



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), enero-febrero 2024,
Volumen 8, Número 1.

DOI de la Revista: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SERVICIOS DE SALUD DEL ÁREA DE MATERNO INFANTIL

**PERCEPTION OF QUALITY OF CARE IN HEALTH
SERVICES IN THE MATERNAL AND CHILD AREA**

Daniela Yolanda Torres

Universidad Técnica de Machala, Ecuador

Bruce Schumacher Solano

Universidad Técnica de Machala, Ecuador

Davis Joel Landeta Saraguro

Universidad Técnica de Machala, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.9921

Percepción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud del Área de Materno Infantil

Daniela Yolanda Torres Celi¹

dyltorres@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0003-3838-2131>

Universidad Técnica de Machala
Ecuador

Bruce Schumacher Solano Rubio

bsolano2@utmachala.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0005-1125-6751>

Universidad Técnica de Machala
Ecuador

Davis Joel Landeta Saraguro

joellandeta230299@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-9271-3056>

Universidad Técnica de Machala
Ecuador

RESUMEN

Introducción: La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de atención como la medida en que los servicios de salud proporcionados a las personas y las poblaciones mejoran la capacidad de estas, para mantener o mejorar su condición de vida. **Objetivo:** Determinar la percepción del usuario en la calidad de atención de los servicios de salud del área de materno infantil de un hospital. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio con un enfoque cuantitativo, no experimental, analítico correlacional. Se aplicó una encuesta de forma anónima a 148 participantes conformados por usuarios y acompañantes. Para la recopilación de información se utilizaron de revistas como Scielo, Science Direct y Redalyc. El análisis de los datos obtenidos se realizó mediante una base de datos creada en el software estadístico de IBM SPSS Statics 27.0, y para medir la fiabilidad de los datos se utilizó el test Alfa de Cronbach. **Resultados:** Del total de 148 encuestados, más del 60% manifiestan estar de acuerdo en cuanto a las dimensiones evaluadas, lo que indica que en el área de materno infantil se encuentran satisfechos en cuanto a la calidad de los servicios obtenidos por la institución y el personal de salud. **Conclusiones:** Se destaca la empatía y la comunicación como factores de importancia, además de la necesidad de evaluaciones de satisfacción periódicas dentro de la institución.

Palabras claves: servicios de salud, calidad de atención, usuario, materno infantil, hospital

¹ Autor principal

Correspondencia: dyltorres@utmachala.edu.ec

Perception of Quality of Care in Health Services in the Maternal and Child Area

ABSTRACT

Introduction: The World Health Organization (WHO) defines quality of care as the extent to which health services provided to people and populations improve their ability to maintain or improve their living conditions. **Objective:** Determine the user's perception of the quality of care of health services in the maternal and child area of a hospital. **Materials and methods:** A study were carried out with a quantitative, non-experimental, correlational analytical approach. A survey was conducted anonymously to 148 participants made up of users and companions. To collect information, magazines such as Scielo, Science Direct and Redalyc were used. The analysis of the data obtained was carried out using a database created in the IBM SPSS Statics 27.0 statistical software, and the Cronbach's Alpha test was used to measure the reliability of the data. **Results:** Of the total of 148 respondents, more than 60% agree with the dimensions evaluated, which indicates that in the maternal and child area they are satisfied with the quality of the services obtained by the institution and the staff of health. **Conclusions:** Empathy and communication are highlighted as important factors, in addition to the need for periodic satisfaction evaluations within the institution.

Keywords: health services, quality of care, user, maternal and child, hospital

*Artículo recibido 28 diciembre 2023
Aceptado para publicación: 25 enero 2024*



INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de atención como la medida en que los servicios de salud proporcionados a las personas y las poblaciones mejoran la capacidad de estas, para mantener o mejorar su condición de vida, considera además que implica la atención médica adecuada, y aspectos relacionados con la accesibilidad, la equidad, la eficiencia, la seguridad y la orientación al paciente y sus familiares, siendo quienes dan los primeros resultados de la mejora continua de todos los procesos (Ramírez, 2021) (Salas, 2021).

La calidad en el servicio de salud se centra principalmente en la forma en que el usuario recibe de manera adecuada todos los servicios para una correcta valoración de su estado de salud, un diagnóstico y un tratamiento oportuno para su padecimiento actual. Por otro lado, Febres y Mercado, en un estudio que realizó afirma que la calidad del servicio de salud está mediada por las características del proceso de atención como las relaciones interpersonales, el contenido de la consulta, la duración de las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico, así como también el resultado favorable en la salud del paciente, características de estructura física, humana, y el acceso a los servicios de salud. Ambos conceptos se orientan a aumentar la cobertura sanitaria y cubrir las necesidades en salud de los usuarios a través de la promoción del bienestar, autocuidado, prevención de patologías, tratamiento de enfermedades mediante actividades basadas en la calidad de los servicios cumpliendo con las expectativas de los usuarios (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

La importancia de la calidad de atención en los servicios de salud radica en la recuperación del bienestar del paciente, siendo este el principal objetivo que se busca alcanzar, por lo cual abarca desde una atención oportuna, eficaz y eficiente, centrada en el paciente, equitativa e integrada con disposición amplia de los servicios de salud, hasta un personal de salud empático que brinde la información necesaria y entendible para el usuario y sus acompañantes. Con el pasar de los años se han implementado grandes cambios en los servicios de salud para la mejora de la calidad de vida del paciente, lo que ha llevado a que los hospitales se adapten a las mejoras tecnológicas de la actualidad, como la aplicación de las TICs en los servicios hospitalarios, para un manejo de la información de forma responsable guiando así las actividades de los profesionales de la salud (Agudelo et al., 2020).



En el ámbito materno-infantil se calcula que en el mundo 2,8 millones de mujeres embarazadas y recién nacidos mueren anualmente, uno de los factores que contribuyen a esto es la atención médica deficiente en las 48 horas post parto, por tal motivo es fundamental establecer un sistema de control de calidad dentro de las instituciones de salud para garantizar que los servicios sean brindados acorde a las necesidades del paciente, las cuales sean supervisadas por personal altamente calificado que cumpla con las normas, procesos de atención y gestión de los establecimientos (UNICEF, 2023).

La OMS manifiesta que, en los países desarrollados, puede que 1 de cada 10 pacientes hospitalizados sufra un daño resultado de la prestación del servicio, y en países como Colombia, subdesarrollado, tal vez sea mayor. En un estudio realizado en América Latina por Mariela Sánchez donde se compara resultados obtenidos de acceso, calidad y eficiencia. En cuanto a la accesibilidad, se consideraron tres dimensiones: accesibilidad física, asequibilidad financiera y aceptabilidad. Y dentro de la calidad, se evaluaron no solo los recursos y disponibilidad del personal, sino también la seguridad del paciente; se ha podido observar que países como Chile, Cuba, Uruguay, Argentina, Colombia, Costa Rica y México son aquellos con mayor índice de acceso y calidad de atención (CISS, 2023). A su vez, se destaca la importancia de llevar a cabo evaluaciones regulares que evalúen las percepciones de los usuarios, los trabajadores y las condiciones de los servicios de salud, con el objetivo principal de determinar qué aspectos afectan o no el cumplimiento de las metas institucionales, con el objetivo principal de garantizar una atención adecuada al paciente y contribuir en su recuperación (Fajardo et al., 2023).

En Ecuador en el 2018 se registraron 1990 fallecimientos de recién nacidos; en 2020 se registraron 180 fallecimientos de madres, muchos de los cuales podrían haberse evitado, siendo la cifra más alta registrada en los últimos 10 años (UNICEF, 2023). Es el género femenino quien acude con mayor frecuencia para recibir atención en los servicios de salud, las expectativas de los mismos no alcanzan su plena satisfacción, viéndose afectado principalmente las dimensiones de empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad. Por tal motivo en Ecuador se empezó a evaluar los niveles de calidad en la atención sanitaria a partir del 24 de febrero del 2023, donde se realiza en cada establecimiento por parte del personal de salud, utilizando como instrumento la encuesta, dicho proceso está a cargo de la Agencia de aseguramiento de la calidad a los servicios de salud, con la finalidad de identificar condicionantes insatisfactorias y emplear soluciones, buscando así velar por el bienestar del ser humano



como parte de los derechos que se tiene establecidos dentro de la constitución de nuestro país (Guaita et al., 2023) (Paravic y Lagos, 2021).

En la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador, no existe un plan para monitorear la satisfacción de los servicios, lo que requiere la implementación de un plan de gestión de la calidad que permita detectar los factores que disminuyen la misma, tanto a nivel interno como externo. Sin embargo, en Cuba, escritores como Amador Porro y otros demuestran la relevancia y la urgencia de establecer un sistema de gestión de la calidad en salud que se adapte a las demandas actuales sanitarias en cuanto a la preparación profesional, los recursos y la organización institucional (Parreño et al., 2021).

Cada país tiene su propio sistema de salud con políticas y regulaciones específicas. La calidad de la atención puede variar según la eficacia de la inserción de estas políticas a nivel local. Las instituciones de salud: Hospitales, clínicas y centros de atención primaria desempeñan un papel crucial en la entrega de servicios de salud de calidad. La implementación de protocolos y prácticas a nivel de la institución puede influir significativamente en la experiencia del paciente y la efectividad de la atención (Troncoso, et al., 2021).

En este sentido, conocer la percepción de la calidad de atención que tiene el usuario al recibir los servicios de salud es importante para establecer estrategias y determinar qué expectativas se han cumplido y que se debe cumplir, lo que permite a su vez tomar las mejores decisiones y realizar adaptaciones encaminadas a lograr la satisfacción del usuario y contribuir en su pronta recuperación mejorando así, su calidad de vida (Asadi et al., 2023).

Por lo antes argumentado se plantea como objetivo del presente estudio determinar la percepción del usuario en la calidad de atención de los servicios de salud del área de materno infantil de un Hospital de la provincia de El Oro, mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción.

MATERIALES Y MÉTODOS

Se realizó un estudio con un enfoque cuantitativo, no experimental, analítico correlacional. La población de estudio se seleccionó por medio de muestra no probabilística de 148 participantes. La participación consistió en un total de 81 usuarios y 67 acompañantes que asisten al área de materno infantil durante el periodo de mayo - agosto del año 2023, se les informó sobre el objetivo de la encuesta y previamente se requirió el llenado del consentimiento informado por escrito. Los criterios de inclusión

fueron los pacientes que asistieron al área de materno infantil, con un rango de edad establecido a personas mayores de 18 años. En cuanto a la selección de los criterios de exclusión: personal de salud y administrativo que trabajan en la institución, usuarios que no desean participar de la encuesta y aquellos que son menores de edad.

Se explicó a cada participante en qué consistía la encuesta y su correcta forma de llenado, además se indicó que la encuesta es de carácter anónima y confidencial, por lo que los datos obtenidos serán utilizados estrictamente para debates y análisis de carácter científico. Para la medición de las variables se utilizó como instrumento seleccionado para el análisis de la calidad de atención un cuestionario basado en el modelo de Avedis Donabedian (García, 2023), donde se midió 5 dimensiones (estructura/disponibilidad del establecimiento de salud, proceso del personal de salud, resultado de los procedimientos, calidez e impacto.) , con preguntas estandarizadas con la integración de una escala de Likert para la valoración de conformidad del participante donde se calificó como totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni en acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Para el análisis de los datos obtenidos a través de las encuestas, se utilizó una base de datos creada en el software estadístico de IBM SPSS Statics 27.0, llegando a evaluar la consistencia de la encuesta a través de una validación de confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0,86; con este resultado y basándonos en la investigación de García-Vargas et al., se lo logro determinar que las variables presentadas demuestran un valor cercano a 1, considerándose así de mayor fiabilidad (García-Vargas et al., 2022).

Los resultados obtenidos se han mostrado en tablas adecuadas para cada tipo de variable y categoría en análisis. Considerándose los principios bioéticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia, confiabilidad y justicia, y contando con la respectiva autorización del director del hospital para acceder a la aplicación de las encuestas a los usuarios y acompañantes.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Determinar la percepción de la calidad de atención que tiene el usuario que acude al área de materno infantil es importante para conocer las necesidades existentes dentro de las instituciones de salud y se planteen mejoras que contribuyan a lograr la satisfacción del servicio brindado al paciente, el mismo



que va desde, la estructura-disponibilidad del establecimiento de salud, proceso, resultado, calidez y el impacto de atención recibida; todo aquello se funciona para contribuir a mejorar la calidad de vida del individuo.

Tabla 1. Condición del encuestado en base a área de atención y su rango de edad.

Condición del encuestado		Edad										
		18 - 28 años		29 - 39 años		40 - 50 años		51 años a más		TOTAL		
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Usuario(a)	Área donde fue atendido	Emergencia	11	50,0%	20	51,3%	5	38,5%	2	28,6%	38	46,9%
		Ginecológica										
	Área donde fue atendido	Centro	3	13,6%	4	10,3%	4	30,8%	0	0,0%	11	13,6%
		Obstétrico										
	Área donde fue atendido	Ginecología y Obstetricia	8	36,4%	15	38,5%	4	30,8%	5	71,4%	32	39,5%
Total		22	14,9%	39	26,4%	13	8,8%	7	4,7%	81	54,7%	
Acompañante	Área donde fue atendido	Neonatología	3	15,8%	13	39,4%	5	41,7%	0	0,0%	21	31,3%
		Ginecología y Obstetricia	4	21,1%	6	18,2%	2	16,7%	1	33,3%	13	19,4%
	Área donde fue atendido	Hospitalización	12	63,2%	14	42,4%	5	41,7%	2	66,7%	33	49,3%
		Pediátrica										
	Total	19	12,8%	33	22,3%	12	8,1%	3	2,0%	67	45,3%	
TOTAL	Área donde fue atendido	Emergencia	11	26,8%	20	27,8%	5	20,0%	2	20,0%	38	25,7%
		Ginecológica										
	Área donde fue atendido	Centro	3	7,3%	4	5,6%	4	16,0%	0	0,0%	11	7,4%
		Obstétrico										
	Área donde fue atendido	Neonatología	3	7,3%	13	18,1%	5	20,0%	0	0,0%	21	14,2%
		Ginecología y Obstetricia	12	29,3%	21	29,2%	6	24,0%	6	60,0%	45	30,4%
	Área donde fue atendido	Hospitalización	12	29,3%	14	19,4%	5	20,0%	2	20,0%	33	22,3%
Pediátrica												
TOTAL		41	27,7%	72	48,6%	25	16,9%	10	6,8%	148	100,0%	

Según los datos recogidos, de 148 encuestados, el 54.7 % corresponde a usuarios y el 45.3 % a acompañantes. Se evidencio que existe una gran cantidad de personas atendidas entre los 29-39 años de edad (48.6%), indicándonos una mayor accesibilidad de los pacientes adulto joven en asistir al servicio de salud para su atención, siendo una de las áreas con mayor asistencia el área de Ginecología y Obstetricia (30.4%) lo que nos sugiere una mayor solicitud de los pacientes por esta especialidad médica.

Observamos más pacientes en áreas que cubren las necesidades de salud de la mujer, que en algunos casos se deben a complicaciones del estado de embarazo, multiparidad e infecciones urinarias, entre las que se pueden mencionar conforme a la información recopilada durante la aplicación de encuestas. Según Loayza et al., en su investigación sobre las principales complicaciones obstétricas de un centro hospitalario dentro de su población de prevalencia de un rango de edad de entre 20 a 35 años predominó con mayor frecuencia complicaciones como abortos, trastornos hipertensivos y partos prematuros, entre otros (Loayza et al., 2022). Lo que demuestra la importancia de la especialidad de Ginecoobstetricia en el hospital por la cantidad de casos que pueden presentarse en emergencias obstétricas que pueden llegar a prevenirse con el correcto control prenatal, por lo cual es necesario la disponibilidad del personal de salud dentro del área para poder realizar una atención integral y de calidad a los usuarios y acompañantes.

Al evidenciar una mayor afluencia de pacientes, se demanda por parte de los usuarios una atención eficaz, eficiente y una optimización de protocolos de atención en salud, debido a que existen grupos de atención prioritaria como mujeres en estado de gestación lo cual amerita proteger su derecho a la salud y a la vida. Por otra parte, al constatar un gran número de acompañantes en el área de hospitalización pediátrica (49.3%), se puede calificar como factor favorable debido a que, al tratarse de pacientes en relación de dependencia, los padres juegan un papel importante respecto al cuidado de su familiar significando así apoyo al personal de enfermería. Esto último lo destaca Anduquía et al., en su estudio cualitativo sobre la familia y su interacción con el personal de enfermería donde los resultados nos revelan que la familia asume, como función de rol cuidador, el derecho a ser la voz del paciente para relacionarse con la enfermera, y por tanto se espera que el personal los pueda orientar, ser honestos y cercanos formando una mayor cercanía con los familiares y el paciente proporcionando un ambiente mejor para la recuperación del mismo (Anduquía et al., 2020).



Tabla 2. Estructura / Disponibilidad del Establecimiento de Salud

PREGUNTAS	1. ¿Cree usted que la ubicación del Hospital permite el fácil acceso para los afiliados?		2. ¿Cree usted que la infraestructura de la institución es adecuada para cubrir la demanda actual de los afiliados?		3. ¿Considera que esta casa de salud cuenta con el equipo e insumos necesarios para atender cualquier necesidad que presente como usuario?		4. Dentro del área de atención ¿El personal de salud indico de forma oportuna todos los procedimientos que se realizaran para el usuario?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	0,7%	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	12	8,1%	0	0%	12	8,1%	8	5,4%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	16	10,8%	22	14,9%	33	22,3%	9	6,1%
De acuerdo	96	64,9%	112	75,7%	91	61,5%	107	72,3%
Totalmente de acuerdo	23	15,5%	14	9,5%	12	8,1%	24	16,2%
Total	148	100,0%	148	100,0%	148	100,0%	148	100,0%

Se puede observar que referente a la ubicación del hospital el 64.9% indica estar de acuerdo y el 8.1% en desacuerdo destacando la importancia de la necesidad del fácil acceso para los pacientes al servicio de salud. Respecto a la infraestructura el 75.7% está de acuerdo, el 14.9% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 9.5% totalmente de acuerdo, demostrando su relevancia con la demanda de los usuarios. En relación a los equipos e insumos, el 61.5% refiere estar de acuerdo, el 22.3% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 8.1% restante en desacuerdo, lo que nos revela que se tiene una mayor disponibilidad de tener todos los equipos e insumos necesarios requeridos en el hospital. Respecto a la indicación de los procedimientos el 72.3% señala estar de acuerdo, el 6.1% ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 5.4% en desacuerdo, siendo de suma importancia la explicación de los procedimientos a realizar debido a la necesidad de su aprobación y la explicación obligatoria para que conozca los beneficios o complicaciones que pueden suceder durante su tratamiento.

Podemos destacar resultados favorables respecto a la variable de estructura y disponibilidad debido a que se refleja un alto porcentaje de aceptación en cada una de las interrogantes. Figueroa y Hernández, en su investigación sobre la seguridad hospitalaria nos indica que contar con equipos e infraestructura bajo una condición que garantice estar libre de riesgo o accidentes, también es sinónimo de seguridad de un hospital (Figueroa y Hernández, 2021), lo que nos lleva a términos de calidad de atención a poder disponer con dichas condiciones favorables generando tranquilidad en los trabajadores, pacientes y familiares, logrando así un mejor desempeño por parte del personal sanitario; pero un pequeño

porcentaje refiere no estar de acuerdo (8.1%) respecto a disponibilidad de insumos, refiriéndose a ciertas ocasiones donde la institución no cuenta con los insumos necesarios optando los usuarios por buscarlos fuera del hospital dando lugar a cuidados de enfermería perdidos.

Según Silva et al., en un estudio realizado demuestra que acerca de los cuidados del personal de enfermería en un hospital en la ciudad de Tabasco México, se demuestra que, entre los factores contribuyentes para el cuidado de enfermería perdido además de la carencia de recurso humano, predomina la falta de recurso material como un factor negativo que repercute ante el cuidado del paciente (Silva-Ramos et al., 2021). Lo cual nos deja en claro que es necesaria la planificación y los estudios previos a la construcción del hospital para determinar la cantidad de insumos requeridos para la atención y así poder cubrir con la demanda de los pacientes afiliados que asistirán a la institución.

Tabla 3. Proceso del Personal de Salud durante la atención del paciente

PREGUNTAS	5. ¿Se encuentra conforme con la información proporcionada por el personal de salud sobre la enfermedad, tratamiento y los procedimientos que se llevarán a cabo durante su estadía en esta casa de salud?		6. ¿Considera que se realizan todos los procedimientos que se indicaron al comienzo de su tratamiento tales como: administración de medicación, cuidado del usuario, revisión de la evolución de su enfermedad, ¿etc.?		7. ¿Cree usted que el personal cuenta con el conocimiento adecuado para el tratamiento de su enfermedad?		8. Durante su tratamiento. ¿Considera que se utilizaron de forma oportuna y adecuada todos los recursos proporcionados por el hospital?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	1	0,7%	1	0,7%	0	0%	0	0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	10	6,8%	11	7,4%	8	5,4%	26	17,6%
De acuerdo	111	75,0%	104	70,3%	111	75,0%	101	68,2%
Totalmente de acuerdo	26	17,6%	32	21,6%	29	19,6%	21	14,2%
Total	148	100,0%	148	100,0%	148	100,0%	148	100,0%

En relación a la información proporcionada por el personal de salud sobre su condición de salud el 75% indica estar de acuerdo y el 17.6% totalmente de acuerdo con la cantidad de información que se da a conocer durante su estancia. Sobre el cumplimiento de los procedimientos el 70.3% refiere estar de acuerdo, el 21,6% totalmente de acuerdo y el 7,4% ni en acuerdo ni en desacuerdo, demostrando el cumplimiento correcto en la mayoría de los procedimientos. Referente al conocimiento del personal de salud el 75% está de acuerdo y el 19.6% totalmente de acuerdo, evidenciando que el personal está

capacitado y demostrando el conocimiento necesario durante su práctica profesional. Concerniente al uso de todos los recursos de los cuales dispone el hospital 68.2% mencionan estar de acuerdo y el 17.6% ni en acuerdo ni en desacuerdo.

En comparación con otros estudios como el de Febres y Mercado, donde no reflejan similitud porcentual de satisfacción respecto a conocimiento y utilización oportuna - adecuada de los recursos, dicho estudio evidencia un 55.7% y 60.2% de insatisfacción respectivamente, sin embargo, la investigación revela un alto porcentaje de aceptación referente a la información proporcionada por el personal de salud en un 80,3% (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). Según Durán y Martínez, en su estudio sobre la capacitación del talento humano muestra la importancia y la facilidad de las instituciones de facilitar a los trabajadores métodos que ayuden a que se mantengan actualizados sobre cualquier innovación en el sector de salud (Durán-Solórzano & Martínez-Minda, 2020). Por tanto, con base en nuestro resultado evidenciamos que los usuarios se sienten conformes con la información proporcionada por el personal (75%), los conocimientos del profesional (75%), los recursos utilizados (68.2%), y otros procesos al recibir su atención; lo que se puede interpretar como un porcentaje positivo al medir el grado de aceptación sobre el proceso de atención recibido en su visita a la casa de salud.

Tabla 4. Resultado de los procedimientos llevados a cabo por el personal

PREGUNTAS	9. ¿Durante su estadía en la casa de salud se cumplió de forma adecuada todos los procedimientos para el tratamiento de la enfermedad?		10. ¿Cree usted que se cumplió con el objetivo principal respecto al tratamiento y la recuperación de su enfermedad?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0	0%
En Desacuerdo	3	2,0%	0	0%
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	12	8,1%	10	6,8%
De acuerdo	107	72,3%	108	73,0%
Totalmente de acuerdo	26	17,6%	30	20,3%
Total	148	100,0%	148	100,0%

En referencia al cumplimiento de los procedimientos indicados para el tratamiento de su enfermedad un 72.3% está de acuerdo y el 2% en desacuerdo, demostrando un mayor grado de satisfacción con respecto a los procedimientos que se realizaron con el usuario durante su estancia hospitalaria. Podemos

observar que el 73% está de acuerdo y el 6,8% ni en acuerdo ni en desacuerdo, valores que reflejan la calidad de los servicios prestados respecto a la resolución de enfermedad del paciente.

Es importante el cumplimiento de las diferentes actividades del personal de salud encaminadas a reinstaurar el bienestar físico del ser humano, por lo que los resultados en nuestro trabajo de investigación son positivos con respecto a este objetivo. De acuerdo con el estudio de Aríztegui et al., el cumplimiento de las actividades de enfermería aumenta su efectividad cuando nos basamos en el uso de las taxonomías NANDA, NIC y NOC así lo demostró en su estudio donde se logró una consecución de objetivos superior al 50%, lo que nos deja claro el uso indispensable de herramientas basadas en el método científico como la utilización del proceso de atención de enfermería (PAE) para mejora de resultados con el paciente (Aríztegui et al., 2021).

Por otra parte, según Rodríguez et al., destacan tres puntos importantes a través de su investigación: en primer lugar, aclaran que la eficacia implica una práctica o intervención humana por parte del personal de salud; en segundo lugar, indican que tiene un fin o intención que puede estar orientada a la curación o a la sanación; en tercer lugar, enfatizan que todas las terapias producen resultados, y es indispensable distinguir entre efectos específicos, nocebos y placebos (Rodríguez et al., 2021). Por lo cual podemos definir que se logró una mejoría en la salud gracias a la atención recibida y también a los recursos que se utilizaron para logrear dichos objetivos.

Tabla 5. Calidez del Establecimiento de Salud

PREGUNTAS	11. ¿Considera que se llevó a cabo forma rápida y efectiva su “tiempo de espera” para algún procedimiento necesario para su tratamiento, por ejemplo: radiografías, tomografías, exámenes de sangre, curaciones, ¿etc.?		12. ¿Se encuentra conforme con respecto al trato recibido por parte del personal de salud?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En Desacuerdo	7	4,7	3	2,0
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	29	19,6	9	6,1
De acuerdo	90	60,8	99	66,9
Totalmente de acuerdo	22	14,9	37	25,0
Total	148	100,0	148	100,0



Dentro de los valores de la tabla referente al tiempo de espera sobre los procedimientos a realizar el 60.8% de los pacientes está de acuerdo y el 4.7% en desacuerdo, este último reveló un cierto grado de insatisfacción debido a una mayor cantidad de tiempo en ciertos procedimientos. Además, mencionando el trato recibido por parte del personal de salud en la institución el 66.9% indicó estar de acuerdo, el 25% totalmente de acuerdo y el 2% en desacuerdo. Los pacientes pronuncian que el trato que recibieron durante su estadía fue muy bueno a excepción de algunos profesionales que no tienen un buen carácter y que en algún momento fueron groseros, quizás por la carga de trabajo extenuante que mantienen estos.

Autores como Alvarado y Paca en la categoría relacionada con la percepción del usuario sobre la empatía, en su investigación los resultados reflejan diversas opiniones. Algunos usuarios indicaron que la comunicación no es personalizada, y la empatía solo se percibe en algunos casos. Sin embargo, la mayoría expresó que la atención fue normal, brindando información clara y precisa, con amabilidad, comunicación efectiva, despejando dudas y respondiendo a cada pregunta (Alvarado y Paca, 2022). Lo cual nos indica que la investigación demostró un alto grado de aprobación en la percepción del tiempo de espera y la calidad del trato, por parte del personal, refleja una satisfacción generalizada entre los usuarios.

Por otra parte, Castillo et al., en su investigación considera que además de la gestión del cuidado del paciente, la capacitación continua juega un papel fundamental para ofrecer una atención de calidad. La idea principal es incrementar el conocimiento del personal, alineándose con los estándares normativos y comunicando de manera clara el índice de la relación enfermera-paciente (Castillo-Ayón et al., 2023). Por esta razón la calidez en la atención desempeña un papel crucial en la disposición de los pacientes para cumplir con los protocolos de tratamiento y seguir las indicaciones médicas. Pacientes más comprometidos y satisfechos tienden a ser más propensos a adherirse a sus planes de cuidado.



Tabla 6. Impacto del Establecimiento De Salud

PREGUNTAS	¿Cree usted que recibió una atención adecuada durante su estadía y como resultado <u>positivo</u> la recuperación de su enfermedad?		¿Consideraría recomendar esta casa de salud a sus familiares o conocidos?	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0
En Desacuerdo	0	0	1	0,7
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	6	4,1	10	6,8
De acuerdo	108	73,0	106	71,6
Totalmente de acuerdo	34	23,0	31	20,9
Total	148	100,0	148	100,0

En cuanto a la atención brindada y la recuperación del usuario el 73% de los entrevistado estuvo de acuerdo y el 4.1 % ni en acuerdo ni en desacuerdo, sugiriendo que se cumplió con el objetivo final de la recuperación del paciente. Y finalmente concerniente a la recomendación por parte de los usuarios sobre esta casa de salud a más personas el 71.6% está de acuerdo, el 6.8% ni en acuerdo ni en desacuerdo, y el 0.7% en desacuerdo, debido a que la mayoría de los pacientes manifiestan sentirse cómodos con el trato recibido por parte del personal, al igual demuestra disponibilidad de aceptar cualquier tipo de requerimiento necesario durante su estancia.

Como personal de salud procuramos brindar una atención basada en el conocimiento, experiencia y empatía con el ser humano que agregar valor a un servicio correcto, por lo que los usuarios atendidos en este hospital recomiendan esta casa de salud lo que es un acto favorable como resultado de la actividad que genera confianza y seguridad en los servicios que se brindan en la unidad asistencial, especialmente las áreas de enfoque en nuestro estudio, para los individuos la atención fue muy buena, agregando que al alta médica se les explico de forma clara el tratamiento médico a seguir desde casa. Destacamos el valor de la empatía como parte de un cuidado adecuado.

Según estudios como los de Dávila et al., destacan que los profesionales de enfermería suelen demostrar un nivel bajo de empatía lo que podría generar una alteración negativa en la atención humanizada (Dávila et al., 2023). Por lo tanto, consideramos que una atención que aborda al paciente desde una perspectiva de compasión contribuye al mismo en una aceleración del proceso de recuperación, debido a que en muchos casos el factor psicológico juega un papel primordial al bienestar del usuario. Autores

como Rodríguez et al., en su investigación destacan el trato al usuario, el examen físico completo y el grado de instrucción como factores, que por ende hacen alusión a una atención adecuada (Rodríguez et al., 2022), que en nuestro estudio es bien percibido de acuerdo a la experiencia de los usuarios.

CONCLUSIONES

La investigación realizada tiene como objetivo principal determinar la percepción del usuario sobre la calidad de atención en el área de materno infantil de un hospital, en el cual se ha alcanzado resultados que demuestran una conexión sólida entre calidad de atención brindada y la satisfacción que tienen los usuarios al recibir los servicios de salud en la institución.

Se concluye que, dentro de las áreas de enfoque de estudio, elementos fundamentales como la empatía, la claridad en la información brindada y el respeto hacia las experiencias individuales del paciente han impactado positivamente en la percepción de la calidad. Los individuos resaltan la importancia de una atención personalizada y el respaldo emocional para un mejor sentir en su recuperación; por otra parte, el personal de salud enfatiza la necesidad de una comunicación interna eficaz para ofrecer servicios de calidad, siendo así que es necesario considerar fortalecer la formación del personal en habilidades de comunicación, la optimización de procesos internos para reducir los tiempos de espera y la implementación de estrategias para mejorar la disponibilidad de recursos esenciales. El usuario, al ser el espectador directo de la atención recibida en las casas de salud, es de importancia que se le realice evaluaciones de satisfacción, que logren la captación temprana de deficiencias que podrían pasar inadvertidas durante la atención médica y se realicen procesos de mejora continua dentro de la institución, con el objetivo de alcanzar estándares de atención cada vez más elevados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agudelo Loaiza, R. D., Peña López, P. A., Hoyos Loaiza, C., & Jiménez Montoya, M. A. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. *Archivos de Medicina (Col)*, 20(2), 397-409. doi: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473> .



2. Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
3. Anduquia Vásquez, P. A., Ramirez Barrientos, A., Lopera Betancur, M. A., Forero Pulido, C., & Córdoba Pérez, L. F. (2020). La familia es la voz del paciente en la interacción con la enfermera. *Revista Cuidarte*, 11(3). doi: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1015>
4. Aríztegui Echenique, A., San Martín Rodríguez, L., & Marín Fernández, B. (2021). Efectividad de las intervenciones enfermeras en el control de la diabetes mellitus tipo 2. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 43(2), 159-167. doi: <https://dx.doi.org/10.23938/assn.0860>
5. Asadi, S., Khademi, M., Yarahmadi, S., Ebrahimzadeh, F., & Mohammadi, E. (2023). A comparison of nurses and elderly patients' perceptions of caring behaviors in intensive care units. *Enfermería Intensiva*, 34(2), 70-79. doi: <https://doi.org/10.1016/j.enfi.2022.04.002>
6. Castillo-Ayón, L. M., Delgado-Choez, G. S., Briones-Mera, B. M., & Santana-Vera, M. E. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. doi: <https://doi.org/10.35381/s.v.v7i13.2417>
7. CISS. (26 de Noviembre de 2023). *Estudio comparativo de los sistemas de salud en América Latina - CISS*. Obtenido de ciss-bienestar.org: <https://ciss-bienestar.org/2022/03/30/estudio-comparativo-de-los-sistemas-de-salud-en-america-latina/>
8. Dávila Pontón, Y., Díaz Narváez, V. P., Montero Andrade, B., López Terán, J. J., Reyes-Reyes, A., & Calzadilla-Núñez, A. (2023). La empatía de los enfermeros con los pacientes en los hospitales públicos. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 31. Doi <https://doi.org/10.1590/1518-8345.6591.3968>
9. Durán-Solórzano, S. A., & Martínez-Minda, H. A. (2020). Capacitación del talento humano y la gestión de la calidad en instituciones del sector salud : Artículo de revision. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*, 3(6), 2-15. doi: <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0013>



10. Fajardo Aguilar, G. M., Benalcázar-Gómez, C. V., Almache Delgado, V. J., & Román Relica, L. G. (2023). Percepción del usuario en la calidad de atención del personal de salud en un hospital. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 3955-3966. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7243
11. Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista De La Facultad De Medicina Humana*, 20(3), 397-403. doi: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>
12. Figueroa Uribe, A. F., & Hernández Ramírez, J. (2021). Hospital security. A vision of multidimensional security. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1). doi: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i1.3490>
13. García Rodríguez, G. R. (2023). Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 7(1), 187-200. doi: <https://doi.org/10.36314/cunori.v7i1.218>
14. García-Vargas, M. d., Martínez Ayala, L., Cerón-Reyes, M. G., & Molina-Ruiz, H. D. (2022). Validez y confiabilidad de un instrumento que permite detectar una revista depredadora. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 9(18), 9-14. doi: <https://doi.org/10.29057/estr.v9i18.8744>
15. Guaita Pintado, T. P., Tapia Pinguil, Á. P., Cordero Alvarado, R. L., & Mercado González, A. F. (2023). Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 366-377. doi: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.250>
16. Loayza Carrión, E. B., Palacios Saquicaray, L. S., & Reyes Rueda, E. Y. (2022). Principales complicaciones obstétricas en un hospital de segundo nivel, provincia de El Oro – Ecuador: Una mirada desde el proceso de Atención de Enfermería. *Polo del Conocimiento*, 7(8), 1406-1423. doi: <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v7i8.4464>
17. Paravic Kljijn, T., & Lagos Garrido, M. E. (2021). TRABAJO EN EQUIPO Y CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD. *Ciencia y enfermería*, 27. doi:



<https://dx.doi.org/10.29393/ce27-41tetm20041>

18. Parreño Urquiza, A. F., Ocaña Coello, S. P., & Iglesias Morell, A. (2021). Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(2). Obtenido de <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/982>
19. Ramírez, J. M. (2021). Evaluación de la Calidad en Unidades de Salud en México. *Horizonte sanitario*, 20(1), 7-9. doi: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.4149>
20. Rodríguez Gambetta, P. G., Reategui Barrera, A., & Pantoja Sánchez, L. R. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico*, 22(3). doi: <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>
21. Rodríguez, M. I., Valle, M. C., & Andino, B. M. (2021). Una revisión de la eficacia terapéutica. *Medicina naturista*, 15(1), 16-21. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7747845#:~:text=La%20distinci%C3%B3n%20entre%20diferentes%20tipos%20de%20efectos%20%28espec%C3%ADficos%2C,as%C3%AD%20como%20entender%20el%20funcionamiento%20de%20otras%20terapias.>
22. Salas Padilla, J. C. (2021). Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 253-266. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223
23. Silva-Ramos, M. F., López-Cocotle, J. J., Moreno-Monsiváis, M. G., González-Angulo, P., & Interrial-Guzmán, M. G. (2021). Cuidado de enfermería perdido y factores contribuyentes en un hospital de Tabasco, México. *Horizonte sanitario*, 20(2), 207-215. doi: <https://doi.org/10.19136/hs.a20n2.4041>
24. Troncoso, J., González, C., Mena, F., Valencia, A., Cuevas, P., & Rubio, J. P. (2021). «Falta tiempo»: experiencias de médicos gestores de la demanda en la atención primaria de salud chilena. *Atención Primaria*, 53(10), 102159. doi: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102159>
25. UNICEF. (26 de Noviembre de 2023). *Hospitales en Quito y Otavalo se certifican como Establecimientos Amigos de la Madre y el Niño*. Obtenido de Unicef.org:



<https://www.unicef.org/ecuador/historias/hospitales-en-quito-y-otavalo-se-certifican-como-establecimientos-amigos-de-la-madre-y-el>

