

Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del sistema de salud ecuatoriano: implicaciones para la sostenibilidad y la sociedad

Quality of care and user satisfaction in emergency services in the Ecuadorian healthcare system: implications for sustainability and society

Clara Jeniffer Noboa Mora

cnoboam2@unemi.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0002-5304-9716>

Universidad Estatal De Milagro, Ecuador

Magister en Salud Pública, mención Atención Integral en Urgencias y Emergencias, Docente
Milagro- Ecuador

Surimana Esthefania Morocho Idrovo

smorocho@upse.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-5221-6044>

Universidad Estatal Península De Santa Elena, Ecuador

Master Universitario en Dirección y Gestión de Unidades de Enfermería, Docente
Santa Elena- Ecuador

RESUMEN

El estudio se trató sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. El objetivo fue determinar los factores que influyen dentro de la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud que brinda el área de emergencia. Se empleó el método descriptivo y transversal, tomando un enfoque mixto. Este tipo de estudio permitió obtener la información mediante gráficos y tablas que relacionan las variables. La recolección de información se realizó mediante una encuesta estructurada basada en el modelo SERVQUAL, cuyas opciones de respuesta se estructuraron en una escala de Likert. Los resultados obtenidos evidencian un nivel alto de satisfacción de los usuarios con relación a la dimensión validez, mientras que la dimensión lealtad reflejó resultados bajos, esto se debió principalmente por la ausencia de información de los procesos y procedimientos aplicados en el servicio de emergencias. En cuanto a la variable calidad de atención y capacidad de respuesta se obtuvo un menor porcentaje indicando que estos ámbitos deben mejorarse. Se concluyó que la percepción de calidad de atención mayoritaria se evidenció en las mujeres, mientras que en la satisfacción de los usuarios se vio delimitada en la dimensión de lealtad.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción, Usuario, Ecuador, desarrollo social;

ABSTRACT

The study was about the quality of care and satisfaction of users treated in the emergency area of the Naval Basic Hospital of Esmeraldas. The objective was to determine the factors that influence the perception of the quality of care of the health services provided by the emergency area. The descriptive and transversal method was used, taking a mixed approach. This type of study allowed information to be obtained through graphs and tables that relate the variables. Information collection was carried out through a structured survey based on the SERVQUAL model, whose response options were structured on a Likert scale. The results obtained show a high level of user satisfaction in relation to the validity dimension, while the loyalty dimension reflected low results, this was mainly due to the absence of information on the processes and procedures applied in the emergency service. Regarding the variable quality of care and response capacity, a lower percentage was obtained indicating that these areas should be improved. It was concluded that the majority perception of quality of care was evident in women, while user satisfaction was limited in the dimension of loyalty.

Keywords: Quality, customer service, satisfaction, User, Ecuador, social development.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en salud pública siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud. Si bien es cierto, existe un intenso debate sobre su concepción y metodologías de medición, también es consenso la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud (Seclen y Darras, 2005).

Es fundamental para todo tipo de institución hospitalaria u otras organizaciones que brindan atención al público medir la calidad de atención recibida, la misma que permite hacer un juicio referente al proceso de atención brindada por el personal de salud, por lo que debe basarse en criterios y estándares que permitan hacer juicios con objetividad, para que posteriormente se analice si hay la necesidad o no de la modificación de sus enfoques y estrategias manejadas en la atención a los usuarios, es decir el mejoramiento de la accesibilidad, la disponibilidad, la eficiencia, la eficacia, y en definitiva la calidad de atención a los usuarios.

La calidad de servicio a nivel de salud está basada en la atención directa, interrelación, respeto y comunicación que

se establece entre los profesionales de la salud, esta situación es el motivo que orienta la investigación sobre el nivel de atención que se llega a brindar a los usuarios, dado que los profesionales de la salud deben brindar los cuidados con calidad, calidez, sencillez, paciencia, transparencia y sensibilidad social basada en principios éticos, a todas las personas sin discriminación alguna, sobre todo a los grupos más vulnerables.

La definición de calidad en el cuidado de la salud reúne aspectos adicionales a la calidad técnica de los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, reuniendo habilidades de la manera de responder, preguntas a los pacientes de forma rápida y entendible, o fomentar los procedimientos médicos de tal forma que no atemorizen a los pacientes al momento de recibir la noticia sobre su estado de salud actual. Por esta razón es que el tema de la calidad de servicio en el sector salud se ha vuelto importante a nivel de las distintas instituciones, ya sea en el contexto local como internacional.

La calidad de la atención de salud es el abastecimiento de servicios a los usuarios de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la satisfacción de los usuarios. Para cumplir con este propósito es necesario contar con condiciones óptimas de capacidad tecnológica y científica como los ambientes básicos de estructura y de procesos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud por cada uno de los servicios que prestan y que se consideran suficientes y necesarios para reducir los principales riesgos que amenazan la vida o la salud de los usuarios (Anacona, et al., 2013).

La atención en el área de emergencia se encuentra sometida a evaluaciones y críticas continuas, seguramente más que en otras especialidades de la medicina, tanto por parte de los usuarios como por el personal de salud. Por lo tanto, la preocupación de la satisfacción del usuario no es algo nuevo, más bien tomando desde la perspectiva del beneficiario es cada vez más común (Castro, et al., 2021).

El interés por medir la calidad percibida y la satisfacción en la atención de salud desde los usuarios se presenta cada vez más como algo esencial para el mejoramiento continuo en instituciones de salud de países desarrollados (Febres y Mercado, 2020). En este sentido, Ecuador no se queda atrás por cuanto existe preocupación por conocer los aspectos en los cuales los usuarios de los hospitales públicos y privados muestran bajos niveles de satisfacción.

En Ecuador, uno de los principios rectores de la política sectorial es la calidad de la atención a la salud, considerándolo como un derecho obligatorio que debe tener cada ciudadano que reside en el territorio ecuatoriano, se hace referencia como eje central de la atención y la satisfacción de los usuarios (Alarcón y Suárez, 2020). Sin embargo, actualmente la satisfacción de los usuarios es utilizada como puente para realizar evaluaciones por medio de las intervenciones donde toman participación los médicos y servicios sanitarios, pues esta evaluación brinda información acerca de la calidad percibida por los clientes en calidad de estructura, procesos y resultados obtenidos.

Se dificulta dar una definición en base a lo que significa calidad, hay que considerar que las dimensiones que toman en cuenta los usuarios para dar una definición exacta o aproximada a la realidad; se centra en la eficiencia, accesibilidad, relaciones interpersonales, seguimiento y comodidad ofrecida en el establecimiento de su agrado. Si se realiza una comparación con investigaciones anteriores, se puede encontrar que existe una realidad muy parecida con respecto a los hospitales pertenecientes al sector público, que pese al esfuerzo de ellos para tratar de brindar un servicio de calidad, la mayoría de usuarios se siguen manteniendo insatisfechos y se quejan de la atención percibida.

Considerando que la calidad de atención de los profesionales de salud en el área de emergencia no ha sido evaluada hasta el momento, y que la información disponible sobre el grado de satisfacción y percepción de la calidad que tienen los usuarios esmeraldeños con respecto a la atención recibida en el área de emergencia y otras áreas de salud es variada. Esta se ejecuta principalmente por iniciativa de los prestadores que incluyen distintas técnicas para conocer la satisfacción en los pacientes que se desarrollará en el presente estudio.

Para la comprensión de la problemática abordada, se optó por la descripción de algunos trabajos de investigación acerca de la calidad de atención y la satisfacción del paciente.

Sandoval et al. (2018) realizaron un estudio en España sobre el nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque. Se diseñó un estudio descriptivo transversal, con una muestra de 255 usuarios. El instrumento fue el cuestionario SERVQUAL modificado, que cuenta con 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y aspectos tangibles. Resultados: La mayoría de los usuarios entrevistados (64.71%) eran mujeres. La edad promedio de los usuarios fue 39, el 90.5% contaban con afiliación al seguro y el tiempo promedio de hospitalización en días fue 6. Los usuarios hospitalizados muestran un alto porcentaje (76.6%) de satisfacción con el servicio recibido, siendo la dimensión "aspectos tangibles" la que presenta el más alto porcentaje de satisfacción (83.0%). La dimensión en que existe menor porcentaje de satisfacción (66.0%) corresponde a la "capacidad de respuesta", especialmente en el aspecto que se refiere a "los trámites para el alta son rápidos" (53.8%). Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción (76.61%) en los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía.

Vizcaino et al. (2019) realizaron en México un estudio sobre el análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de

urgencias en un Hospital Público de Jalisco, con una metodología cuantitativa, descriptiva, transversal y correlacional, con base al modelo Service Performance con una muestra aleatoria de 96 pacientes, utilizando un cuestionario de escala Likert. Los resultados indicaron que las pacientes del sexo femenino percibieron mejor trato y orientación del servicio por parte del personal, a diferencia del sexo masculino; los pacientes atendidos en el turno vespertino obtuvieron mayor percepción de rapidez con que fueron atendidos; la facilidad en los trámites de ingreso al área de urgencias fue totalmente satisfactoria en el turno matutino y la mayoría de los pacientes concuerdan en que los trámites de egreso son fáciles independientemente del turno de atención. Los autores concluyeron que la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio depende del desempeño que otorgue todo el personal de salud.

Banegas (2014) realizaron en Cuba un estudio de investigación sobre el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Urgencias del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales", se aplicó una metodología descriptiva y transversal, para evaluar el nivel de satisfacción de 100 pacientes. Como medida de resumen se empleó el porcentaje para las variables cualitativas. Se evidenció que existía un elevado nivel de satisfacción en los afectados de mayor edad y menor nivel de escolaridad, basado en el tiempo de espera para recibir la atención.

Infantes (2017) realizó un estudio en Perú sobre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. Se trató de un estudio transversal en que se evaluaron 305 pacientes en la consulta externa, mediante el uso del SERVQUAL modificado. Además, se evaluaron posibles factores asociados como la edad, sexo, grado de instrucción, tipo de paciente o la condición del encuestado. Resultados: La satisfacción global fue de 72,9%, la satisfacción por dimensiones fue de 68,6% fiabilidad, 72,3% capacidad de respuesta, 77,1% seguridad, 73,7% empatía, y 73,6% aspectos tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con las dimensiones evaluadas ($p < 0,05$) con la satisfacción global. Se concluyó que la satisfacción percibida fue alta, siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que presentaron mayores porcentajes, encontrándose relación con el sexo y la edad.

En Colombia, Ibarra y Rúa (2018) realizaron un estudio para evaluar la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del Hospital Público de Yopal en Casanare. Esta investigación fue de tipo descriptivo, exploratorio y de enfoque mixto. Obteniendo que la satisfacción o conformidad de los usuarios del servicio de urgencias y la aplicación de los protocolos de atención se realiza bajo estándares de calidad, el trato dado por los trabajadores y profesionales de la salud hacia los usuarios, las necesidades de capacitación al personal de atención, y posibles mejoras o modificaciones a los protocolos, cambios o recomendaciones para mejorar la calidad de atención. En conclusión, el Hospital de Yopal no tiene capacidad suficiente en el área de urgencias para atender la alta demanda proveniente de los habitantes, la constante queja de los usuarios que dicen ser mal atendidos, el supuesto incumplimiento en su labor hacia los enfermos y familiares en la mayoría de las áreas, falta de personal profesional para la atención en el servicio de urgencias y largas jornadas de espera de los usuarios enfermos.

A nivel de Ecuador, Guadalupe et al. (2019) realizaron una investigación sobre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Milagro. La metodología fue cuantitativa, de alcance descriptivo con corte transversal y el diseño fue no experimental. Los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación fue la tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5.

Castelo et al. (2016) en Ecuador llevaron a cabo un estudio de satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias circuito de salud integral Augusto Egas de Santo Domingo de los Tsáchilas, en un universo de 382 pacientes a quienes se aplicó una encuesta. El resultado del personal de enfermería predominó como primer contacto con el usuario, brindó un trato agradable, de calidad y calidez expresado por el 44 % de la muestra, el sexo femenino prevaleció en el 66 % de los encuestados; un 49% opinó que fue atendido en los primeros treinta minutos de su llegada y el 75 % expresó haber recibido una atención médica y de enfermería satisfactoria. Se concluyó que los pacientes acuden al servicio de emergencia reciben una atención satisfactoria por parte del personal de salud.

En el Hospital Naval de Esmeraldas en el área de emergencias, el malestar frecuente que expresan los usuarios externos por la atención brindada es evidenciada por las malas relaciones interpersonales, falta de recursos asistenciales y administrativo, los largos tiempos de espera por una atención médico paciente, trámites administrativos prolongados y desorientación del paciente.

Las instituciones sanitarias enfrentan un gran reto cuando se refiere a calidad de atención, debido a que los usuarios asisten a los establecimientos en busca de una atención adecuada y eficiente que les permita resolver sus problemas, entonces la presente investigación trata acerca de la calidad de atención y satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas..

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio mixto, a través del cual fue posible caracterizar y cuantificar las variables del estudio, permitiendo la obtención de información mediante el análisis de gráficos y tablas entre las variables. Para esta investigación, se empleó el método descriptivo y deductivo, lo cual permitió definir y enumerar las características de la realidad que se presenta dentro del hospital, analizando aspectos como la infraestructura, los equipos médicos, los problemas con el talento humano y el tiempo de espera de los pacientes; además, el método deductivo permitió obtener las conclusiones necesarias según las encuestas aplicadas a los usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital Naval de Esmeraldas.

Se contó con una población de 400 usuarios, conformada por miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional en estado activo y pasivo, quienes acuden de forma mensual en jornada matutina, vespertina y nocturna al área de emergencia del hospital. Para definir la muestra se optó por el método probabilístico aleatorio simple, aplicando una fórmula para establecer el número de participantes, determinando así 200 colaboradores para el estudio.

Para la recolección de datos, se empleó la técnica de la encuesta a los usuarios externos atendidos en el área de emergencia, utilizando un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL, el cual es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio. Fue desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, quienes sugieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios y sus percepciones sobre el servicio que presta una organización puede constituir una medida de calidad del servicio, y la brecha existente entre ambas es el indicador para mejorar. Para esta investigación se utilizaron dos cuestionarios, uno por cada variable; para la variable independiente (calidad del servicio), se desarrolló un instrumento con 22 preguntas divididas en cinco dimensiones: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (4 ítems), seguridad (4 ítems), empatía (5 ítems) y aspectos tangibles (4 ítems). Las alternativas de respuesta se estructuraron en una escala tipo Likert de cinco niveles: excelente (5), bueno (4), regular (3), malo (2) y pésimo (1). Asimismo, para la variable dependiente (calidad del servicio), se elaboró un cuestionario de 9 preguntas, divididas en dos dimensiones: validez (4 ítems) y lealtad (5 ítems), de modo que esta variable estuvo conformada por 9 ítems. Las alternativas de respuesta se estructuraron de igual manera que en el cuestionario para la variable independiente.

RESULTADOS

Tabla 1. Ponderación de género masculino según las dimensiones de la variable calidad de atención

Genero	Edad	Frecuencia	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Masculino	18 a 25 años	42	2,31	1,69	2,40	1,93	2,04
	26 a 35 años	45	3,59	2,99	3,88	3,44	3,57
	36 a 45 años	32	4,50	3,73	4,34	4,11	4,24
	46 a 60 años	21	5,00	4,73	4,95	4,95	5,00
	Total, hombres	140	3,85	3,28	3,89	3,61	3,71

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: Con relación al género masculino, se aprecia que los niveles más bajos de percepción de la calidad por parte de los usuarios se concentran en los grupos de menor edad (18 a 35 años), mientras que los grupos de mayor edad (46 a 60 años) tienen una mejor valoración hacia la calidad del servicio brindado por el servicio de emergencias. El promedio ponderado para cada dimensión refleja que la percepción de calidad es aceptable, con un promedio de 3 puntos para cada dimensión.

Tabla 2. Ponderación de género femenino según las dimensiones de la variable calidad de atención

Genero	Edad	Frecuencia	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
Femenino	36 a 45 años	28	4,48	3,77	4,34	4,09	4,27
	46 a 60 años	32	5,00	4,69	4,94	4,93	4,98
	Total mujeres	60	4,74	4,23	4,64	4,51	4,62

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: Con respecto al género femenino se mantiene la tendencia vista para el género masculino, es decir, los grupos de mayor edad tienen una valoración más alta con respecto a la calidad del servicio de emergencias del HOSNAE. Las dimensiones con menor puntuación son la capacidad de respuesta y la empatía.

Tabla 1. Ponderación global de las dimensiones de la variable calidad de atención

Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Aspectos tangibles
4,29	3,76	4,27	4,06	4,17

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Tabla 2. Ponderación de género masculino según las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Genero	Edad	Frecuencia	Validez	Lealtad
Masculino	18 a 25 años	42	2,39	1,79
	26 a 35 años	45	3,53	2,98
	36 a 45 años	32	4,37	3,54
	46 a 60 años	21	4,88	4,69
	Total	140	3,79	3,25

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: Con respecto al género masculino, los valores más altos de ponderación se presentan en los últimos rangos de edad, teniendo una tendencia lineal descendente entre dimensiones. La ponderación total tiene un promedio de 3,5 para las dimensiones.

Tabla 3. Ponderación de género femenino según las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Genero	Edad	Frecuencia	Validez	Lealtad
Femenino	36 a 45 años	28	4,41	3,58
	46 a 60 años	32	4,85	4,64
	Total	60	4,63	4,11

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: Para el género femenino se mantiene la tendencia mencionada en líneas anteriores, aumentando los valores de ponderación.

Tabla 4. Ponderación global de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Validez	Lealtad
4,21	3,68

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Tabla 5. Comparación de medias entre variables y dimensiones de variables

Dimensión	Comparación de medias - Valor de significancia			
	Genero	Edad	Lugar de procedencia	Tipo de seguro
Fiabilidad	0,000	0,000	0,828	0,000
Capacidad de respuesta	0,000	0,000	0,857	0,000
Seguridad	0,000	0,000	0,912	0,000
Empatía	0,000	0,000	0,819	0,000
Aspectos tangibles	0,000	0,000	0,867	0,000
Validez	0,000	0,000	0,861	0,000
Lealtad	0,002	0,000	0,816	0,000

Fuente: elaboración propia con datos de la investigación (2024)

Análisis e interpretación: En la tabla #7 se aprecia el valor de significancia para cada una de las dimensiones comparándolas con las variables de entrada (género, edad, tipo de seguro y lugar de procedencia). Los valores de significancia permiten observar que las variables de género, edad y tipo de seguro se relacionan con las respuestas dadas por los encuestados, mientras que la variable "lugar de procedencia" no se relaciona con la respuesta de los encuestados.

Discusión

El análisis de los resultados indica que el nivel de calidad percibido por los usuarios se sitúa en un nivel medio, revelando áreas susceptibles de mejora. Sin embargo, Sandoval et al. (2018) presenta resultados divergentes, mostrando que los usuarios hospitalizados reportan una satisfacción alta (76.6%) con el servicio recibido, destacando la dimensión de aspectos tangibles con un 83.0% de satisfacción. En cuanto a la dimensión de capacidad de respuesta, los resultados fueron predominantemente regulares en las cuatro preguntas evaluadas, sugiriendo que el servicio de emergencias del Hospital Naval de Esmeraldas debe mejorar en este aspecto.

Por otro lado, Vizcaino y Fregoso (2019) presentan resultados discrepantes, ya que en su estudio los pacientes atendidos en el turno vespertino reportaron una mayor percepción de rapidez en la atención, y la facilidad de los trámites de ingreso al área de urgencias fue altamente satisfactoria en el turno matutino, con una opinión positiva sobre los trámites de egreso independientemente del turno. No obstante, la dimensión de seguridad se destacó en la percepción de los usuarios del servicio de emergencias, quienes se sintieron seguros con la atención recibida. En relación a la dimensión de empatía, los encuestados valoraron positivamente el trato del personal del departamento de emergencias.

Este hallazgo coincide con el estudio de Infantes (2017), que reportó una satisfacción del 68.6% en fiabilidad, 72.3% en capacidad de respuesta, 77.1% en seguridad, 73.7% en empatía y 73.6% en aspectos tangibles. Infantes concluyó que la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que registraron los mayores porcentajes de satisfacción, encontrando una relación con el sexo y la edad de los encuestados.

CONSIDERACIONES FINALES

La percepción de la calidad por parte de los usuarios es uno de los factores más importantes al evaluar la calidad brindada por una organización, y en este sentido, una organización debe siempre considerar la opinión de sus clientes sobre la calidad percibida de sus productos o servicios. En el sector salud, la calidad percibida se origina en cómo se ejecutan los servicios de salud y el trato del personal hacia los usuarios. En esta investigación, la mayoría de los participantes entrevistados eran hombres (70%) con un rango de edad promedio de 36 a 45 años, en su mayoría residentes urbanos, quienes manifestaron que el nivel de calidad del servicio es mayor para las mujeres que para los hombres. Para las mujeres, la dimensión con mayor calificación fue la fiabilidad, mientras que para los hombres fue la seguridad.

En términos generales, el nivel de calidad del servicio en el área de emergencia del Hospital Naval de Esmeraldas es regular, aunque hay dimensiones como la seguridad y la empatía que se consideran pilares fuertes del servicio, destacando que el personal de este departamento tiene un buen trato hacia los pacientes y el público en general, brindando seguridad.

REFERENCIAS

- Alarcón, F., y Suárez, N. (2020). La salud como derecho consagrado en la Constitución de la República del Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(12), 743-758. doi:10.23857/pc.v5i12.2141
- Anaconda, L., Ibarra, N., Burbano, M., y Rivera, C. (2013). *La calidad de atención en salud que brindan las instituciones prestadoras de servicio*. Repositorio UCM: <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/760/1/Martha%20Liliana%20Anaconda%20C.pdf>
- Banegas, J. (2014). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnóstico Integral "Los Arales". *MEDISAN*, 18(7). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700009
- Castelo, W., Castelo, A., y Rodríguez, J. (2016). Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3). <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-960362>
- Castro, D., Chamorro, E., y Rosado, L. (2021). Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. *Revista Criterios*, 28(1), 196-218. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8736401>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3). doi:<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G., y Yanca, C. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3). doi:<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Ibarra, A., y Rúa, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del Hospital Público de Yopal en Casanare. *NOVA*, 16(29), 21-31. <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139. https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
- Luisa C. (2014). "Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital General Latacunga en el período octubre del 2013- abril del 2014". Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Facultad ciencias de la salud, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/8349/1/Lasluisa%20Lasluisa,%20Rolando%20Celso.pdf>
- Sandoval, D., Díaz, K., Vasquez, M., Vera, L., y Yacarini, A. (2018). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque. *Revista Médica Experimenta*, 4(4), 138-142.
- Seclen, J., y Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados: Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract
- Vizcaino, A., Vizcaino, V., y Fregoso, G. (2019). Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un Hospital Publico de Jalisco. *Horizonte sanitario*, 18(1). <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>