DE SALUD  
Documento No.: 2024-10-21-11-43-01-CAET-05  
Fecha: 2024-10-21-11-43-01-CAET-05  
Recibido por: Gina Elizabeth Rodríguez Merchán  
Para verificar el estado de su documento: [www.upse.edu.ec](https://www.upse.edu.ec)  
<https://www.gestiondocumental.gob.ec>  
con el usuario: 2450178880

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación titulada “CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL ÁREA DE TRIAGE. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO”. Elaborada por el estudiante RODRÍGUEZ RIVERA CARLOS ARIEL y dirigida por la licenciada Yanetsy Díaz Amador de la universidad Estatal Península de Santa Elena. El propósito de la investigación es determinar la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en el área de triage. Hospital General Dr. León Becerra Camacho. Milagro, 2024

1. Para ello, se le solicita participar en un cuestionario que tomara 10 min de su tiempo. Su participación es completamente voluntaria y usted decide si se interrumpe. Si se genera alguna pregunta sobre la investigación, puede consultarlo con su encuestador.
2. Su identidad será tratada de manera anónima, es decir que la información que proporcione será confidencial y solo podrá ser conocido por las personas que están inmersas en este estudio. Así mismo sus respuestas serán analizadas con las del resto de personas encuestadas y servirá para la elaboración de esta investigación.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores firme:

---

**Firma del usuario**

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



## FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA SALUD CARRERA DE ENFERMERÍA



### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

El presente cuestionario tiene como finalidad de conocer el nivel de calidad de atención del servicio o área de triage del Hospital General Dr. León Becerra Camacho.

De las siguientes preguntas marque con una X la casilla que usted considere oportuna.

#### Escala

5 = Totalmente de acuerdo (TA)

4 = De acuerdo (A)

3 = Indiferente (I)

2 = En desacuerdo (D)

1 = Totalmente desacuerdo (TD)

ÍTEMS	TA	A	I	D	TD
1. La infraestructura (ambientes y áreas de atención) de la unidad de triage se encuentra en buenas condiciones de uso.					
2. Los equipos (sillas de ruedas, camillas, balanzas, tensiómetros, termómetros) de la unidad de triage se encuentran en buenas condiciones de uso					
3. La presentación del personal de la unidad de triage es adecuada.					
4. El personal de la unidad de triage comprende cómo se siente su paciente					
5. El servicio médico de la unidad de triage cumple los criterios de seguridad para sus pacientes. (señalizaciones, vigilancia, tópicos diferenciados por especialidad, ambientes despejados para traslado, atención las 24 horas)					
6. El servicio médico de la unidad de triage cumple con las exigencias de sus pacientes. (dar solución a su problema de salud)					
7. El servicio médico de la unidad de triage es rápido en su prestación (atención rápida de sus problemas de salud al llegar al hospital)					
8. El servicio médico de la unidad de triage dispone de canales de comunicación para sus pacientes. (perifoneo, llamado por parlantes, personal explica atenciones y procedimientos de manera sencilla y clara, gigantografías informativas)					
9. El servicio médico de la unidad de triage brinda con precisión la atención de la dolencia del paciente. (identifica sus problemas de salud)					



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
Y DE LA SALUD  
CARRERA DE ENFERMERÍA**



**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, y de acuerdo a la escala, cada pregunta que se formula.

**DATOS ESPECÍFICOS**

- 1 No satisfecho
- 2 Poco satisfecho
- 3 Satisfecho
- 4 Muy satisfecho

Nº	DIMENSIONES / Ítems	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN HUMANÍSTICA</b>					
1	¿El personal de triage, le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de triage le brinda un trato afable y cortes?				
3	¿El personal de triage respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4	¿El personal de triage respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de triage se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO – CIENTÍFICA</b>					
6	¿El personal médico le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
7	¿El personal de triage le da charlas educativas mientras es atendida?				
8	¿El personal médico, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
9	¿El personal médico le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>					
10	¿Considera que el área de triage está limpia y ordenada?				
11	¿Considera que el área de triage esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
12	¿Considera que el área triage presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
13	¿Considera que el área de triage presenta adecuado abastecimiento y distribución de los servicios?				

#### Anexo 4. Evidencias fotográficas



**Nota:** Aplicación del cuestionario a familiares de los usuarios que asisten al área de triage en el hospital General León Becerra. Milagro, 2024



**Nota:** Aplicación del cuestionario a usuarios que asisten al área de triage en el Hospital General León Becerra. Milagro, 2024

## Anexo 5. Reporte del sistema antiplagio



Universidad Estatal  
**Península de Santa Elena**



**Biblioteca General**

### CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Colonche, 17 de febrero del 2025

#### 001-TUTOR (ADL)-2025

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE TRIAGE. HOSPITAL GENERAL DR. LEÓN BECERRA CAMACHO. MILAGRO, 2024, elaborado por CARLOS ARIEL RODRÍGUEZ RIVERA estudiante de la Carrera de Enfermería. Facultad de Ciencias Sociales y de la Salud perteneciente a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Enfermería, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio COMPILATIO, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente trabajo de titulación se encuentra con el 3% de la valoración permitida, por consiguiente, se procede a emitir el presente informe.

Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,



ANDY DAMIAN LAINEZ  
TOMALA

Lic. Andy Damián Lainez Tomalá, MSc.  
**Tutor del trabajo de titulación**

Biblioteca General

Vía La Libertad – Santa Elena  
Correo: [biblioteca@upse.edu.ec](mailto:biblioteca@upse.edu.ec)  
Teléfono: 042781738 ext. 136

# PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - CARLOS RODRÍGUEZ (1)



Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN - CARLOS RODRÍGUEZ (1).docx  
ID del documento: d84b62a4afd26334f81af2d33bda084b2cf6c29a  
Tamaño del documento original: 101,86 kB  
Autores: []

Depositante: ANDY DAMIÁN LAÍNEZ TOMALÁ  
Fecha de depósito: 17/2/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 17/2/2025

Número de palabras: 7360  
Número de caracteres: 46.553

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #51 d867 El documento proviene de otro grupo 4 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (47 palabras)
2	sga.unemi.edu.ec https://sga.unemi.edu.ec/media/evidenciasiv/2019/07/29/articulo_2019729142150.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
3	hdl.handle.net   Calidad de atención y satisfacción percibida por el paciente quirúrgi... https://hdl.handle.net/20.500.12759/8323	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (35 palabras)
4	localhost   Análisis situacional de la atención de enfermería en la implementación de... https://localhost:8080/xmlui/bitstream/123456789/7052/1/PIUAENF053-2017.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)
5	www.paho.org   Equidad en Salud - OPS/OMS   Organización Panamericana de la Sa... https://www.paho.org/es/temas/equidad-salud#:~:text=La equidad en salud enfatiza que la mayo... 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (27 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	hdl.handle.net   La calidad del servicio y su influencia en el posicionamiento de la m... http://hdl.handle.net/20.500.12969/2156	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
2	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/151177/Anastasio_RS-SD.pdf?seq...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)