



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SUBSISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

Evaluación de calidad de la asistencia de los pacientes en el área de emergencia en el Hospital República del Ecuador - Santa Cruz – Galápagos.

**AUTORA:**

Jácome Contreras Cinthya Vanessa

**Previo a la obtención del Grado Académico de:  
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador  
2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Licenciada de enfermería Cinthya Vanessa Jácome Contreras, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**REVISOR**

---

**Ángel Castro Peñarreta, MBA**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.**

**Guayaquil, a los 20 del mes de enero del año 2025**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Cinthy Vanessa Jácome Contreras**

**DECLARO QUE:**

El documento **Evaluación de calidad de la asistencia de los pacientes en el área de emergencia en el Hospital República del Ecuador - Santa Cruz - Galápagos**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del ensayo del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 20 del mes de enero del año 2025**

**EL AUTOR (A)**



Firmado electrónicamente por:  
**CINTHYA VANESSA  
JACOME CONTRERAS**

---

**Cinthy Vanessa Jácome Contreras**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Cinthy Vanessa Jácome Contreras**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: Evaluación de calidad de la asistencia de los pacientes en el área de emergencia en el Hospital República del Ecuador - Santa Cruz - Galápagos, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 20 del mes de enero del año 2025**

**EL AUTOR (A):**



Firmado electrónicamente por:  
**CINTHY VANESSA  
JACOME CONTRERAS**

---

**Cinthy Vanessa Jácome Contreras**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**REPORTE COMPILATIO**

**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

## Documento de Cinthya Jacome Contreras

< 1%

Textos sospechosos

**< 1% Similitudes**  
0% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas

**< 1% Idiomas no reconocidos**  
0% Textos potencialmente generados por la IA

**Nombre del documento:** Documento de Cinthya Jacome Contreras .docx

**ID del documento:** 399852da0b1bd63ea87c46b7071448360a2fac86

**Tamaño del documento original:** 60,25 kB

**Autores:** []

**Depositante:** María de los Angeles Núñez Lapo

**Fecha de depósito:** 7/1/2025

**Tipo de carga:** interface

**fecha de fin de análisis:** 7/1/2025

**Número de palabras:** 3572

**Número de caracteres:** 22.264

Ubicación de las similitudes en el documento:

---

**Fuente con similitudes fortuitas**

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://repositorio.puce.edu.ec">repositorio.puce.edu.ec</a> <small>https://repositorio.puce.edu.ec/bitstreams/f48c668b-b41e-412f-beca-12be6c47cf09/download</small>	< 1%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"> <div style="width: 5%; height: 100%; background-color: #000;"></div> </div>	Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

**Fuentes ignoradas** Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de Cinthya Jacome Contreras (1).docx   Documento de Cinthya... #8d4c5a <small>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</small>	71%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"> <div style="width: 71%; height: 100%; background-color: #000;"></div> </div>	Palabras idénticas: 71% (2542 palabras)
2	Documento de Cinthya Jacome Contreras.docx   Documento de Cinthya J... #68465c <small>El documento proviene de mi biblioteca de referencias</small>	58%	<div style="width: 100%; height: 10px; background-color: #ccc; position: relative;"> <div style="width: 58%; height: 100%; background-color: #000;"></div> </div>	Palabras idénticas: 58% (2084 palabras)

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero dedicar un agradecimiento especial a mi pareja y a mis hijas, cuyo amor y apoyo incondicional han sido fundamentales en este proceso. Su comprensión y paciencia me han dado la fuerza necesaria para enfrentar los desafíos de esta tesis. Gracias por ser mi inspiración diaria y por creer en mí incluso en los momentos más difíciles. Este logro es tanto mío como suyo.

**Cinthy Vanessa Jácome Contreras**

## **DEDICATORIA**

A mi amada pareja el Dr. Luis Jaramillo, cuyo apoyo incondicional y amor constante han sido mi fuente de fortaleza en cada paso de este camino. A mis hijas Ariana y Alana, que iluminan mis días y me inspiran a ser mejor cada día. Esta tesis es un reflejo de nuestro esfuerzo y amor compartido.

**Cintha Vanessa Jácome Contreras**

## Índice

<b>Introducción</b> .....	<b>2</b>
<b>Método</b> .....	<b>6</b>
<b>Operacionalización de las variables</b> .....	<b>7</b>
<b>Tabla 1</b> .....	<b>7</b>
Variable: Calidad y Satisfacción .....	7
<b>Resultados</b> .....	<b>8</b>
<b>Tabla 2</b> .....	<b>8</b>
<b>Características sociodemográficas de los pacientes encuestados</b> .....	<b>8</b>
<b>Tabla 3</b> .....	<b>9</b>
<b>Satisfacción de calidad</b> .....	<b>9</b>
<b>Tabla 4</b> .....	<b>11</b>
Ítem 3: Registre el tiempo de espera.....	11
<b>Gráfico 1</b> .....	<b>12</b>
Ítem 9: ¿El profesional que le atendió, se presentó, dio a conocer verbalmente su nombre y apellido y portaba su identificación (carnet institucional) de manera clara y visible? .....	12
<b>Gráfico 2</b> .....	<b>12</b>
Ítem 10: ¿Recomendaría a un familiar o amigo el establecimiento de salud?.....	12
<b>Conclusiones</b> .....	<b>13</b>
<b>Referencias</b> .....	<b>15</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>17</b>



## Introducción

El desarrollo del concepto de calidad ha pasado por varias fases, cada una relacionada con distintos aspectos de la vida. Con el progreso industrial y la llegada de la época moderna, la calidad adquirió un interés particular. Por lo tanto, su sentido ha cambiado con el paso del tiempo, iniciando en la época primitiva, donde se enfoca en cubrir las demandas de los usuarios (Esginnova Group, 2020).

Para una comprensión más detallada, podemos iniciar examinando algunas de las definiciones ofrecidas por varios autores:

**La teoría de la calidad total propuesto por E. W. Deming (1988)**, se basa en que el costo sea reducido a fin de que exista un nivel tanto de confiabilidad como de uniformidad predecible, y, por tanto, esto debe de adecuarse a las necesidades que el mercado actual exija. Según Deming sostiene que la calidad no es más que “una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua” (Miguel Murillo, 2022)

**La filosofía de trabajo del Seis Sigma** es el de identificar y eliminar todas aquellas causas reales y asignables que impiden o dificultan el ajuste de los productos a los requisitos de invariabilidad establecidos. Según Seis Sigma “mejorando los procesos, conseguiremos un mayor control e identificamos cuando no se cumplen los estándares de calidad establecidos” (Escobedo, 2022).

El surgimiento de instituciones hospitalarias para el cuidado de los pacientes experimentó un enorme avance, impulsado por las epidemias del siglo XV, que arrasaron en Europa. Al mismo tiempo, se desarrolló el método epidemiológico o científico en salud, que se originó gracias al gran poder de observación del epidemiólogo John Snow, con sus investigaciones sobre la epidemia del cólera en Londres. Para Castelo (2023), indica que estos criterios para la rama de las ciencias son elementos importantes de la calidad, siendo de ayuda en la atención sanitaria y del conocimiento científico.

Por su parte, la calidad con respecto a la salud es un aspecto fundamental descrito en los objetivos de desarrollo sostenible (ODS), en donde, el objetivo 3.8 se detalla que los países deben lograr que la salud sea un elemento universal, incluyendo servicios de salud de calidad y que no se vea propenso a riesgos de carácter económicos. Así mismo, la OMS (2020) en sus estudios anuales afirma que existe entre 5.7 y 8.4 millones de personas

fallecidas a causa de una mala atención médica, situación que se da en países donde sus ingresos son medianos y bajos, y representan el 15% de las defunciones totales.

En cuanto a América Latina respecta, el dato de fallecidos es del 60% por afecciones y que no fueron tratados de forma correcta a causa de una atención deficiente, además, que las otras muertes de pacientes son porque el sistema sanitario es nulo o de poca accesibilidad. Cabe mencionar que esta situación se da en países de ingresos medianos y bajos. En esos países, un cuidado de calidad deficiente implica una pérdida de productividad por valor de \$1.4 a \$1.6 billones anuales (OMS, 2020).

A nivel mundial, las infraestructuras necesarias para garantizar un cuidado de calidad son deficientes: uno de cada ocho centros de salud carece de suministro de agua, uno de cada cinco carece de servicio de saneamiento y uno de cada seis carece de instalaciones para lavar las manos en el lugar de atención. Se estima 1800 millones de personas, o sea, el 24% de la población mundial, residen en entornos vulnerables donde existen obstáculos para proporcionar servicios de salud esenciales de alta calidad. En esos escenarios se registra un alto porcentaje de fallecimientos maternos, infantiles y neonatales de importancia vital (OPS, 2021).

Hoy en día, en las instituciones asistenciales de salud del Ecuador, se aplica la filosofía previamente mencionada. El Plan Nacional del Buen vivir establece que la población debe contar de forma integral con unas condiciones de vida eficientes, existiendo un acceso igualitario y equitativo en el campo de la salud y el bienestar social (Secretaría Nacional de Planificación, 2024).

Los usuarios que requieren servicios médicos al llegar a un centro hospitalario depositan su confianza en que su necesidad de salud será cubierta y que finalmente el proceso se solucione de manera completa y eficiente. Por ende; la calidad es un concepto crucial para los servicios de salud, dado que esta determina algunas variables de interés para su evaluación, como: un elevado grado de excelencia profesional, un uso correcto y eficaz de los recursos, y alcanzar el mínimo posible de riesgo para el paciente, mantener un alto nivel de satisfacción por el paciente generar un efecto beneficioso en el sector sanitario (Castelo, Castelo, & Rodríguez, 2016).

La calidad de la atención se refiere al nivel en el que los servicios de salud para individuos y grupos de población aumentan la posibilidad de obtener los resultados de salud

esperados y se adecuan a saberes profesionales fundamentados en datos de prueba. Esta calidad debe incluir aspectos como la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación, además de tener en cuenta las preferencias y necesidades a través de datos fundamentales de los usuarios externos, tales como pacientes, familiares y la comunidad en general. (Health Organization World, 2020).

El incremento en la necesidad de atención médica de urgencia supone un reto considerable que demanda un enfoque holístico. Para ello, es necesario considerar aspectos como la potenciación de las infraestructuras de los centros de salud, un mejor uso y asignación de los recursos económicos, formación profesional de médicos y consolidar la atención primaria. Estas acciones tienen como objetivo potenciar el sistema de salud en todos los niveles, y así los pacientes sientan satisfacción del servicio y calidad brindada (Puertas, 2020).

De acuerdo a diferentes estudios con respecto a la satisfacción por parte de los pacientes, hacen hincapié en elementos como la accesibilidad de atención, respuestas inmediatas, comunicación eficiente, calidad y habilidad del personal médico, así como la amabilidad de los mismos en las intervenciones tanto de atención médica y de servicio. Adicionalmente, otros estudios indican que las anticipaciones y vivencias anteriores de los pacientes son considerados en la satisfacción; también, es tomado en cuenta los aspectos socioeconómicos y culturales, ya que estos tienen un impacto significativo en la apreciación de los servicios de salud por parte de los pacientes (Pérez, et al., 2020).

Los servicios de emergencias son los encargados de brindar un cuidado a los pacientes que presentan afectaciones, siendo un sector importante en el sistema de salud general. No obstante, las demoras en los procesos y en el cuidado de los pacientes, frecuentemente debido al gran número de pacientes, pueden provocar reclamos y quejas por parte de los usuarios. El servicio de urgencias en la unidad de salud donde se lleva a cabo el estudio se enfoca en cubrir las distintas emergencias que surgen (Múgica-Jauregui, 2024).

Dados estos antecedentes, el objetivo del presente estudio es evaluar la calidad del servicio de atención en el área de emergencia proporcionado a los pacientes del Hospital República del Ecuador ubicado en la Isla Santa Cruz, en el archipiélago de Galápagos. La investigación se realizó con una muestra de 50 pacientes ambulatorios mayores de 18 años, atendidos en un hospital básico de segundo nivel del Ministerio de Salud Pública, ubicado en

las islas Galápagos, específicamente en el cantón Puerto Ayora, que cuenta con una población de 19,378 de habitantes.

El Hospital Básico República del Ecuador pertenece al Distrito 20D01 que corresponde a la Coordinación zonal cinco – Unicódigo 2887, siendo el único hospital que ofrece atención inmediata de 24 horas durante los 365 días del año, que conforman: emergenciólogo, dos médicos residentes, una licenciada en enfermería, y el equipo de programa de Atención Pre Hospitalaria (APH).

Se registran un total de 14,336 atenciones de emergencia en el año 2023. Por otro lado, el indicador de atención promedio mensual es de 1,210 de atenciones de emergencia. Total, de pacientes que atienden al día entre 50 y 80 pacientes ya sean; urgentes y no urgentes. Las causas más relevantes en esta área son: Infecciones agudas de las vías respiratorias superiores, signos y síntomas que involucran al sistema digestivo y politraumatismo. El promedio anual de turistas que ingresan a la isla Santa Cruz es alrededor de 300,000 población flotante.

Solo existe primer nivel de atención primaria (Centros de salud), no hay clínicas privadas que ofrezcan servicio de atención inmediata, los pacientes de otras islas del archipiélago deben ser trasladados al Hospital Básico República del Ecuador o transferencia al Hospital Genrerel Oskar Jandl perteneciente a la Isla San Cristóbal y en casos especiales son trasladados al continente. Por ese motivo el tiempo de espera en el área de emergencia es saturado, por demanda de pacientes tanto de la comunidad galapagueña y población flotante que deben de enfrentar un tiempo de espera hasta dos horas para recibir atención.

## Método

El presente estudio tiene una metodología de tipo cuantitativo, con un tipo de investigación exploratorio y descriptivo, de diseño no experimental y de corte transversal. La población es finita, por lo que garantiza una mejor recolección de los datos, mientras que la muestra aplicada fue un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando aquellos participantes necesarios para la investigación.

El objeto de estudio fue un hospital ubicado en la ciudad de Santa Cruz, el cual es de segundo nivel. Dentro del servicio de emergencia, en el mes de julio del periodo 2024, se atendieron un total de 1.349 pacientes. A esta población se le aplicó el muestreo intencional o por conveniencia con un total de 50 personas entre 20 a 70 años con diagnóstico de enfermedades que se consideran ambulatorias.

Los datos se recogieron mediante un cuestionario de preguntas que consta de 4 preguntas sociodemográficas y 11 preguntas relacionadas con la calidad de asistencia y atención a los pacientes del hospital que se implementó en el **Ministerio de Salud Pública** con base a la importancia y satisfacción de atención en los servicios de salud, de esta manera se recogieron los datos de los pacientes del Hospital República del Ecuador de la ciudad de Santa Cruz en el área de emergencia y contiene sus respuestas acerca de: los medios que informó sobre los servicios de salud, el tiempo de espera, las instalaciones del establecimiento, presencia señalética, el estado y disponibilidad de mobiliario, la atención recibida por el profesional de salud, si se presentó verbalmente, calidad de lencería y la recomendación de esta institución (Ministerio del Trabajo, 2023)

La encuesta responde a una escala de Likert que va desde Nada satisfecho a totalmente Satisfecho.

En cada ítem se evaluará la escala de calificación establece que va del 1 al 5, donde:

**Satisfacción de Calidad:** 5 corresponde a Totalmente Satisfecho, hasta 1 que significa Nada Satisfecho

Para el procesamiento de los datos, se utilizará el programa de Excel y los resultados se presentarán a través de tablas y figuras.

## Operacionalización de las variables

**Tabla 1**

*Variable: Calidad y Satisfacción*

Variables	Definición conceptual	Indicadores / Dimensiones	Ítems	Tipo de variable	Escala
Características sociodemográficas	Son todos los elementos	Género	Ítem 1	Cualitativa Nominal	1. Femenino 2. Masculino
	característicos relacionados a	Edad	Ítem 2	Cuantitativa	Número de años
	la biología, sociales, económicas y culturales existentes en un	Estado Civil	Ítem 3	Cualitativa Ordinal	1. Soltero 2. Casado 3. Viudo 4. Unión libre 5. Divorciado
	grupo de personas o población de estudio. Estas características pueden ser medibles.	Nivel de estudios	Ítem 4	Cualitativa ordinal	1. Primaria 2. Secundaria 3. Tecnológico 4. Título de tercer nivel 5. Cursando posgrado (Maestría o especialidad) 6. Posee título de cuarto nivel
	La calidad en la atención médica es de vital importancia, debido a que es el grado en que se satisfacen las necesidades y				1. Comunicación 2. El tiempo que demoró en recibir la atención médica. 3. Registro de tiempo de espera 4. Infraestructura 5. Señalética 6. El estado y disponibilidad de
Satisfacción de calidad	expectativas de los pacientes por medio de los servicios de salud, basándose en estándares profesionales y evidencia científica	Calidad	Sección A	Cualitativa ordinal	7. mobiliario La atención recibida por el profesional de la salud al buen trato 8. Privacidad de la atención 9. Personal de salud se presentó verbalmente 10. Recomendación de la institución 11. Calidad de lencería

## Resultados

**Tabla 2**

*Características sociodemográficas de los pacientes encuestados*

Variables sociodemográficas					
Género			Edad		
Opciones	Total	%	Opciones	Total	%
Femenino	34	68%	21 a 30 años	10	20%
Masculino	16	32%	31 a 40 años	20	40%
			41 a 50 años	8	16%
			51 a 60 años	10	20%
			61 a 70 años	2	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

Estado Civil			Nivel de estudios		
Opciones	Total	%	Opciones	Total	%
Soltero/a	5	10%	Primaria	2	4%
Divorciado/a	2	4%	Secundaria	10	20%
Viudo/a	1	2%	Tecnológico	10	20%
Casado/a	20	40%	Título de tercer nivel	20	40%
Unión libre	22	44%	Cursando posgrado (Maestría o especialidad)	0	0%
			Título de cuarto nivel	8	4%
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>	<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Análisis:** Podemos ver que el sexo que más predomina en acudir al área de emergencia es el femenino con 68% por manifestaciones clínicas ambulatorias. Los pacientes más susceptibles a padecer enfermedades, por lo tanto, la edad que predomina en atención es entre 31 a 40 años con un 40 % de diferentes patologías clínicas. En relación al estado civil de los pacientes corresponde al 44% son unión libre que asiste al área de emergencia por su atención. Las profesiones que más prevalecen son título de tercer nivel con 40 % en la Isla de Santa Cruz.

**Tabla 3***Satisfacción de calidad*

SATISFACCIÓN DE CALIDAD							
Escala	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Neutra l	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho	Número de encuestados	Porcentaje
Ítem 1 ¿Cómo calificaría a los medios (teléfono, página web, ventanilla de atención al usuario, etc.) por los cuáles se informó sobre los servicios que brinda el establecimiento de salud?	0	0	10	40	0	50	76%
Ítem 2 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo que le tomó recibir la atención médica desde que se encuentra en el establecimiento de salud?	0	5	10	35	0	50	72%
Ítem 4 ¿Cómo calificaría las instalaciones del establecimiento de salud? (limpieza, paredes, techos, pisos, puertas, escaleras, accesos para personas prioritarias, ascensores, sanitarios, servicios básicos, entre otros).	0	0	0	5	45	50	98%
Ítem 5 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la presencia de señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud?	0	0	0	0	50	50	100%
Ítem 6 ¿Cómo calificaría el estado y disponibilidad del mobiliario del establecimiento de salud como por ejemplo: bancas, sillas, escritorios, camillas, carpas, dispensadores, basureros?	0	0	10	30	10	50	80%



Ítem 7 ¿Cómo calificaría la atención recibida por el Profesional de la Salud en relación al buen trato, amabilidad, respeto, y la entrega de información clara del estado de salud al usuario?	0	0	5	40	5	50	80%
Ítem 8 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la privacidad con la que le atendió el personal de salud?	0	0	0	0	50	50	100%
Ítem 11 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de la lencería hospitalaria (sábanas, toallas, almohadas) durante su estadía?	0	0	0	10	40	50	96%

### **Análisis:**

Los medios de comunicación (teléfono, página web, ventanilla de atención al usuario, etc.), se visualizó que los pacientes están muy satisfechos con los servicios que brinda el hospital en el área de emergencia teniendo como resultado el 76%.

El tiempo que se tomó en recibir la atención médica dada por la institución hospitalaria, se demostró como resultado que el 72% están muy satisfechos a pesar de la alta demanda de pacientes y pocos profesionales que se encuentran brindando la atención a los usuarios.

El estado de las instalaciones del establecimiento, se considera totalmente satisfecho como resultado de 98% ya que al momento el hospital se encuentra en espera de la repotenciación con el convenio Tripartito es decir el Gad Municipal y CGREG.

Las señaléticas de la institución, se evidenció que están totalmente satisfecho con un 100% debido que sí han colocado las señaléticas para que sea más fácil y guía para los pacientes.

El estado y disponibilidad de mobiliario, representa con un 80% de estar muy satisfecho debido que se está esperando en repotenciar al hospital y se adecuen con los equipos biomédicos nuevos. Así mismo, todo el personal administrativo, financiero y gerencial gestionaron mobiliarios tales como: sillas, bancas, escritorios y camillas que fueron

entregados en el mes de septiembre del 2024, también las camas hospitalarias de última generación entregados el 08 de diciembre del 2024 al finalizar el período fiscal.

La atención recibida por el profesional de salud, se observó con un 80% que están muy satisfecho debido que han tenido con el buen trato a pesar de la sobrecarga laboral por la falta de brecha de los profesionales de salud.

La privacidad recibida por el profesional de salud, se evidenció totalmente satisfecho con un 100% debido que son discretos y minuciosos al valorar a los pacientes.

La calidad de la lencería hospitalaria está totalmente satisfecha con un 96% debido que mantienen lencerías limpias y en buen estado para su respectivo uso con los pacientes

**Tabla 4**

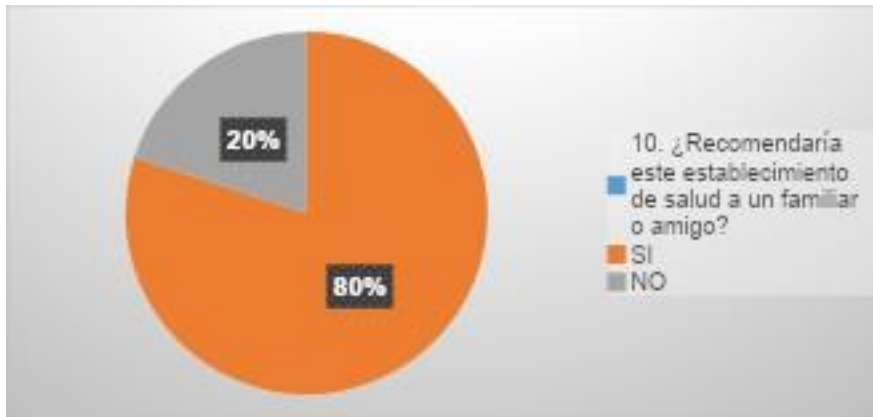
*Ítem 3: Registre el tiempo de espera*

Tiempo	Número de pacientes	Porcentaje
10 minutos	0	0%
20 minutos	0	0%
30 minutos	5	10%
40 minutos	15	30%
50 minutos	10	20%
60 minutos	25	30%
120 minutos	5	10%
Total	50	100%

**Análisis:** El registro de tiempo de espera, se evidencia que los pacientes esperan alrededor de 40 hasta 60 minutos debido a la demanda de pacientes.

### Gráfico 1

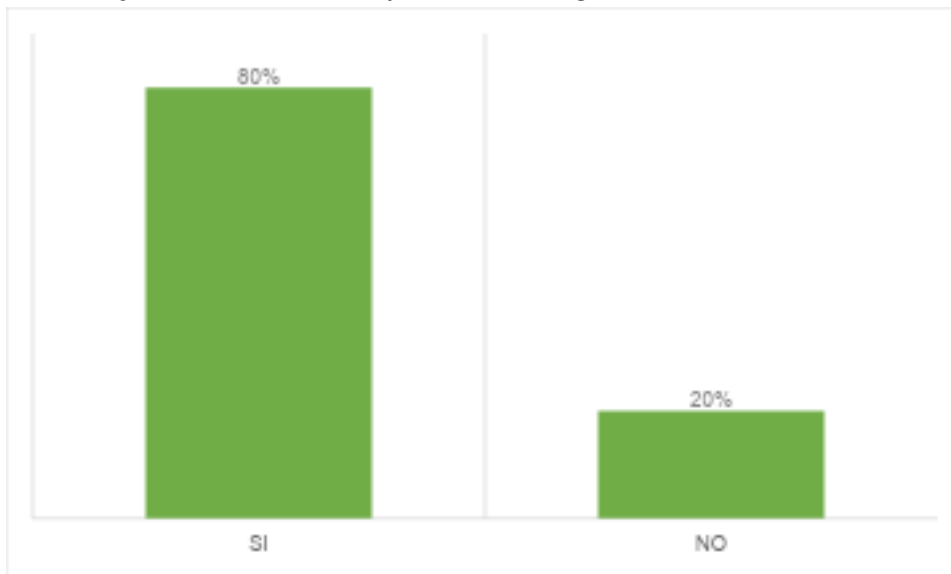
Ítem 9: ¿El profesional que le atendió, se presentó, dio a conocer verbalmente su nombre y apellido y portaba su identificación (carnet institucional) de manera clara y visible?



**Análisis:** El profesional de salud se dio a conocer verbalmente, se evidencia que SI con el 80% se presenta ante los pacientes para atenderlos y despejar cualquier inquietud acerca de su valoración clínica.

### Gráfico 2

Ítem 10: ¿Recomendaría a un familiar o amigo el establecimiento de salud?



**Análisis:** Recomendaría a un familiar o amigo para que se hicieran atender en el hospital, se evidencia que SI con el 80%, debido a que te dan una buena atención y tener acceso a los tratamientos.

## Conclusiones

El presente estudio tuvo como objetivo evaluar la calidad con respecto a la calidad de servicio de salud dentro del área de emergencia brindado a los pacientes del Hospital República del Ecuador ubicado en Galápagos, específicamente en Santa Cruz. Para ello, se hizo la respectiva recolección de datos, dando como resultados potenciales mejoras para el área de emergencia, a fin de que la calidad de atención sea fortalecida.

De acuerdo con los pacientes seleccionados para la investigación, el 76% indicaron que están satisfechos con los medios de comunicación que el Hospital dispone, tales como página web, ventanilla y call center. Esto permite potenciar eficientemente los medios de comunicación, con la finalidad de dar respuestas más precisas y una atención adecuada.

Otro aspecto crucial en la satisfacción de los pacientes es el tiempo de espera para ser atendidos. Según los datos, el 72% de los encuestados afirmaron de estar muy satisfecho sobre el servicio; sin embargo, se evidenció que la atención en el hospital está entre los 40 y 60 minutos, siendo las causas principales la falta personal y la alta demanda de pacientes, los cuales afectan de forma directa a la asistencia por parte de los médicos.

Los pacientes expresan estar totalmente satisfecho con un 98% con respecto al estado de las instalaciones, reflejando una necesidad de mejoras que están en proceso mediante el convenio Tripartito con el GAD Municipal y el CGREG.

Aunque la señalética de la institución tiene un impacto importante en la experiencia del paciente, la satisfacción en estos aspectos está totalmente satisfecho, con un 100% de los encuestados mostrando una actitud positiva.

El estado y disponibilidad de mobiliario del hospital, el 80% se consideran muy satisfechos y están a la espera de la repotenciación del hospital para abordar estas áreas. Así mismo, todo el personal administrativo, financiero y gerencial gestionaron mobiliarios tales como: sillas, bancas, escritorios y camillas que fueron entregados en el mes de septiembre del 2024, también las camas hospitalarias de última generación entregados el 08 de diciembre del 2024 al finalizar el período fiscal.

La atención recibida por los profesionales de salud destacó que el 80% están muy satisfechos y la privacidad durante la consulta son vistas positivamente por el 100% de los pacientes están totalmente satisfechos, quienes destacan el buen trato a pesar de la sobrecarga laboral. Gran parte de los pacientes tienen una valoración positiva con respecto a la discreción y minuciosidad por parte del personal médico.

Así mismo, el 80% de los pacientes encuestados afirmaron que el personal de salud tiene una presentación correcta y adecuada, haciendo esta valoración importante para recomendar a otras personas como amigos y familiares. Esto genera una percepción positiva para los pacientes, lo cual mejora la imagen del Hospital por su buena atención y acceso a los tratamientos.

Por su parte, el 96% de los pacientes están satisfechos con el estado de la lencería hospitalaria, resaltando la limpieza y el buen estado de las mismas. No obstante, es una variable que se puede mejorar con el tiempo.

Los resultados en general indican que el hospital ofrece una atención muy positiva, manteniendo la privacidad y el buen trato con los pacientes. Sin embargo, existen otros aspectos que requieren de una mejora en el corto plazo, siendo el estado de las instalaciones o infraestructura como tal, arreglo con los mobiliarios y las señaléticas, ya que estos también tienen una significancia en la calidad del centro de salud, así como en la percepción del paciente.

Lograr estas mejoras hará que el paciente tenga una satisfacción plena, la operatividad del Hospital sea más efectiva, se reduzcan los tiempos de espera y se otorguen mejores resultados clínicos. Esto es crucial para un hospital en una ubicación aislada como Santa Cruz, donde los recursos pueden ser limitados y la presión sobre el sistema de emergencias puede ser alta.

## Referencias

- A., S. (2019). *Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX*. Obtenido de Rev Peru Med Exp Salud Pública.: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>
- Arce, M. Á. (DICIEMBRE de 31 de 2023). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social*. Obtenido de SCIELO: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172023000400308](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308)
- Castelo, W., Castelo, A., & Rodriguez, J. (Julio - Septiembre de 2016). *Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias*. Obtenido de Scielo: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007)
- Eduardo Benjamin Puertas, J. M. (2020). Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud. *IRIS*, 1.
- El Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador. (22 de 02 de 2024). *El Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/el-plan-de-desarrollo-para-el-nuevo-ecuador-2024-2025-apunta-a-mejorar-las-condiciones-de-vida-y-seguridad-integral-de-los-ecuatorianos/>
- F, Á. (2023). *Gerencia en hospitales e instituciones de salud*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Health Organization World. (01 de AGOSTO de 2020). *ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD*. Obtenido de Servicios sanitarios de calidad: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Lm Múgica-Jauregui, D.-B. A.-P.-G.-M.-G.-M. (2024). Análisis de dos modelos asistenciales para la atención de las emergencias extrahospitalarias en Guipúzcoa: Estudio Retrospectivo. *Elsevier*.
- Nadi A, S. J. (2016). *Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals*. Obtenido de Med Arch: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4851526/>
- OMS. (11 de AGOSTO de 2020). *ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OPS. (17 de 09 de 2021). *ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- Pérez-Cantó V, M.-S. L.-C. (2019). *User satisfaction in the spanish health system: trend analysis*. Obtenido de Rev Saude Publica: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31576946/>
- Planificación, S. N. (2021). *Plan nacional para el buen vivir*. Obtenido de [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento\\_Plan-Nacional-Buen-Vivir-2017-2021.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Plan-Nacional-Buen-Vivir-2017-2021.pdf)
- Platas García, J. &. (2020). *Gestión Integral de la calidad*. Grupo EDITORIAL PATRIA.
- Ruiz MA, P. A. (2023). Calidad de vida relacionada con la salud: definición y utilización en la práctica médica. *PHARMACIECONOMICS SPANISH*, 31- 43.
- Shirley Pérez, Juan Gascón, Diego Salmerón, Pedro Parra, Olga Monteago. (Noviembre de 2020). *SCIELO*. Obtenido de Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción

del paciente:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112017000500416](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112017000500416)

- UNIR. (2024). La satisfacción del paciente: qué implica, cómo se mide y claves de mejora. *UNIR*.
- V.Degos MD, V. P. (2023). Procesos de calidad y de seguridad en los establecimientos de salud. *ELSEVIER*.
- Walter Castelo, A. C. (JULIO-SEPTIEMBRE de 2023). *SCIELO*. Obtenido de REVISTA CUBANA DE ENFERMERIA:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007)
- Werlinger C F, A. C. (2017). *Satisfacción usuaria en urgencia oftalmológica: evaluación de la consistencia interna y validez de constructo de un instrumento aplicado en Chil*. Obtenido de Rev Med Chil: doi: 10.4067

## Anexos



### Estudio de calidad y satisfacción - Galápagos 2024

El presente instrumento forma parte de un estudio realizado por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. La información recogida será procesada guardando la confidencialidad de las respuestas y el anonimato de los participantes y la institución a la que representan. La información será utilizada con fines únicamente académicos.

Agradecemos su participación, tiempo y atención al contenido.

#### Consentimiento informado

Declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada "Evaluación de calidad de la asistencia de los pacientes asistidos en el área de emergencia en el Hospital República del Ecuador - Santa Cruz - Galápagos", éste es un estudio de investigación científica que cuenta con el respaldo de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la UCSG.

Sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demora alrededor de 5-10 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco pueden ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí.

Acepta participar: SÍ \_\_\_ NO \_\_\_

#### Sección A

Datos sociodemográficos	
<b>1.- Indique su sexo :</b> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>	<b>2.- Indique su edad (en años)</b> _____ años
<b>3.- Indique su estado civil:</b> Soltero/a <input type="checkbox"/> Divorciado/a <input type="checkbox"/> Viudo/a <input type="checkbox"/> Casado/a <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/>	



<p><b>4.- Indique su profesión:</b></p> <p>Abogado/a <input type="checkbox"/></p> <p>Médico/a <input type="checkbox"/></p> <p>Ingeniero/a <input type="checkbox"/></p> <p>Licenciado/a <input type="checkbox"/></p> <p>Otro <input type="checkbox"/></p> <p><b>En caso de indicar otro, cuál</b> _____</p>	<p><b>5.- Indique su nivel de estudios:</b></p> <p>Bachiller <input type="checkbox"/></p> <p>Tecnológico <input type="checkbox"/></p> <p>Título de tercer nivel <input type="checkbox"/></p> <p>Cursando posgrado (Maestría o especialidad) <input type="checkbox"/></p> <p>Posee título de cuarto nivel <input type="checkbox"/></p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Sección B**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer que tan satisfecho se encuentra usted con los servicios de salud brindado en el área de Emergencia

La escala de calificación establece que va del 1 al 5, donde:

**Satisfacción de Calidad:** 5 corresponde a Totalmente Satisfecho, hasta 1 que significa Nada Satisfecho

**Importancia:** 5 corresponde a Esencial, hasta 1 correspondiente a Sin importancia.

<b>IMPORTANCIA</b>	<b>CALIDAD</b>
1. Sin importancia	1. Nada satisfecho
2. Poco importante	2. Poco satisfecho
3. Neutral	3. Neutral
4. Importante	4. Muy satisfecho
5. Esencial	5. Totalmente satisfecho

1. ¿Cómo calificaría a los medios (teléfono, página web, ventanilla de atención al usuario, etc.) por los cuáles se informó sobre los servicios que brinda el establecimiento de salud?

	1	2	3	4	5
IMPORTANCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CALIDAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo que le tomó recibir la atención médica desde que se encuentra en el establecimiento de salud?

	1	2	3	4	5
IMPORTANCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CALIDAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Registre el tiempo de espera:

\_\_\_\_\_ minutos

4. ¿Cómo calificaría las instalaciones del establecimiento de salud? (limpieza, paredes, techos, pisos, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, entre otros)

	1	2	3	4	5
IMPORTANCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CALIDAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la presencia de señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud?

	1	2	3	4	5
IMPORTANCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CALIDAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. ¿Cómo calificaría el estado y disponibilidad del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores?

	1	2	3	4	5
IMPORTANCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CALIDAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. ¿Cómo calificaría la atención recibida por el Profesional de la Salud en relación al buen trato, amabilidad, respeto, y la entrega de información clara del estado de salud al usuario?

	1	2	3	4	5
IMPORTANCIA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
CALIDAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la privacidad con la que le atendió el personal de salud?

	1	2	3	4	5
CALIDAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. ¿El profesional que le atendió, se presentó, dio a conocer verbalmente su nombre y apellido y portaba su identificación (carnet institucional) de manera clara y visible?

SI	NO
----	----

\*\* El profesional de la salud debe portar su carnet institucional de forma visible.

10. ¿Recomendaría este establecimiento de salud a un familiar o amigo?

SI	NO
----	----

11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de la lencería hospitalaria (sábanas, toallas, almohadas) durante su estadía?

	1	2	3	4	5
CALIDAD	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Por favor déjanos tus comentarios, y/o sugerencias que ayuden a mejorar nuestros servicios:

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Cinthya Vanessa Jácome Contreras, con C.C: 0954155834 autora del trabajo de titulación: Evaluación de calidad de la asistencia de los pacientes en el área de emergencia en el Hospital República del Ecuador - Santa Cruz – Galápagos, previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 20 de enero del 2025



firmado electrónicamente por  
CINTHYA VANESSA  
JACOME CONTRERAS

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Cinthya Vanessa Jácome Contreras

C.C: 0954155834

## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

### **FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Evaluación de calidad de la asistencia de los pacientes en el área de emergencia en el Hospital República del Ecuador - Santa Cruz - Galápagos		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Jácome Contreras Cinthya Vanessa		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Castro Peñarreta Ángel Aurelio		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD</b> :	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	20 de enero del 2025	<b>No. DE</b> <b>PÁGINAS:</b>	19
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Salud, asistencia médica		
<b>PALABRAS CLAVES/</b> <b>KEYWORDS:</b>	Servicio de emergencia, satisfacción usuaria, calidad de servicio		

**RESUMEN/ABSTRACT** (150-250 palabras):

El desarrollo del concepto de calidad ha pasado por varias fases, cada una relacionada con distintos aspectos de la vida. Con el progreso industrial y la llegada de la época moderna, la calidad adquirió un interés particular. Por lo tanto, su sentido ha cambiado con el paso del tiempo, iniciando en la época primitiva, donde se enfoca en cubrir las demandas de los usuarios (Esginnova Group, 2020).

Los servicios de emergencias son los encargados de brindar un cuidado a los pacientes que presentan afectaciones, siendo un sector importante en el sistema de salud general. No obstante, las demoras en los procesos y en el cuidado de los pacientes, frecuentemente debido al gran número de pacientes, pueden provocar reclamos y quejas por parte de los usuarios. El servicio de urgencias en la unidad de salud donde se lleva a cabo el estudio se enfoca en cubrir las distintas emergencias que surgen (Música-Jauregui, 2024).

Dados estos antecedentes, el objetivo del presente estudio es evaluar la calidad del servicio de atención en el área de emergencia proporcionado a los pacientes del Hospital República del Ecuador ubicado en la Isla Santa Cruz, en el archipiélago de Galápagos. La investigación se realizó con una muestra de 50 pacientes

ambulatorios mayores de 18 años, atendidos en un hospital básico de segundo nivel del Ministerio de Salud Pública, ubicado en las islas Galápagos, específicamente en el cantón Puerto Ayora, que cuenta con una población de 19,378 de habitantes.

<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
---------------------	----------------------------------------	-----------------------------

<b>CONTACTO CON AUTORES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0979020868	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:cinthyank1598@gmail.com">cinthyank1598@gmail.com</a> <a href="mailto:Cinthyajacome@cu.ucsg.edu.ec">Cinthyajacome@cu.ucsg.edu.ec</a>
------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> María de los Ángeles Núñez Lapo
	<b>Teléfono:</b> +593-4-3804600
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>

**SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	