

## **EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN EL HOSPITAL EL ÁNGEL, CARCHI, 2023**

### **EVALUATION OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES AT HOSPITAL EL ÁNGEL, CARCHI, 2023**

---

**Recibido:** 22/ 02/ 2024– **Aprobado:** 07/10/2024

---

#### **Sonia Dayanara Revelo Villarreal**

Docente investigador de la Universidad Técnica del Norte  
Ibarra – Ecuador

Magister en Salud Pública mención Gerencia Hospitalaria  
Universidad Católica del Ecuador

[sdrevelo@utn.edu.ec](mailto:sdrevelo@utn.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-0001-5222-0441>

---

#### **Joel Sebastián Vela Narváez**

Estudiante de Internado Rotativo de Enfermería  
de la Universidad Técnica del Norte  
Ibarra – Ecuador

[jsvelan@utn.edu.ec](mailto:jsvelan@utn.edu.ec)

<https://orcid.org/0009-0006-7322-0719>

---

#### **Adela Janet Vaca Auz**

Docente investigador de la Universidad Técnica del Norte  
Ibarra-Ecuador

Doctora (PhD) en Ciencias de la Educación  
Universidad de la Habana

[ajvaca@utn.edu.ec](mailto:ajvaca@utn.edu.ec)

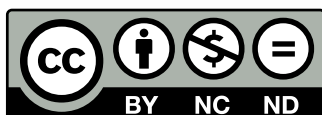
<https://orcid.org/0000-0001-8862-0252>

---



**Cómo citar este artículo:**

Revelo Villarreal, S. D., Vela Narváez, J. S., & Vaca Auz, A. J. (Enero – junio de 2025). Evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital El Ángel, Carchi, 2023. *Horizontes de Enfermería*, Vol. 2, Núm. 15, 19 – 36. <https://doi.org/10.32645/13906984.1384>



## Resumen

Los nuevos desafíos de los sistemas de salud a nivel mundial están encaminados a garantizar la calidad de los servicios de salud. En este estudio, realizado en el hospital básico El Ángel se evaluó la calidad de los servicios de enfermería, desde la perspectiva de los usuarios y el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad relacionados con el proceso asistencial. Se adoptó un enfoque metodológico mixto no experimental, con un diseño descriptivo y transversal. La población de estudio incluyó a profesionales de Enfermería y usuarios externos de los servicios de Emergencia, Ginecología y Cirugía durante el período de septiembre a diciembre de 2023. Se seleccionó una muestra de 12 enfermeras y 140 usuarios mediante muestreo a conveniencia y sistemático respectivamente. Los resultados revelaron una diversidad demográfica entre los usuarios, destacando una preocupante falta de afiliación al seguro médico. Además, se observó una percepción general positiva en aspectos como la seguridad y la empatía, aunque áreas como la fiabilidad y la capacidad de respuesta mostraron niveles variables de satisfacción. Específicamente, se identificaron problemas en la disponibilidad de medicamentos y equipos en el servicio de Emergencia, así como preocupaciones en la capacidad de respuesta y empatía en los servicios de Cirugía y Ginecología. Estos hallazgos resaltan la necesidad de mejoras para garantizar una atención más efectiva y satisfactoria para los usuarios en diferentes áreas de los servicios de enfermería del hospital.

**Palabras Clave:** Atención Dirigida al Paciente, Calidad de la Atención de Salud, Disponibilidad de Servicios de Salud, Satisfacción del Paciente.

## Abstract

The new challenges for health systems worldwide are aimed at guaranteeing the quality of health services. In this study, carried out at the El Ángel Basic Hospital, the quality of nursing services was evaluated from the perspective of the users and the level of compliance with quality standards related to the care process. A non-experimental mixed methodological approach with a descriptive and cross-sectional design was adopted. The study population included nursing professionals and external users of emergency, gynecology, and surgery services from September to December 2023. A sample of 12 nurses and 140 users were selected through convenience and systematic sampling, respectively. The results revealed a demographic diversity among users, highlighting a worrying lack of health insurance affiliation. In addition, a generally positive perception was observed in aspects such as security and empathy, although areas such as reliability and responsiveness showed variable levels of satisfaction. Specifically, problems were identified in the availability of medications and equipment in the emergency service, as well as concerns in the response capacity and empathy in the surgery and gynecology services. These findings highlight the need for improvements to guarantee more effective and satisfactory care for users in different areas of the hospital's nursing services.

**Keywords:** Patient-directed care, Quality of Health Care, Availability of Health Services, Patient Satisfaction.

## Introducción

Los nuevos desafíos de los sistemas de salud a nivel mundial están encaminados a garantizar la mejora continua de los servicios de salud. Básicamente el concepto de calidad es de carácter multidimensional, relativo y con una fuerte imbricación de aspectos objetivos y subjetivos, influenciadas por las decisiones de los grupos de dirección, en los espacios donde se brinda atención sanitaria (Valeri Ramírez, 2016).

Múltiples autores y desde diversas aristas han estudiado el fenómeno de la calidad. Para Donabedian, por ejemplo, la calidad en salud se define como la capacidad de los servicios de salud para proporcionar los mayores beneficios con menores riesgos para el usuario, en función de los recursos disponibles y de los valores sociales imperantes (López Ramírez et al., 2021).

Al respecto otros estudios, como el realizado en España, sostienen que la calidad asistencial debe ir alineada con el concepto de mejora continua, para reajustar la forma en que la organización cumple con sus metas en términos de costo, calidad, servicio y eficiencia, manteniendo un enfoque centrado en el paciente (Lages Ruíz y Martínez Trujillo, 2021).

Por otro lado, y con el fin de orientar acciones de mejora de la calidad asistencial, una de las iniciativas desarrolladas en distintos países, ha sido la implementación de procesos de aseguramiento de la calidad, como la acreditación de establecimientos de salud, con base a estándares internacionales, en particular los procesos en la asistencia sanitaria por la Joint Commission on Accreditation of Hospitals (JCAH) (Del Carmen Sara, 2019).

La gestión de la calidad en el ámbito sanitario enfrenta diversos desafíos que van desde la necesidad de formación del personal hasta la resistencia al cambio, pasando por la limitación de tiempo y recursos tecnológicos adecuados. Sin embargo, uno de los pilares fundamentales para impulsar esta mejora continua es la evaluación de la calidad. La importancia de esta evaluación se evidencia en su capacidad para verificar la congruencia de los procesos y resultados con los estándares esperados, lo que facilita la toma de decisiones para implementar acciones correctivas (Castillo et al., 2023).

En el contexto ecuatoriano, la relevancia de investigaciones orientadas al aseguramiento de los servicios de salud en calidad es innegable, dada la creciente demanda social por una atención sanitaria de excelencia. Este contexto motiva la realización de estudios enfocados en fortalecer la calidad de los servicios de salud en la región de la Zona 1. Los resultados de estas investigaciones no solo permitirán identificar áreas de mejora en hospitales de segundo nivel, sino también desarrollar estrategias efectivas para elevar la calidad de la atención médica en todos los niveles de atención (Pilco Paredes y Fernández Ronquillo, 2020).

Se espera que la evaluación de la calidad de los servicios de salud en el Hospital El Ángel, Carchi 2023, revele áreas de mejora en la atención médica, las cuales podrían estar relacionadas con la adecuación de los servicios a estándares internacionales de calidad, la eficiencia en el uso de recursos tecnológicos, la formación del personal sanitario y la implementación de procesos de mejora continua. Los hallazgos de esta evaluación servirán para diseñar e implementar estrategias efectivas para elevar la calidad de la atención médica en el hospital y mejorar la salud y el bienestar de la población atendida.

De ahí parte nuestro objetivo que consiste en evaluar la calidad de los servicios de salud en el Hospital El Ángel, Carchi, 2023.

## Materiales y Métodos

Se utilizó un diseño mixto, no experimental que incluyó la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos en el cual el investigador aprovecha situaciones naturales o existentes para observar y medir variables sin intervenir directamente en su manipulación, para obtener una comprensión completa del tema estudiado. El estudio adopta un enfoque descriptivo y transversal, que busca examinar las dimensiones de la calidad de los servicios de salud y el buen nivel de los procesos asistenciales de la atención de enfermería, desde la perspectiva del personal de enfermería y de los usuarios externos, en un momento específico.

La población para este estudio tomó en cuenta dos unidades de análisis: profesionales de enfermería y usuarios externos de los servicios de emergencia, Ginecología y Cirugía del Hospital Básico El Ángel del Carchi durante el periodo septiembre – diciembre 2023. Para la selección de la muestra de los profesionales de enfermería se tomó en cuenta el número de enfermeras que trabajan en los servicios antes mencionados, en este caso se contó con la participación de 12 enfermeras. Se incluyó a enfermeras que trabajen en los servicios, que acepten mediante el consentimiento informado participar en el estudio y se encuentren al momento de la recolección de datos. En el estudio realizado en el Hospital Básico El Ángel, provincia del Carchi, se realizó la recopilación de datos con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios de Cirugía, Ginecología y Emergencia, así como de los usuarios internos, en este caso, los profesionales de Enfermería; con el fin de verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en el proceso asistencial de enfermería e identificar áreas que requieren mejoras. Para los servicios de hospitalización, la muestra representa el total de egresos durante un período específico, recomendándose un mínimo de 2 meses, mientras que para el servicio de emergencia se toman los egresos del último semestre, con un total de 140 pacientes.

$$\frac{N_Z \cdot x \cdot 2pq}{e^2 \cdot |N-1| + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

El tamaño de la muestra para Emergencia, Cirugía y Ginecología del Hospital El Ángel se determinó utilizando la población total y aplicando la fórmula para calcular los porcentajes en la investigación descriptiva que se adapta según la categoría del establecimiento de salud. Para los establecimientos de categoría I, se acepta un error estándar de hasta el 10 % (0.1), mientras que, para los de categorías II y III, se utiliza el valor del 5% (0.05) <sup>2</sup>, con un nivel de confianza del 95%. Esto se basa en un supuesto de  $p = 0.5$  y  $q = 0.5$ , debido a la falta de conocimiento sobre el porcentaje de satisfacción en estudios anteriores. Además, se recomienda aumentar la muestra total, estimada en un 20%, considerando la posibilidad de pérdidas o errores en los registros de las encuestas (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

La población incluyó 12 profesionales de Enfermería para verificar la calidad del proceso asistencial y el nivel de cumplimiento de los estándares de calidad. Para satisfacción del usuario se encuestaron a 103 usuarios mayores de 18 años distribuidos de la siguiente manera: Emergencia 91 usuarios, Cirugía 6 usuarios y en Ginecología 6 usuarios. Se seleccionó esta muestra mediante un muestreo no probabilístico aleatorio simple, donde se consideró el número total de usuarios atendidos en la última semana. Este número se dividió por el tamaño de la muestra requerida, lo que determinó la frecuencia para llevar a cabo las entrevistas con los usuarios.

Los instrumentos empleados fueron:

Encuesta SERVQUAL adaptada para determinar el nivel de satisfacción del usuario externo, el instrumento consta de 22 preguntas sobre expectativas y 22 sobre percepciones, distribuidas en cinco dimensiones de evaluación de la calidad. Se asignaron calificaciones en una escala del 1 al 7, donde 1 representa la calificación más baja y 7 la más alta. Los resultados se clasificaron de la siguiente manera: más del 60% para mejorar (rojo), entre el 40% y el 60% en proceso (amarillo) y menos del 40% como aceptable (verde). Con este mismo procedimiento se evalúa el cumplimiento de los estándares de calidad y los procesos asistenciales, utilizando una escala de semaforización basada en los niveles de insatisfacción antes mencionados (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

Cuestionario en la plataforma QuestionPro para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad y el nivel de calidad del proceso asistencial de enfermería. Para medir la satisfacción de los usuarios, los datos recopilados también se almacenaron en una base de datos de Microsoft Excel y se utilizó la versión 29.0 del paquete estadístico SPSS para realizar el análisis estadístico correspondiente (SPSS, s.f.)

## Resultado

**Tabla 1.**

*Características Demográficas de los Pacientes Sociodemográficos*

(n=103)			
Variable	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Condición del Encuestado	Usuario	64	62,13 %
	Acompañante	39	37,86 %
Sexo	Masculino	36	34,95 %
	Femenino	67	65,05 %
Edad	18 - 84 años	39,64	
	Analfabeto	10	9,70 %
	Primaria	45	43,68 %
	Secundaria	38	36,89 %
	Superior Técnico	8	7,76 %
	Superior Universitario	2	1,94 %

Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	3	2,91 %
	SOAT	3	2,91 %
	Ninguno	96	93,2 %
	Otro	1	0,97 %
Tipo de paciente	Nuevo	21	20,38 %
	Continuador	82	79.61%

**Nota.** Elaboración propia.

El análisis de las características demográficas de los 103 pacientes encuestados revela una muestra diversa, con una edad promedio de 39 años y un rango de edad entre 18 y 84. Predominan las mujeres (65.05 %) son usuarios frecuentes del hospital (62.13 %), siendo la mayoría pacientes continuadores de la atención (79.61 %). En cuanto al nivel educativo, se observa una proporción significativa con educación primaria (43.68%) y secundaria (36.89%), mientras que la gran mayoría carece de seguro médico (93.2 %). Estos hallazgos destacan la importancia de abordar las necesidades específicas de una población diversa en términos de educación y acceso a la atención médica, así como la necesidad de estrategias de atención continua para pacientes con condiciones médicas crónicas.

**Tabla 2.**  
*Verificación del cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios*

<b>Emergencia, Cirugía y Ginecología (n=12)</b>				
Componentes	Sí	%	No	%
Mejora de la calidad y seguridad del paciente (QPS)	7	58.33%	5	41.67%
Prevención y control de infecciones (PCI)	10	83.30%	2	16.7%
Gobierno, liderazgo y dirección (GLD)	8	66.66%	4	33.4%
Gestión y seguridad de la instalación (FMS)	6	50%	6	50%
Cualificaciones y educación del personal (SQE)	8	66.55%	3	33.4%
Manejo de la comunicación y la información (MCI)	11	91.66%	1	8.34%
<b>Total</b>	<b>12-100%</b>			

**Nota.** Elaboración propia

>60%	<b>Por mejorar</b>
40 – 60%	<b>En proceso</b>
< 40%	<b>Aceptable</b>

En los datos obtenidos, la población predominante del sexo femenino y un rango de edad que va desde los 32 hasta los 57 años, con una edad promedio de 43.58 años. Además, se destaca que la mayoría de los encuestados tienen más de 11 años de servicio laboral. Según la semaforización se observa que el 58.33 % de los encuestados perciben mejoras en la calidad y seguridad del paciente (QPS), mientras que el 41.67 % señala áreas para desarrollo. En cuanto a la prevención y control de infecciones (PCI), la gran mayoría, un 83.30 %, reporta un cumplimiento satisfactorio, lo que destaca el compromiso con la seguridad sanitaria. Los resultados en gobierno, liderazgo y dirección (GLD) y en calificaciones y educación del personal (SQE) reflejan una percepción positiva, con el 66.66 % y el 66.55 % de cumplimiento respectivamente, aunque aún se identifican aspectos susceptibles de mejora. La gestión y seguridad de la instalación (FMS) exhibe un equilibrio entre cumplimiento y áreas de oportunidad, con un 50 % de respuestas positivas y negativas en ambos casos. Finalmente, el manejo de la comunicación y la información (MCI) sobresale con un alto nivel de cumplimiento, con el 91.66 % de los encuestados indicando eficacia en este aspecto. Estos resultados sugieren una institución en proceso de mejora continua, donde los puntos fuertes deben ser mantenidos y las áreas de mejora identificadas para ser abordadas con acciones específicas para optimizar la calidad y seguridad del cuidado ofrecido.

**Tabla 3.**

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Básico El Ángel*

Dimensiones	Satisfecho (+)	Insatisfecho (–)
Fiabilidad	51,77%	48,22%
Capacidad de Respuesta	54,21%	45,78%
Seguridad	63,10%	36,89%
Empatía	65,95%	34,04%
Aspectos Tangibles	57,28%	42,71%
<b>Total</b>	<b>58,58%</b>	<b>41,41%</b>

*Nota.* Elaboración propia

Los datos revelan la percepción de satisfacción e insatisfacción en diferentes dimensiones del servicio. En general, la mayoría de los encuestados muestran satisfacción positiva a las dimensiones evaluadas. Sin embargo, existe un porcentaje considerable de insatisfacción en algunas áreas específicas. Mientras que, la seguridad y la empatía tienen altos niveles de satisfacción con un 63,10 % y un 65,95 % respectivamente, otras dimensiones como la fiabilidad y la capacidad de respuesta muestran una distribución más equilibrada entre satisfacción e insatisfacción, con un 51,77 % y un 54,21 % respectivamente. Estos resultados resaltan la importancia de identificar y abordar las áreas de mejora para garantizar una experiencia de servicio satisfactoria en su totalidad.



**Tabla 4.**

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos-Servicio de Emergencia*

<b>Preguntas/ Dimensiones</b>	<b>SATISFECHOS (+)</b>		<b>INSATISFECHOS (-)</b>	
	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Fiabilidad</b>	<b>228</b>	<b>50.2</b>	<b>226</b>	<b>49.78</b>
Pregunta 01	48	52,74%	43	47,25%
Pregunta 02	49	53,84%	42	46,15%
Pregunta 03	69	75,82%	22	24,17%
Pregunta 04	56	62,22%	34	37,77%
Pregunta 05	6	6,59%	85	93,40%
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>182</b>	<b>53.4</b>	<b>159</b>	<b>46.63</b>
Pregunta 06	39	42,85%	52	57,14%
Pregunta 07	57	65,51%	30	34,48%
Pregunta 08	45	62,5%	27	37,5%
Pregunta 09	41	45,05%	50	54,94%
<b>Seguridad</b>	<b>225</b>	<b>61.8</b>	<b>139</b>	<b>38.19</b>
Pregunta 10	64	70,32%	27	29,67%
Pregunta 11	70	76,92%	21	23,07%
Pregunta 12	52	57,14%	39	42,85%
Pregunta 13	39	42,85%	52	57,14%
<b>Empatía</b>	<b>292</b>	<b>64.3</b>	<b>162</b>	<b>36.68</b>
Pregunta 14	58	63,73%	33	36,26%
Pregunta 15	52	57,14%	39	42,85%
Pregunta 16	60	65,93%	31	34,06%
Pregunta 17	61	67,77%	29	32,22%
Pregunta 18	61	67,03%	30	32,96%
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>207</b>	<b>56.9</b>	<b>157</b>	<b>43.14</b>
Pregunta 19	70	76,92%	21	23,07%
Pregunta 20	49	53,84%	42	46,15%
Pregunta 21	21	23,07%	70	76,92%

Pregunta 22	67	73,62%	24	26,37%
<b>Porcentaje Total</b>	<b>1134</b>	<b>57,35%</b>	<b>843</b>	<b>42,64%</b>

*Nota.* Elaboración propia

> 60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

En los datos obtenidos, aspectos como la seguridad y la empatía muestran niveles aceptables de satisfacción, con un 61.8 % y un 64.3 % respectivamente, otras áreas como la fiabilidad y los aspectos tangibles están en proceso de mejora, con un 50.2 % y un 56.9 % de satisfacción respectivamente. Basándonos en los datos, la fiabilidad del servicio, evaluada a través de la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de emergencia (P05), se muestra en un nivel alarmantemente alto de insatisfacción, con un 93.40 % de usuarios. Además, la capacidad de respuesta del servicio, medida por varias preguntas como P06 y P09, también muestra niveles de insatisfacción, con porcentajes que oscilan entre el 42.85 % y el 54.94 %. La dimensión de aspectos tangibles (P21) aborda la disponibilidad de equipos y materiales para la atención, que muestra un nivel de insatisfacción, con un 76.92 % de usuarios insatisfechos.

**Tabla 5.**  
*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos-Servicio de Cirugía.*

Preguntas/ Dimensiones	SATISFECHOS (+ )		INSATISFECHOS (- )	
	N	%	N	%
<b>Fiabilidad</b>	<b>20</b>	<b>54.1</b>	<b>17</b>	<b>45.95</b>
Pregunta 01	5	62,5%	3	37,5%
Pregunta 02	5	62,5%	3	37,5%
Pregunta 03	4	50%	4	50%
Pregunta 04	4	50%	4	50%
Pregunta 05	2	40%	3	60%
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>17</b>	<b>65.4</b>	<b>9</b>	<b>34.62</b>
Pregunta 06	6	75%	2	25%
Pregunta 07	5	62,5%	3	37,5%
Pregunta 08	4	50%	4	50%
Pregunta 09	2	100%	0	0%
<b>Seguridad</b>	<b>26</b>	<b>86.7</b>	<b>4</b>	<b>13.33</b>
Pregunta 10	7	87,5%	1	12,5%
Pregunta 11	7	87,5%	1	12,5%

Pregunta 12	6	75%	2	25%
Pregunta 13	6	100%	0	0%
Pregunta 14	6	100%	0	0%
<b>Empatía</b>	<b>22</b>	<b>73.3</b>	<b>8</b>	<b>26.67</b>
Pregunta 15	6	100%	0	0%
Pregunta 16	5	83,33%	1	16,67%
Pregunta 17	4	66,67%	2	33,33%
Pregunta 18	1	16,67%	5	83,33%
<b>Aspectos tangibles</b>	<b>16</b>	<b>66.7</b>	<b>8</b>	<b>33.33</b>
Pregunta 19	4	66,67%	2	33,33%
Pregunta 20	6	100%	0	0%
Pregunta 21	2	33,33%	4	66,67%
Pregunta 22	4	66,67%	2	33,33%
<b>Porcentaje Total</b>	<b>101</b>	<b>68,70%</b>	<b>46</b>	<b>31,29%</b>

*Nota.* Elaboración propia

>60%	<b>Por mejorar</b>
40 – 60%	<b>En proceso</b>
< 40%	<b>Aceptable</b>

La evaluación detallada de la satisfacción de los usuarios externos en el Servicio de Cirugía revela que si bien hay áreas que muestran un rendimiento aceptable, otras requieren atención inmediata. En términos de fiabilidad, aunque el servicio muestra un promedio del 54.1 % de satisfacción, algunas preguntas como P04 y P05 caen por debajo del umbral del 40 %, reflejando una preocupación significativa en la capacidad del servicio para garantizar una atención confiable. La capacidad de respuesta, aunque mejor que la fiabilidad con un 65.4 % de satisfacción promedio, todavía indica un área en proceso de mejora. Por otro lado, la seguridad del servicio parece sólida, con un 86.7 % de satisfacción promedio. Sin embargo, es importante abordar la dimensión de empatía, donde, aunque el promedio general es del 73.3 %, la pregunta P18 muestra un nivel alarmante de insatisfacción con el 83.33 %, en relación con el interés del personal de enfermería en solucionar cualquier problema durante la hospitalización de los usuarios externos en el Servicio de Cirugía. Los aspectos tangibles, pese a mejorar en proceso con un 66.7 % de satisfacción promedio, muestran debilidades en la pregunta P21, con el 66.67 % de insatisfacción en los equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de los pacientes en dicho servicio.

**Tabla 6.**

*Evaluación de la satisfacción de los usuarios externos–Servicio de Ginecología.*

Preguntas /Dimensiones	SATISFECHOS ( + )		INSATISFECHOS (–)	
	N	%	N	%
<b>Fiabilidad</b>	<b>33</b>	<b>89.2</b>	<b>4</b>	<b>10.81</b>
Pregunta 01	7	87,5	1	12,5
Pregunta 02	7	87,5	1	12,5
Pregunta 03	7	87,5	1	12,5
Pregunta 04	7	87,5	1	12,5
Pregunta 05	5	100	0	0
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>20</b>	<b>64.5</b>	<b>11</b>	<b>35.48</b>
Pregunta 06	5	62,5	3	37,5
Pregunta 07	5	62,5	3	37,5
Pregunta 08	5	62,5	3	37,5
Pregunta 09	5	71,42	2	28,57
<b>Seguridad</b>	<b>20</b>	<b>66.7</b>	<b>10</b>	<b>33.33</b>
Pregunta 10	3	37,5	5	62,5
Pregunta 11	7	87,5	1	12,5
Pregunta 12	5	62,5	3	37,5
Pregunta 13	5	83,33	1	16,67
<b>Empatía</b>	<b>25</b>	<b>83.33</b>	<b>5</b>	<b>16.67</b>
Pregunta 14	5	83,33	1	16,67
Pregunta 15	5	83,33	1	16,67
Pregunta 16	5	83,33	1	16,67
Pregunta 17	5	83,33	1	16,67
Pregunta 18	5	83,33	1	16,67
<b>Aspectos Tangibles</b>	<b>13</b>	<b>54.2</b>	<b>11</b>	<b>45.83</b>
Pregunta 19	3	50	3	50
Pregunta 20	3	50	3	50
Pregunta 21	2	33,33	4	66,67

Pregunta 22	5	83,33	1	16,67
<b>Porcentaje Total</b>	<b>111</b>	<b>73,026</b>	<b>41</b>	<b>26,97</b>

*Nota.* Elaboración propia

>60%	Por mejorar
40 – 60%	En proceso
< 40%	Aceptable

El Servicio de Ginecología revela que la dimensión de fiabilidad del servicio se encuentra en un nivel aceptable con un 89.2 % de satisfacción promedio, con relación a las explicaciones médicas sobre medicamentos y cuidados de su salud en casa es notorio un 100 % de satisfacción. Sin embargo, la capacidad de respuesta se sitúa en mejora del proceso con un promedio del 64.5 % de satisfacción, con varias preguntas que requieren mejoras, incluida P09 que está ligeramente por debajo del 60%. La dimensión de seguridad del servicio también está en proceso con un 66.7% de satisfacción promedio, con la pregunta P10 mostrando una preocupación particular con el 62.5% de insatisfacción, que se enfoca en si los médicos muestran interés en resolver los problemas de los pacientes. En cuanto a empatía, el promedio es del 83,33 % de satisfacción. La dimensión de aspectos tangibles presenta un desafío con un 54.2 % de satisfacción promedio, y la pregunta P21 muestra un nivel del 66.67 % de insatisfacción, centrada en los equipos disponibles y los materiales necesarios para la atención de dicho servicio.

## Discusión

Se logró cumplir satisfactoriamente el objetivo general, que fue evaluar la calidad de los servicios de salud del Hospital El Ángel, Carchi, 2023.

Los resultados demográficos revelan una muestra diversa, con predominio de mujeres, usuarios del hospital y pacientes continuadores, con una edad promedio de 39 años y una mayoría sin seguro médico. Los hallazgos resaltan la importancia de abordar las necesidades de una población variada en cuanto a educación y acceso a la atención médica, así como la necesidad de estrategias de atención continua para pacientes con condiciones crónicas.

Hecho que se relaciona con un estudio ya realizado en el artículo sobre la “Evaluación de Servicios Hospitalarios no Clínicos”, estos resultados demográficos subrayan la importancia de comprender las necesidades y expectativas de los pacientes. La discrepancia entre las percepciones de los pacientes y las del sector sanitario destaca la necesidad de ajustar las expectativas de los pacientes a la eficacia y asequibilidad de los servicios médicos, así como de mejorar áreas clave en la asistencia sanitaria, para garantizar una atención médica efectiva y de alta calidad para todos los grupos demográficos (Lasorsa et al., 2019).

El análisis de los datos obtenidos en la encuesta a jefes de Enfermería ofrece una visión detallada de la percepción sobre la calidad y seguridad del paciente en el entorno hospitalario. Se destaca el predominio del sexo femenino entre los encuestados, con una edad promedio de 43 años y una considerable experiencia laboral reflejada en el alto porcentaje de encuestados con más de 11 años de servicio, los resultados muestran una tendencia positiva en varios aspectos, como la prevención y control de infecciones, el gobierno, liderazgo y dirección, así como en las cualificaciones y educación



del personal. Estos hallazgos sugieren un compromiso significativo con la seguridad sanitaria, la gestión y seguridad de la instalación.

Mismo desenlace tiene el artículo “Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano”, en el cual se detalla el rol del profesional de enfermería en el ámbito hospitalario, siendo fundamental para garantizar la calidad y seguridad del cuidado de los pacientes. Se eligieron cincuenta investigaciones publicadas entre 2011 y 2017 que analizaron los sistemas de salud en América Latina, con el objetivo de entender mejor el papel de la enfermería. Estas investigaciones revelaron tres áreas principales de interés: las prácticas en hospitales, las prácticas en comunidades y la gestión de la enseñanza e investigación en enfermería (De Arco-Canoles y Suárez-Calle, 2018). Es decir, se encontraron patrones y tendencias relacionados con cómo se llevan a cabo las actividades de enfermería tanto en entornos hospitalarios como en la comunidad, así como también se examinaron aspectos relacionados con la formación y la investigación en este campo.

Los datos revelan una percepción mixta de satisfacción e insatisfacción en diversas dimensiones del servicio. Si bien la mayoría de los encuestados muestran satisfacción en la mayoría de las dimensiones evaluadas, hay áreas específicas donde existe un porcentaje considerable de insatisfacción. Por ejemplo, la seguridad y la empatía obtienen altos niveles de satisfacción, con un 63.10 % y un 65.95 % respectivamente. Sin embargo, dimensiones como la fiabilidad y la capacidad de respuesta muestran una distribución más equilibrada entre satisfacción e insatisfacción, con un 51.77 % y un 54.21 % de satisfacción respectivamente. Los datos revelan una percepción mixta de satisfacción e insatisfacción.

Por otro lado, el artículo sobre “Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario” arroja luz sobre la percepción de los pacientes y la atención que reciben. En este sentido, se destaca que la calidad de los servicios de salud va más allá de la satisfacción, centrándose en la eficacia y el valor percibido por los pacientes. Se revela que, para los pacientes, la capacidad de los profesionales médicos para brindar tratamientos efectivos a costos razonables es fundamental. Estos hallazgos no solo plantean cuestiones interesantes sobre la calidad del servicio, sino que también sugieren la necesidad de estrategias de mejora enfocadas en optimizar la eficiencia y la efectividad de los servicios de atención médica para satisfacer las expectativas cambiantes de los pacientes en el panorama actual de la salud (Numpaque-Pacabaque et al., 2019).

La disponibilidad de medicamentos en la farmacia de Emergencia es preocupante. Con un alarmante 93.40 % de usuarios insatisfechos, este hallazgo destaca una deficiencia crítica en la prestación de servicios de emergencia en el hospital analizado. La farmacia de Emergencia es un componente vital en la atención médica, donde la disponibilidad oportuna de medicamentos es fundamental para el tratamiento efectivo de pacientes en situaciones de crisis y urgencia.

En contraste a los resultados de la investigación, un estudio de un hospital de tercer nivel de Barcelona destaca la importancia de abordar estos problemas mediante la implementación de herramientas y sistemas innovadores, como la aplicación informática integrada en la gestión médica, que facilita el hallazgo y la identificación de problemas relacionados con los medicamentos y su disponibilidad. La aceptación de recomendaciones, realizadas por farmacéuticos clínicos, desempeña un papel crucial en la prevención de resultados negativos derivados de estos problemas, lo que subraya la importancia de una colaboración interdisciplinaria en la atención al paciente (Ferrández et al., 2019).

En el Servicio de Cirugía, se identifican preocupaciones significativas en áreas clave como la fiabilidad y la empatía. Aunque la seguridad del servicio parece sólida, con un alto nivel de satisfacción promedio del 86.7 %, se indican deficiencias notables en la capacidad de respuesta y en la empatía del personal de enfermería, lo cual es fundamental para garantizar la atención integral y el bienestar emocional de los pacientes. La falta de empatía, especialmente evidenciada en la pregunta P18, donde

se aborda el interés del personal de enfermería en resolver problemas durante la hospitalización, es una preocupación importante que requiere atención inmediata para mejorar la experiencia del paciente. Por otro lado, en el Servicio de Ginecología, aunque la fiabilidad del servicio parece ser satisfactoria, con un alto nivel de satisfacción promedio del 89.2 %, se observan preocupaciones en áreas como la capacidad de respuesta y la seguridad del servicio, como la falta de interés percibido por parte de los médicos en resolver los problemas de los pacientes, así como la falta de equipos para la atención.

El artículo “Aspectos éticos y legales en el acto médico” ofrece una reflexión profunda sobre el acto y la ética médicos en el contexto de la atención sanitaria. Actuando como ética aplicada, facilita el análisis de dilemas éticos para la toma de decisiones, empleando tanto los valores personales del médico como la conciencia moral desarrollada con anterioridad. Desde las primeras etapas en las aulas universitarias, los estudiantes de medicina combinan sus aspiraciones vocacionales con las responsabilidades académicas, aplicando principios éticos en su formación (Lizaraso Caparó y Benavides Zúñiga, 2018). Esta ética guía la conducta de los profesionales hacia el bien, la excelencia y lo correcto, y promueve normas como el decoro, la honestidad, el altruismo y la integridad moral. La disponibilidad de equipos médicos es fundamental para el diagnóstico preciso, el tratamiento efectivo y la monitorización adecuada de los pacientes. La escasez de equipos puede resultar en retrasos en el diagnóstico y tratamiento, aumentando el riesgo de errores médicos y complicaciones para los pacientes. Además, la falta de equipos puede sobrecargar al personal médico, obligándolos a realizar tareas manualmente o improvisar soluciones, lo que puede aumentar el estrés y la fatiga del personal, y comprometer la calidad de la atención (Vera Carrasco, 2013).

## Conclusiones

Los resultados demográficos revelan una diversidad significativa en la muestra, destacando la predominancia de mujeres, pacientes continuadores y personas sin seguro médico. Esta diversidad resalta la importancia de abordar las necesidades específicas de cada grupo demográfico, tanto en términos de educación sobre la atención médica como en el acceso a la misma.

Las discrepancias entre las percepciones de los pacientes y las del sector sanitario destacan la importancia de comprender y abordar las necesidades y expectativas de los pacientes. Esto sugiere la necesidad de mejorar áreas clave en la asistencia sanitaria, para garantizar una atención médica efectiva y de alta calidad para todos los grupos demográficos, lo que incluye ajustar las expectativas de los pacientes a la eficacia y asequibilidad de los servicios médicos.

La falta de disponibilidad de recursos, como medicamentos en la farmacia de Emergencia y equipos médicos en general, representa una preocupación significativa en la prestación de servicios de salud. Esto no solo afecta la calidad de la atención, sino que aumenta el riesgo de errores médicos y complicaciones para los pacientes.

Es fundamental implementar herramientas y sistemas innovadores para mejorar la detección y la identificación de problemas relacionados con la medicación, así como promover la colaboración interdisciplinaria en la atención al paciente para abordar estas deficiencias en la atención médica.

## Recomendaciones

Considerando la preocupación por la disponibilidad de medicamentos en la farmacia de Emergencia, se sugiere realizar auditorías regulares del inventario de medicamentos en todo el hospital.

Se recomienda al Hospital El Ángel implementar programas de formación y desarrollo profesional dirigidos al personal de enfermería, incluyendo cursos de actualización en gestión de la calidad.



## Referencias bibliográficas

- Castillo, L., Delgado, G., Briones, B., & Santana, M. (2023, julio). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria De Ciencias De La Salud*, 7(13), 40–49. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2610-80382023000100040](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040)
- De Arco-Canoles, O. del C., & Suárez-Calle, Z. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, 20(2), 171–182. <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.121>
- Del Carmen Sara, J. C. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*, 36(2), 288–295. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Ferrández, O., Casañ, B., Grau, S., Louro, J., Salas, E., Castells, X., Sala, M., Ferrández, O., Casañ, B., Grau, S., Louro, J., Salas, E., Castells, X., & Sala, M. (2019). Análisis de los problemas relacionados con los medicamentos en un hospital de tercer nivel de Barcelona. *Gaceta Sanitaria*, 33(4), 361–368. <https://doi.org/10.1016/J.GACETA.2018.01.002>
- Lasorsa, I., Padoano, E., Marceglia, S., & Accardo, A. (2019). Análisis de decisión multicriterio para la evaluación de servicios hospitalarios no clínicos: Metodología y estudio de caso. *Operations Research for Health Care*, 23, 100171. <https://doi.org/10.1016/J.ORHC.2018.08.002>
- Lizaraso Caparó, F., & Benavides Zúñiga, A. (2018). Ética Médica. *Horizonte Médico (Lima)*, 18(4), 4–8. <https://doi.org/10.24265/HORIZMED.2018.V18N4.01>
- López Ramírez, E., Sifuentes Valenzuela, M. C., Rodríguez, R. L., Aguilar, S. L., & Perea González, G. P. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 9(23). <https://doi.org/10.22201/ENESL.20078064E.2021.23.77710>
- Ministerio de Salud de Perú (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. MINSA, 1, 3–58. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Numpaque-Pacabaque, A., Buitrago-Orjuela, L. Á., & Pardo-Santamaría, D. F. (2019). Calidad de atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la perspectiva del usuario. *Revista Facultad de Medicina*, 67(2), 235–239. <https://doi.org/10.15446/REVFACMED.V67N2.65978>
- Pilco Paredes, J. D., & Fernández Ronquillo, M. A. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. *Sinergias Educativas*, 5(1), 95–114. <https://doi.org/10.37954/se.v5i1.54>
- Lages Ruíz, J., & Martínez Trujillo, N. (2021). Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(3), 1–19. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4392/769>
- SPSS. (s.f.). *Manual del usuario del sistema básico de IBM SPSS Statistics 19*. ANZ Journal of Surgery, 79(3), 473.



- Valeri Ramírez, L. C. (2016). Los sistemas de información para la gerencia en salud pública. *Universidad de Los Andes (ULA) – Visión Gerencial*, (2), 435–460. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465549558009/html/>
- Vera Carrasco, O. (2013). Aspectos éticos y legales en el acto médico. *Revista Médica La Paz*, 19(2), 73–82. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-89582013000200010](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-89582013000200010)