

## *Maestría en*

## **Gerencia en Salud**

### **Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magíster en Gerencia en Salud**

#### **AUTORES:**

Gisella Marisol Calle González  
Viviana Karolina Caza Cadena  
Ariana Yuliza Chuico Rivas  
Luisana Cristabel Cuenca Alcivar  
Jéssica Liliana Gómez Píntag  
Brandon Franklin Jaya Arévalo  
Jenny Alexandra Paucar Tubón

#### **TUTORES:**

Aguilar Romero María Del Carmen  
Campos Cárdenas Justo Eliecer  
Alban Villacis Jorge Aurelio

**“Relación entre la calidad de la atención del personal de salud y el nivel de satisfacción de los  
usuarios en el servicio de emergencia del Hospital Básico Puyo, enero–junio 2026.”**

**Quito, junio 2026**

## Certificación de autoría

Nosotros, Gisella Marisol Calle González, Viviana Karolina Caza Cadena, Ariana Yuliza Chuico Rivas, Luisana Cristabel Cuenca Alcivar, Jéssica Liliana Gómez Píntag, Brandon Franklin Jaya Arévalo, Jenny Alexandra Paucar Tubón, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedemos nuestros derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE), para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, su reglamento y demás disposiciones legales.



**Firma del graduando**  
Gisella Marisol Calle González



**Firma del graduando**  
Viviana Karolina Caza Cadena



**Firma del graduando**  
Ariana Yuliza Chuico Rivas



**Firma del graduando**  
Luisana Cristabel Cuenca Alcivar



**Firma del graduando**  
Jéssica Liliana Gómez Píntag



**Firma del graduando**  
Brandon Franklin Jaya Arévalo



**Firma del graduando**  
Jenny Alexandra Paucar Tubón

## Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual

Nosotros, Gisella Marisol Calle González, Viviana Karolina Caza Cadena, Ariana Yuliza Chuico Rivas, Luisana Cristabel Cuenca Alcivar, Jéssica Liliana Gómez Pintag, Brandon Franklin Jaya Arévalo, Jenny Alexandra Paucar Tubón, en calidad de autores del trabajo de investigación titulado, RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE SALUD Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL BÁSICO PUYO, ENERO–JUNIO 2026, autorizamos a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autores nos corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador.

D. M. Quito, junio de 2026



Validar únicamente en FirmaEC.  
Firmado electrónicamente por:  
**GISELLA MARISOL  
CALLE GONZALEZ**

**Firma del graduando**  
Gisella Marisol Calle González



Validar únicamente en FirmaEC.  
Firmado electrónicamente por:  
**VIVIANA KAROLINA  
CAZA CADENA**

**Firma del graduando**  
Viviana Karolina Caza Cadena



Ariana Yuliza  
Chuico Rivas



**Firma del graduando**  
Ariana Yuliza Chuico Rivas



Validar únicamente en FirmaEC.  
Firmado electrónicamente por:  
**LUISANA CRISTABEL  
CUENCA ALCIVAR**

**Firma del graduando**  
Luisana Cristabel Cuenca Alcivar



Validar únicamente en FirmaEC.  
Firmado electrónicamente por:  
**JESSICA LILIANA  
GOMEZ PINTAG**

**Firma del graduando**  
Jéssica Liliana Gómez Píntag



Validar únicamente en FirmaEC.  
Firmado electrónicamente por:  
**BRANDON FRANKLIN  
JAYA AREVALO**

**Firma del graduando**  
Brandon Franklin Jaya Arévalo



Validar únicamente en FirmaEC.  
Firmado electrónicamente por:  
**JENNY ALEXANDRA  
PAUCAR TUBON**

**Firma del graduando**  
Jenny Alexandra Paucar Tubón

### **Aprobación de dirección del programa**

Yo, Ernesto Torres Terán, declaro que los graduandos: Gisella Marisol Calle González, Viviana Karolina Caza Cadena, Ariana Yuliza Chuico Rivas, Luisana Cristabel Cuenca Alcivar, Jéssica Liliana Gómez Píntag, Brandon Franklin Jaya Arévalo, Jenny Alexandra Paucar Tubón, son los autores exclusivos de la presente investigación y que ésta es original, auténtica y personal de ellos.

-----  
Ernesto Torres Terán  
Director de la Maestría en  
Gerencia en Salud, UIDE

## DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado, en primer lugar, a nuestras familias, quienes han sido nuestro principal pilar a lo largo de este camino. Su paciencia, comprensión y constante aliento nos impulsaron a seguir adelante incluso en los momentos de mayor dificultad. Agradecemos profundamente su confianza y la fuerza que nos brindaron para alcanzar este logro.

Asimismo, expresamos nuestro reconocimiento a los docentes y mentores que nos guiaron con su experiencia, sabiduría y compromiso. Sus enseñanzas no solo enriquecieron nuestro conocimiento, sino que también despertaron en nosotros la pasión por la excelencia y la vocación de servicio en el ámbito de la salud.

No podemos dejar de mencionar a nuestros compañeros de grupo, con quienes compartimos esfuerzos, aprendizajes y desafíos. La colaboración y el espíritu de trabajo en equipo fueron fundamentales para concretar este proyecto, demostrando que juntos es posible alcanzar metas más grandes.

Finalmente, dedicamos este esfuerzo a todas las personas que, desde distintos espacios, trabajan por una mejor atención en salud. Esperamos que nuestro aporte contribuya, aunque sea en pequeña medida, al fortalecimiento del sistema sanitario y al bienestar de la comunidad.

## AGRADECIMIENTOS

Queremos manifestar nuestro especial agradecimiento a quienes hicieron posible la culminación de este trabajo. En primer lugar, expresamos nuestra gratitud a los docentes y asesores de la maestría, cuya guía constante, criterios académicos y motivación fueron fundamentales en cada etapa del proceso investigativo. Sus aportes y observaciones nos permitieron perfeccionar nuestro proyecto y crecer como profesionales.

Agradecemos también a las autoridades y al personal del Hospital Básico del Puyo, por su apertura y colaboración durante la recolección de información, así como por el tiempo y disposición para responder a nuestras consultas. Sin su apoyo, este estudio no habría sido posible.

Reconocemos la labor de nuestros compañeros de grupo, quienes con su compromiso, respeto y esfuerzo conjunto hicieron posible el desarrollo de este trabajo en un ambiente de cooperación y aprendizaje mutuo.

Finalmente, extendemos nuestro reconocimiento a todas aquellas personas que, de manera directa o indirecta, aportaron sus conocimientos, palabras de aliento o gestos de apoyo durante la realización de esta investigación. A todos, muchas gracias por ser parte de este logro colectivo.

## RESUMEN

La calidad de la atención en los servicios de emergencia constituye un elemento esencial para garantizar una atención segura, eficiente y centrada en el usuario dentro de los sistemas sanitarios. El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención brindada por el personal de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico Puyo durante el período enero–junio 2026. La investigación se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo orientado a identificar los factores organizacionales, humanos y estructurales que influyen en la percepción de la calidad del servicio. Para la recolección de la información se recurrirá a diversas fuentes, incluyendo registros institucionales, documentación administrativa y antecedentes investigativos relacionados con el área de emergencia, lo que permitirá evaluar aspectos vinculados con el trato del personal, tiempos de espera, accesibilidad, seguridad y eficiencia en la atención. Los resultados obtenidos contribuirán a identificar fortalezas y debilidades en los procesos asistenciales, facilitando la implementación de estrategias de mejora continua orientadas a optimizar la gestión hospitalaria y fortalecer la satisfacción de los usuarios. Asimismo, el estudio busca generar evidencia científica local que sirva como referencia para futuras investigaciones y para la toma de decisiones en el ámbito de la calidad de los servicios de salud.

**Palabras clave:** calidad de atención, satisfacción del usuario, servicio de emergencia, atención en salud, personal de salud, gestión hospitalaria, calidad asistencial, seguridad del paciente, atención oportuna y mejora continua.

## ABSTRACT

Quality of care in emergency services is an essential component to ensure safe, efficient, and patient-centered healthcare within health systems. The aim of this study is to determine the relationship between the quality of care provided by healthcare personnel and the level of user satisfaction in the Emergency Department of Hospital Básico Puyo during the period January–June 2026. The research will be conducted using a quantitative, descriptive approach aimed at identifying the organizational, human, and structural factors that influence the perception of service quality. For data collection, information will be gathered from various sources, including institutional records, administrative documentation, and previous research related to the emergency department, which will make it possible to assess aspects associated with staff treatment, waiting times, accessibility, safety, and efficiency of care. The findings will contribute to identifying strengths and weaknesses in healthcare processes, enabling the implementation of continuous improvement strategies aimed at optimizing hospital management and enhancing user satisfaction. In addition, the study seeks to provide local scientific evidence that may serve as a reference for future research and decision-making processes related to healthcare service quality.

**Keywords:** quality of care, user satisfaction, emergency service, health care, health personnel, hospital management, healthcare quality, patient safety, timely care and continuous improvement.

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Capítulo 1.....                                                                 | 5  |
| Introducción .....                                                              | 5  |
| 1.1 Planteamiento del problema e importancia del estudio.....                   | 5  |
| 1.2 Perfil de la organización .....                                             | 13 |
| Capítulo 2.....                                                                 | 18 |
| 2.1 Metodología .....                                                           | 18 |
| 2.2 Desarrollo .....                                                            | 19 |
| Capítulo 3.....                                                                 | 21 |
| 3.1 Análisis del Sistema de Información en Salud del Hospital Básico Puyo ..... | 21 |
| Capítulo 4.....                                                                 | 25 |
| 3.1 Análisis de recursos financieros del Hospital Básico Puyo.....              | 25 |
| Capítulo 5.....                                                                 | 28 |
| 5.1 Análisis de la gestión en calidad en salud del Hospital Básico Puyo .....   | 28 |
| 5.1.1 Árbol de problemas.....                                                   | 29 |
| 5.1.2 Árbol de objetivos .....                                                  | 31 |
| Capítulo 6.....                                                                 | 35 |
| 6.1 Análisis de resultados.....                                                 | 35 |
| Capítulo 7.....                                                                 | 40 |
| 7.1 Conclusiones.....                                                           | 40 |
| 7.1.1 Conclusiones generales.....                                               | 40 |
| 7.1.2 Conclusiones específicas.....                                             | 41 |
| 7.1.3 Limitaciones a la Investigación .....                                     | 43 |
| 7.2 Recomendaciones.....                                                        | 44 |
| Referencias bibliográficas.....                                                 | 47 |
| Anexos.....                                                                     | 53 |

### Lista de tablas

|                                                                                                          |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Descripción Geográfica Hospital Básico Puyo. ....                                               | 14 |
| Tabla 2: Distribución del personal del Hospital Básico Puyo .....                                        | 17 |
| Tabla 3: Dimensiones de la calidad y su relación con la satisfacción del paciente en<br>Emergencia ..... | 29 |
| Tabla 4: Matriz de los componentes clave de la calidad en un plan de negocio en salud.....               | 33 |
| Tabla 5: Resumen de resultados.....                                                                      | 38 |

## CAPÍTULO 1

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Planteamiento del problema e importancia del estudio

La calidad de la atención en los servicios de emergencia representa un componente esencial dentro de los sistemas sanitarios, debido a que estas unidades brindan respuesta inmediata a pacientes en condiciones críticas que requieren intervenciones oportunas, seguras y eficientes.

En este sentido, la satisfacción del usuario constituye un indicador fundamental para valorar la calidad asistencial, ya que permite conocer la percepción de los pacientes respecto al trato recibido, la capacidad de respuesta del personal de salud, los tiempos de espera y la organización del servicio(1). La evaluación continua de estos elementos favorece la identificación de fortalezas y limitaciones en los procesos de atención, contribuyendo a la implementación de estrategias de mejora continua orientadas al fortalecimiento institucional.

En Ecuador, los servicios de emergencia han presentado un incremento progresivo en la demanda asistencial durante los últimos años, generando una elevada presión sobre la infraestructura hospitalaria y los recursos humanos disponibles. Los reportes nacionales evidencian un aumento considerable de atenciones médicas y emergencias sanitarias, situación que ha puesto en evidencia limitaciones relacionadas con la capacidad resolutive y la organización de los establecimientos de salud(2). Esta problemática repercute directamente en la calidad de la atención y en la percepción de satisfacción de los usuarios, especialmente en hospitales públicos que constituyen centros de referencia regional.

Dentro de este contexto, el Hospital Básico de Puyo desempeña un papel importante en la atención sanitaria de la región amazónica ecuatoriana. El servicio de emergencia de esta institución enfrenta diariamente una alta demanda de pacientes, lo que genera sobrecarga asistencial y desafíos relacionados con la disponibilidad de recursos, tiempos de atención y capacidad operativa. Además, la presencia de pacientes con patologías no emergentes contribuye a la saturación del servicio, afectando la atención prioritaria de casos urgentes y comprometiendo la eficiencia del sistema(3).

Frente a esta realidad, resulta necesario evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Básico de Puyo, considerando que la percepción del paciente constituye una herramienta útil para medir la calidad de la atención y orientar procesos de mejora. El análisis de factores organizativos, estructurales y humanos permitirá identificar oportunidades para optimizar la gestión del servicio y fortalecer una atención centrada en el usuario, segura y humanizada(4).

Por ello, el presente estudio tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción respecto a la calidad de la atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico de Puyo durante el período ENERO 2025 – JUNIO 2026, mediante un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. Los resultados obtenidos proporcionarán evidencia científica relevante para la toma de decisiones institucionales y el fortalecimiento de estrategias orientadas a mejorar la calidad de los servicios de salud(5).

Los servicios de emergencia hospitalaria constituyen uno de los pilares fundamentales dentro de los sistemas de salud, debido a que representan el principal punto de acceso para la atención inmediata de pacientes que presentan enfermedades agudas, traumatismos, complicaciones médicas y otras situaciones que comprometen la vida o la funcionalidad del individuo. La complejidad de estos servicios exige una respuesta rápida, organizada y eficiente por parte del personal sanitario, así como la disponibilidad permanente de recursos humanos, tecnológicos y materiales que permitan garantizar una atención segura y de calidad (6). En este contexto, la evaluación de la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los usuarios se ha convertido en un componente esencial para medir el desempeño institucional y la eficiencia de los procesos asistenciales, ya que estos indicadores permiten identificar las percepciones, expectativas y experiencias de los pacientes respecto a la atención recibida (6).

La calidad de la atención en salud comprende múltiples dimensiones relacionadas con la oportunidad de la atención, la capacidad resolutoria del personal, la seguridad del paciente, la comunicación efectiva, la empatía y el trato humanizado. Diversos estudios internacionales y nacionales han señalado que la satisfacción del usuario depende no únicamente de la resolución clínica del problema de salud, sino también de factores asociados con la interacción entre el personal sanitario y el paciente, el tiempo de espera, la infraestructura hospitalaria y la organización del servicio (6)(10). Según la Organización Mundial de la Salud, los servicios sanitarios de calidad deben ser seguros, eficaces, oportunos, eficientes y centrados en las necesidades de las personas, aspectos que repercuten directamente en los resultados de salud y

en la confianza de la población hacia las instituciones sanitarias (6).

En Ecuador, los servicios de emergencia hospitalaria enfrentan importantes desafíos relacionados con el incremento sostenido de la demanda asistencial, la saturación de los establecimientos de salud y las limitaciones en infraestructura y recursos humanos. Datos del Ministerio de Salud Pública evidencian que durante el año 2025 se registraron millones de atenciones en servicios de salud a nivel nacional, mientras que el ECU 911 reportó más de 94.000 emergencias sanitarias únicamente durante el primer trimestre del año (7)(8). Estas cifras reflejan la elevada presión que soportan las unidades de emergencia y la necesidad de fortalecer continuamente los procesos de gestión y calidad en la atención sanitaria.

Diversas investigaciones desarrolladas en hospitales ecuatorianos han demostrado que existen factores recurrentes que afectan la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia. Un estudio realizado en el Hospital General IESS Babahoyo evidenció que el 39,2 % de los usuarios esperó más de 30 minutos para ser atendido y que un 32,4 % reportó dificultades relacionadas con la atención recibida, aunque se destacó positivamente el profesionalismo y la ética del personal de enfermería (9). Asimismo, investigaciones efectuadas en hospitales públicos del Ecuador concluyen que variables como la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y la fiabilidad del servicio constituyen factores determinantes en la percepción de calidad y satisfacción de los pacientes (10)(12).

En el Hospital Básico El Puyo, ubicado estratégicamente en la provincia de Pastaza, el Servicio

de Emergencia desempeña una función esencial dentro de la Red Pública Integral de Salud, debido a que atiende diariamente aproximadamente 225 usuarios provenientes tanto de zonas urbanas como rurales de la Amazonía ecuatoriana. Esta alta demanda asistencial genera importantes retos relacionados con la capacidad operativa del servicio, los tiempos de espera, la disponibilidad de camas, el abastecimiento de insumos médicos y la suficiencia del talento humano. Además, la diversidad geográfica, social y cultural de la población atendida exige que el personal de salud mantenga competencias técnicas y humanas que permitan brindar una atención integral, equitativa y culturalmente pertinente (7) (11).

A pesar de que el Hospital Básico El Puyo cuenta con profesionales capacitados y servicios complementarios destinados a ofrecer atención integral a la población, actualmente existe limitada información científica actualizada sobre la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención en el Servicio de Emergencia. La ausencia de estudios recientes dificulta la identificación de problemas específicos que puedan afectar la satisfacción de los pacientes y limita la implementación de estrategias basadas en evidencia científica para mejorar los procesos asistenciales y administrativos. En consecuencia, resulta necesario desarrollar investigaciones que permitan evaluar de manera objetiva la relación entre la calidad de la atención brindada por el personal de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios, identificando factores críticos que influyen en la percepción del servicio (10)(12).

Por lo expuesto, se considera pertinente realizar una investigación orientada a determinar la relación entre la calidad de la atención del personal de salud y el nivel de satisfacción de los

usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico El Puyo durante el período enero 2025 – junio 2026. Los resultados obtenidos permitirán generar evidencia científica útil para la toma de decisiones institucionales, facilitando la implementación de estrategias de mejora continua dirigidas a optimizar la atención, fortalecer la seguridad del paciente, mejorar la capacidad de respuesta del servicio y elevar los estándares de calidad hospitalaria. De igual manera, este estudio contribuirá al fortalecimiento de la gestión sanitaria y servirá como referencia académica para futuras investigaciones relacionadas con calidad y satisfacción en los servicios de salud del Ecuador (6)(10) (12).

### **1.1.1 Objetivos**

#### **1.1.1.1 Objetivo general**

Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de la atención brindada en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico de Puyo Ecuador durante el periodo Enero – Junio 2026.

#### **1.1.1.2 Objetivos específicos**

- Identificar los factores que influyen en la calidad de atención del personal de salud en el área de Emergencia del Hospital Básico del Puyo.

- Analizar la relación entre los factores identificados y el nivel de satisfacción percibido por los usuarios utilizando métodos estadísticos adecuados.
- Proponer estrategias de mejora continua de los procesos internos, basados en los resultados obtenidos sobre la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios.

### **1.1.2 Justificación e importancia del trabajo de investigación**

Evaluar la satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia resulta esencial para medir el desempeño institucional y la efectividad de la atención sanitaria. Diversos estudios han demostrado que la satisfacción del paciente está relacionada con la adherencia a los tratamientos, los resultados clínicos y la percepción de calidad en los servicios de salud (13). En el Hospital Básico de Puyo, el incremento constante de la demanda en el área de emergencia subraya la necesidad de analizar la experiencia de los usuarios, especialmente en cuanto a oportunidad del servicio, trato humanizado, comunicación efectiva y organización institucional.

La realización de esta investigación permitirá obtener información actual y relevante sobre el funcionamiento del Servicio de Emergencia, identificando los factores que inciden en la percepción de calidad de los pacientes. Este análisis facilitará la detección de fortalezas y debilidades, lo que servirá de base para diseñar estrategias de mejora y acciones correctivas orientadas a optimizar los procesos asistenciales y administrativos (14). La retroalimentación

directa de los usuarios es reconocida como un recurso clave para promover la mejora continua y garantizar la seguridad del paciente (15).

Además, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios en el contexto local permitirá incorporar la voz de la comunidad en la toma de decisiones institucionales, garantizando que las acciones implementadas respondan a las verdaderas necesidades de la población atendida. Este enfoque centrado en el paciente contribuye a fortalecer la confianza en los servicios de salud, fomenta una mayor adherencia a los tratamientos y puede traducirse en mejores desenlaces clínicos. Por otra parte, identificar barreras y desafíos en el servicio de emergencia facilita el desarrollo de iniciativas de capacitación, la asignación eficiente de recursos humanos y materiales, y la reorganización de los flujos de atención, con el objetivo de mejorar la experiencia global del usuario.

Asimismo, los resultados de esta investigación aportarán un valor significativo tanto a nivel institucional como académico. Institucionalmente, proporcionarán datos concretos para respaldar la toma de decisiones y la formulación de políticas orientadas al fortalecimiento de la gestión hospitalaria y a la mejora continua de los servicios (16). Además, permitirán establecer indicadores de seguimiento y promover una cultura organizacional orientada hacia la excelencia y la satisfacción del usuario. Desde la perspectiva académica, la información recopilada durante el periodo enero-junio 2026 será un referente relevante para futuras investigaciones sobre calidad de atención y satisfacción del usuario en contextos y unidades similares, contribuyendo al avance científico y a la formación de nuevos profesionales de la

salud.

Finalmente, este estudio busca aportar evidencia sólida que impulse el desarrollo de una atención eficiente, segura y centrada en el paciente, favoreciendo así la calidad asistencial y el bienestar de quienes acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Básico de Puyo (13,16). La información generada permitirá establecer líneas base, comparar resultados en el tiempo y ajustar las estrategias institucionales según las demandas y cambios del entorno, consolidando un modelo de atención basado en la mejora continua y en la satisfacción de los usuarios.

## **1.2 Perfil de la organización**

### **1.2.1 Nombre, actividades, mercados servidos y principales cifras**

#### **1.2.1.1 Nombre de la empresa**

Hospital Básico IESS Puyo

#### **1.2.1.2 Misión, visión, valores**

**Misión:** Otorgar servicios de salud especializada a través de una cartera de servicios basada en estándares nacionales de atención, cumpliendo con responsabilidad el derecho a la salud de los afiliados, habientes de la seguridad social y beneficiarios de la Red Pública Integral de Salud contribuyendo de esta manera al buen vivir con una atención integral de calidad y calidez.

**Visión:** Ser un Hospital de referencia en la Amazonia, reconocido por la ciudadanía como un hospital accesible que brinda atención especializada, eficiente y de alta calidad, promoviendo

una cultura de seguridad y mejora continua hasta el año 2030 logrando satisfacer las necesidades y expectativas de la población bajo los principios y valores rectores.

**Valores:** El hospital orienta su gestión al respeto de la dignidad humana, garantizando un trato basado en consideración, tolerancia y cortesía. promueve la honestidad como valor esencial, fomentando conductas éticas y responsables para asegurar la calidad del servicio. La discreción y confiabilidad rigen el manejo adecuado de la información, y el fortalecimiento de la confianza institucional. El trabajo en equipo es un pilar que impulsa la cooperación y la diversidad priorizando objetivos colectivos.

### 1.2.1.3 Descripción y ubicación geográfica

El Hospital Básico El Puyo es un establecimiento de segundo nivel tipo II, ubicado en la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza, en la zona 3. Este establecimiento brinda atención médica a la población local y a usuarios de provincias aledañas, gracias a su amplia cartera de servicios y su ubicación estratégica en el centro de la Amazonia ecuatoriana. Sus principales características institucionales, administrativas y geográficas se representan a continuación en la tabla 1.

**Tabla 1:** Descripción Geográfica Hospital Básico Puyo.

|                                 |                         |
|---------------------------------|-------------------------|
| <b>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN</b> | HOSPITAL BÁSICO EL PUYO |
| <b>NIVEL DE ATENCIÓN</b>        | II-5                    |
| <b>RUC</b>                      | 1660010560001           |
| <b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA</b> | Mgs. Ruth Procel        |
| <b>DIRECCIÓN MÉDICA</b>         | Dra. Olga Riofrio       |
| <b>UBICACIÓN PAÍS</b>           | Ecuador                 |

|                                         |                         |                                        |
|-----------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------|
| <b>PROVINCIA</b>                        |                         | Pastaza                                |
| <b>CANTÓN</b>                           |                         | Pastaza                                |
| <b>PARROQUIA</b>                        |                         | Puyo                                   |
| <b>Georreferenciación (UTM - WGS84)</b> |                         |                                        |
| <b>Latitud</b>                          |                         | -1.4886653 <b>Longitud</b> -78.0103182 |
| <b>DIRECCIÓN</b>                        | <b>CALLE PRINCIPAL</b>  | AV. Ceslao Marín                       |
|                                         | <b>CALLE SECUNDARIA</b> | Río Curaray                            |
|                                         | <b>REFERENCIA</b>       | Diagonal al MIES                       |

**Fuente:** Elaboración propia con base en información institucional del Hospital Básico El Puyo

#### 1.2.1.4 Forma jurídica

El Hospital Básico del Puyo pertenece al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), misma que es reconocida como una entidad pública autónoma del Estado ecuatoriano, sin fines de lucro, destinada a brindar servicios de salud para el bienestar de sus afiliados. Su cobertura principal incluye a afiliados, jubilados y beneficiarios del IESS. Se estima una población de aproximadamente 45.000 a 60.000 personas. De manera complementaria en situación de emergencia el hospital brinda atención a la población no afiliada ampliando así su cobertura de forma indirecta.

#### 1.2.1.5 Tamaño de la organización

La estructura organizacional del Hospital Básico El Puyo se encuentra liderada por la Dirección Administrativa, encargada de coordinar el funcionamiento institucional y articular el trabajo de los diferentes comités internos. Asimismo, cuenta con el apoyo de las áreas de asesoría jurídica y seguridad y salud ocupacional, las cuales contribuyen al cumplimiento normativo y al bienestar del personal.

Bajo esta dirección se integran departamentos estratégicos como gestión administrativa, atención al usuario, estadística y la unidad de calidad, orientados a fortalecer la eficiencia institucional y mejorar continuamente los procesos de atención. La gestión administrativa comprende áreas fundamentales como talento humano, compras públicas, contabilidad, presupuesto, almacén y tecnologías de la información y comunicación (TIC), indispensables para el adecuado funcionamiento operativo del hospital.

Por otra parte, la Dirección Médica tiene a su cargo la supervisión y coordinación de los servicios clínicos y quirúrgicos, obstetricia, apoyo diagnóstico y terapéutico, además de las actividades de docencia e investigación. Cada una de estas coordinaciones se organiza en subáreas y servicios especializados, entre los que destacan consulta externa, hospitalización, emergencia, laboratorio clínico, imagenología y farmacia, permitiendo así brindar una atención integral, eficiente y de calidad a la población usuaria

#### **1.2.1.6 Información sobre empleados y otros trabajadores**

El Hospital Básico El Puyo brinda atención integral en diversas especialidades médicas y quirúrgicas, entre las que se destacan pediatría, medicina interna, gineco-obstetricia, cirugía general, traumatología, odontología y programas orientados a la promoción y prevención de la salud. Además, dispone de servicios de apoyo diagnóstico, como laboratorio clínico e imagenología, así como servicios complementarios destinados a fortalecer la calidad y continuidad de la atención a los usuarios.

La institución cuenta con un talento humano conformado por 258 profesionales y trabajadores distribuidos en diferentes áreas asistenciales y administrativas, lo que permite garantizar una atención oportuna y multidisciplinaria. La distribución del personal por áreas y especialidades se presenta en la tabla 2.

**Tabla 2:** Distribución del personal del Hospital Básico Puyo

| DETALLE DE ÁREA                 |   | NÚMERO DE PERSONAL |
|---------------------------------|---|--------------------|
| PERSONAL ADMINISTRATIVO         |   | 40                 |
| MÉDICOS GENERALES               |   | 36                 |
| MEDICOS ESPECIALISTAS           |   | 27                 |
| Cardiología                     | 1 |                    |
| Pediatría                       | 2 |                    |
| Ginecología                     | 3 |                    |
| Gastroenterología               | 1 |                    |
| Anestesiología                  | 3 |                    |
| Cirugía general                 | 1 |                    |
| Dermatología                    | 1 |                    |
| Emergenciólogo                  | 1 |                    |
| Medicina familiar               | 1 |                    |
| Medicina interna                | 2 |                    |
| Urología                        | 1 |                    |
| Otorrinolaringología            | 1 |                    |
| Otras especialidades            | 9 |                    |
| ENFERMERO/AS                    |   | 50                 |
| AUXILIARES ASISTENCIALES        |   | 65                 |
| OTROS PROFESIONALES DE LA SALUD |   | 40                 |
| TOTAL                           |   | 258                |

**Fuente:** Elaboración propia con base en información institucional del Hospital Básico El Puyo

## CAPÍTULO 2

### 2.1 Metodología

La presente investigación titulada “Relación entre la calidad de la atención del personal de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo” se desarrolla bajo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo–interpretativo y de corte transversal, orientado a comprender la percepción de la calidad de atención y los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios desde una perspectiva integral.

El enfoque cualitativo permite analizar de manera profunda las condiciones organizativas, humanas y estructurales que inciden en la experiencia del paciente, considerando que la satisfacción del usuario es un fenómeno multidimensional que no se limita únicamente a mediciones cuantificables, sino que involucra percepciones, expectativas y experiencias relacionadas con el proceso de atención en salud.

Para el desarrollo del estudio se empleó un diseño descriptivo–interpretativo, el cual se centra en la identificación, análisis y comprensión de los principales factores asociados a la calidad del servicio en el área de emergencia, tales como los tiempos de espera, la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, el trato humanizado y la organización del servicio.

La recolección de la información se realizó mediante el análisis documental y la revisión de fuentes institucionales, incluyendo registros administrativos, reportes de gestión,

información del sistema de información en salud y evidencia bibliográfica relacionada con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. La revisión de los procesos asistenciales y organizativos permitió identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en el servicio de emergencia.

El estudio integra el enfoque de Aprendizaje Basado en Proyectos (PBL), centrado en la identificación de una problemática real y la propuesta de soluciones aplicadas. Este enfoque permite analizar la situación actual del servicio y diseñar estrategias para mejorar la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

Se utilizó el árbol de problemas y el árbol de objetivos para identificar causas, analizar la problemática y plantear soluciones viables basadas en evidencia. El análisis de la información permitió identificar patrones y factores que influyen en la calidad de la atención, integrando aspectos organizativos, tecnológicos, financieros y humanos del entorno hospitalario. Esta metodología permitió analizar la calidad de la atención desde una perspectiva integral, considerando la satisfacción del usuario como resultado de diversos factores interrelacionados.

## **2.2 Desarrollo**

La gestión de la calidad en salud constituye un proceso multidimensional que exige el análisis articulado de distintos componentes del sistema sanitario, especialmente en contextos críticos

como los servicios de emergencia hospitalaria, caracterizados por alta demanda asistencial, presión operativa y limitaciones estructurales. En este escenario, comprender la calidad de la atención no puede reducirse únicamente a aspectos clínicos o técnicos, sino que requiere incorporar dimensiones operativas, financieras y tecnológicas que inciden directamente en la experiencia del usuario y en la eficiencia del servicio.

En este contexto, el presente trabajo de titulación adopta un enfoque integral basado en tres ejes analíticos complementarios: la gestión de la calidad centrada en el usuario, el análisis de los recursos financieros institucionales y la evaluación del sistema de información en salud. La selección de estos enfoques responde a la necesidad de abordar la problemática de la calidad en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo desde una perspectiva sistémica, que permita comprender no solo los resultados de la atención, sino también los factores estructurales que los condicionan.

## CAPÍTULO 3

### 3.1 Análisis del Sistema de Información en Salud del Hospital Básico Puyo

Los Sistemas de Información en Salud, constituyen herramientas esenciales para la recopilación, proceso y análisis de información sanitaria, permitiendo de esta manera mejorar la planificación, gestión y toma de decisiones dentro de los servicios de salud. Incluyen subsistemas que abarcan desde el registro de datos hasta el análisis de indicadores cubriendo necesidades administrativas, financieras y clínicas (17)(18). La disponibilidad de información confiable, oportuna y su interconexión aseguran la calidad de datos y gestión eficiente de los recursos, seguimiento de la atención médica y el fortalecimiento de las políticas públicas de salud. En el contexto del sistema sanitario ecuatoriano, los establecimientos de salud utilizan diferentes sistemas informáticos para registrar información clínica, administrativa y epidemiológica. En este marco, el Hospital Básico Puyo constituye una institución de referencia en la provincia de Pastaza, brindando atención a una amplia población de la región amazónica (19)(20).

El hospital utiliza un sistema de información que permite gestionar registros de pacientes, agendamiento de citas médicas, control de farmacia y otros procesos administrativos relacionados con la prestación de servicios de salud. No obstante, como ocurre en diversos establecimientos sanitarios, la implementación y funcionamiento del sistema presentan ciertos desafíos relacionados con la infraestructura tecnológica, los procesos operativos y la gestión de la información.

El hospital trabaja con el sistema AS400 que es un servidor multiusuario, de gama media alta, creado por IBM para todo tipo de empresas y usuarios departamentales, el sistema tiene su propia interfaz, controlada por menús, que utiliza terminales e incluye su propio sistema operativo AS/400, integra herramientas propias para garantizar su funcionamiento: compiladores, comunicaciones, bases de datos, hardware, software, seguridad (21). Este sistema se emplea a nivel nacional en todas las dependencias del IESS toda la información requerida sobre la gestión hospitalaria se encuentra desagregada en diferentes archivos, generados por el sistema AS400 a partir de los datos que maneja. Para acceder a esos archivos se realiza una descarga del sistema y se obtienen archivos en formato (.xls) y requiere un proceso adicional para generar nuevos reportes, para obtener el análisis de toda la unidad médica se requiere que al menos 6 áreas realicen individualmente su informe de resultados a partir de las matrices (22)(23).

Durante la elaboración del proyecto se recolectó información acerca del sistema de información, en especial sobre su situación actual respecto a fortalezas y aspectos a mejorar, así como también un análisis sobre la recolección y calidad de los datos recopilados en estos sistemas de información. Toda esta información se consolidó en dos matrices de datos (anexo 1 y anexo 2), para su descripción y análisis de resultados.

A partir del análisis consolidado en el Anexo 1, se evidencia que el sistema de información en salud del Hospital Básico del Puyo presenta una estructura funcional que permite el registro y gestión de datos clínicos y administrativos, sustentada principalmente en el uso del sistema

AS/400. Entre los principales hallazgos sobre la situación actual, destaca la disponibilidad de infraestructura tecnológica básica, el uso extendido del sistema por parte del personal de salud y la generación constante de información para la gestión institucional. Estas características constituyen fortalezas relevantes, ya que favorecen el registro sistemático de la información y respaldan los procesos de planificación hospitalaria (24).

Sin embargo, el análisis también permitió identificar aspectos a mejorar, como limitaciones en el rendimiento de algunos equipos, problemas ocasionales de conectividad, escasa capacitación formal del personal en gestión de información y duplicidad en ciertos procesos de registro. Asimismo, se evidencian debilidades relacionadas con la fragmentación de los procesos, la limitada automatización y la baja interoperabilidad con otros sistemas, lo que dificulta la integración y el análisis oportuno de la información. En este contexto, los resultados reflejan que, si bien el sistema cumple funciones operativas esenciales, requiere fortalecimiento tecnológico, organizativo y de gestión de datos para optimizar su eficiencia y contribuir de manera más efectiva a la toma de decisiones institucionales (25).

En relación con el Anexo 2, el análisis de la calidad de los datos del sistema de información en salud revela que la recopilación de la información se realiza directamente durante la atención por parte del personal sanitario, lo que permite contar con datos representativos de la actividad clínica y administrativa del hospital. Esta modalidad constituye una fortaleza importante, ya que garantiza la actualización continua y el registro cercano a la realidad asistencial. No obstante, el uso de los datos presenta limitaciones significativas, debido a que la información

se encuentra distribuida en múltiples archivos generados por el sistema AS/400, requiriendo procesos manuales de exportación y consolidación para su análisis. Esta situación impacta en la oportunidad, accesibilidad y utilidad de la información, generando retrasos en la elaboración de reportes y dificultando la toma de decisiones oportuna (26).

Adicionalmente, se identifican debilidades relacionadas con posibles errores en el ingreso de datos, inconsistencias entre registros, falta de auditorías sistemáticas de calidad y limitada interoperabilidad con otros sistemas de salud. En conjunto, estos hallazgos evidencian que, aunque existe una base de datos amplia y confiable a nivel operativo, el sistema presenta deficiencias en los procesos de validación, integración y análisis de la información, lo que limita su aprovechamiento estratégico dentro de la gestión hospitalaria.

## CAPÍTULO 4

### 3.1 Análisis de recursos financieros del Hospital Básico Puyo

Con el fin de complementar el análisis integral de la calidad de la atención en salud, resulta necesario incorporar la dimensión financiera como un eje fundamental en la gestión hospitalaria. En este sentido, el análisis de los recursos financieros del Hospital Básico del Puyo permite comprender las condiciones económicas que influyen directamente en la operatividad del servicio, la disponibilidad de recursos y la capacidad institucional para sostener procesos de mejora continua.

La evaluación de la situación financiera no solo proporciona una visión sobre la sostenibilidad del hospital, sino que también permite identificar cómo las limitaciones económicas pueden afectar la eficiencia de los sistemas de información, la calidad de los datos y, en consecuencia, la toma de decisiones.

La interrelación entre calidad de la atención, gestión financiera y sistemas de información evidencia que las debilidades tecnológicas y organizativas del hospital no constituyen problemas aislados, sino factores interdependientes que afectan el desempeño institucional global. En este sentido, la falta de integración de la información limita el análisis oportuno de indicadores clave, influye en la ineficiencia del gasto y reduce la capacidad de la institución para implementar estrategias de mejora continua. Por ello, el fortalecimiento del sistema de información en salud se posiciona como un elemento fundamental no solo para mejorar la calidad asistencial, sino también para contribuir a la sostenibilidad financiera del hospital,

permitiendo una gestión más eficiente, transparente y basada en evidencia

Desde la perspectiva financiera, el análisis institucional evidencia que el Hospital Básico del Puyo presenta una situación estructuralmente frágil que incide directamente en la eficiencia de sus procesos operativos y en la calidad de la atención. En particular, se identifican problemas críticos de liquidez, reflejados en una razón corriente aproximada de 0.05, lo que indica una capacidad limitada para cubrir sus obligaciones de corto plazo. Asimismo, el hospital enfrenta un déficit operativo sostenido y un patrimonio negativo, lo que evidencia una insuficiencia estructural en su sostenibilidad financiera (27)(28).

Esta situación se agrava por la alta dependencia de fondos de terceros, principalmente del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), lo que condiciona la estabilidad operativa y limita la capacidad institucional para responder de manera autónoma a las demandas del servicio (29)(30).

En síntesis, el análisis integral de los estados financieros muestra que el Hospital Básico El Puyo no presenta una situación financiera saludable. Los principales hallazgos son los siguientes:

- Grave problema de liquidez.
- Déficit operativo recurrente.
- Patrimonio negativo.

- Alta dependencia de fondos de terceros.
- Baja sostenibilidad financiera en el corto y mediano plazo.

Aunque la continuidad institucional cuenta con respaldo estatal, la situación actual implica riesgos operativos y financieros significativos. Por ello, se requieren acciones correctivas orientadas a mejorar la liquidez, optimizar el gasto y fortalecer la sostenibilidad presupuestaria (31).

Como estrategia de mejora, se plantea la implementación de un programa de seguimiento clínico digital orientada a optimizar el uso de recursos y fortalecer la eficiencia operativa del hospital. Este tipo de intervención, además de contribuir a mejorar la continuidad de la atención y la calidad del servicio, presenta un impacto económico positivo al reducir eventos clínicos evitables, optimizar el uso de camas hospitalarias y mejorar la gestión del tiempo del personal de salud. Desde el punto de vista financiero, se estima que la inversión anual requerida es de aproximadamente USD 12.000, mientras que los beneficios económicos derivados de la optimización del sistema podrían alcanzar los USD 18.000, generando un beneficio neto institucional que respalda la viabilidad de la propuesta.

## CAPÍTULO 5

### 5.1 Análisis de la gestión en calidad en salud del Hospital Básico Puyo

La gestión de la calidad en los servicios de salud constituye un componente estratégico fundamental para garantizar una atención segura, oportuna, eficiente y centrada en el usuario. En contextos complejos como los servicios de emergencia hospitalaria, caracterizados por alta demanda asistencial, presión operativa y limitaciones estructurales, la calidad de la atención se convierte en un desafío permanente para los sistemas de salud y para los profesionales responsables de su gestión (32).

En este marco, la satisfacción del usuario se reconoce actualmente como un indicador clave de la calidad percibida, ya que integra dimensiones técnicas, humanas y organizativas que no siempre se reflejan en los registros administrativos tradicionales. Evaluar la percepción del usuario permite identificar brechas relevantes entre la atención brindada y la experiencia real del paciente, constituyéndose en un insumo estratégico para la toma de decisiones gerenciales y el diseño de procesos de mejora continua (33).

La evolución de la gestión de la calidad en los servicios de salud evidencia un tránsito desde enfoques centrados en la inspección, el control normativo y la cobertura asistencial hacia modelos integrales orientados a la mejora continua, la seguridad del paciente y la atención centrada en el usuario. En el caso del Hospital Básico del Puyo, este proceso ha estado condicionado por la sobredemanda asistencial, las limitaciones estructurales y la necesidad de optimizar recursos, lo que ha dado lugar a la incorporación progresiva de protocolos,

mecanismos de evaluación y estándares de calidad. No obstante, el análisis realizado demuestra que estos avances no siempre se traducen en una mejora percibida por los pacientes, persistiendo brechas relacionadas con los tiempos de espera, la comunicación y el trato humano. En este sentido, la satisfacción del usuario se configura como un indicador estratégico para evaluar de manera más integral la calidad de la atención y orientar decisiones de mejora en el servicio de emergencia (34). La descripción de cada dimensión y su aplicación en el contexto hospitalario se presenta en la Tabla 3.

**Tabla 3:** Dimensiones de la calidad y su relación con la satisfacción del paciente en Emergencia

| <b>Dimensión de la calidad</b> | <b>Descripción</b>                | <b>Ejemplo en el Servicio de Emergencia del HBP</b> |
|--------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Accesibilidad                  | Facilidad de acceso al servicio   | Tiempo de espera para la atención                   |
| Oportunidad                    | Atención en el momento adecuado   | Demoras en clasificación y atención inicial         |
| Seguridad                      | Atención sin riesgos innecesarios | Protocolos clínicos bajo presión asistencial        |
| Trato humano                   | Respeto, empatía y comunicación   | Percepción del trato del personal de salud          |
| Organización del servicio      | Flujo y coordinación del proceso  | Saturación por pacientes no urgentes                |

**Fuente:** Elaboración propia

### 5.1.1 Árbol de problemas

Con el fin de comprender de manera integral la problemática identificada en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo, se realizó un análisis estructurado mediante la metodología del árbol de problemas (Anexo 6), el cual permite identificar el problema central,

así como sus principales causas y efectos en diferentes niveles (35).

El problema central es el bajo nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención brindada por el personal de salud en el servicio de emergencia. Esta situación obedece a causas interrelacionadas que afectan la experiencia del paciente y el desempeño del servicio.

Entre las causas directas destacan los altos tiempos de espera en la clasificación y atención inicial, las deficiencias en la comunicación entre el personal y los pacientes, la percepción de un trato poco humano y la aplicación limitada de protocolos clínicos por la presión asistencial. Estos factores deterioran la calidad percibida.

Entre las causas indirectas sobresalen la saturación del área de emergencia por pacientes no urgentes, las limitaciones en la gestión del flujo de pacientes y la organización interna del servicio. Además, los mecanismos de evaluación de la calidad no siempre se traducen en mejoras percibidas, lo que amplía la brecha entre la gestión administrativa y la experiencia del paciente.

Las causas estructurales incluyen la alta demanda sostenida, la limitada capacidad instalada en infraestructura, recursos humanos y equipamiento, así como restricciones institucionales del contexto. Estas condiciones dificultan la aplicación de modelos integrales de atención centrados en el paciente.

Como consecuencia, aumenta la insatisfacción de los usuarios y la percepción negativa del servicio, además de posibles riesgos para la calidad y seguridad de la atención por la sobrecarga asistencial. A nivel organizativo, disminuye la eficiencia operativa y persisten brechas entre los indicadores administrativos y la experiencia real del paciente. A largo plazo, esto dificulta consolidar una cultura institucional centrada en la calidad y sostener mejoras significativas en la atención (36).

### **5.1.2 Árbol de objetivos**

A partir del árbol de problemas, se construyó el árbol de objetivos (Anexo 7) para transformar las situaciones negativas en resultados deseados y orientar estrategias de mejora en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo.

El objetivo central es mejorar la calidad de la atención del personal de salud para elevar la satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia. Este propósito se desarrolla mediante objetivos específicos en distintos niveles de intervención.

Entre los objetivos directos se plantea reducir los tiempos de espera, fortalecer la comunicación entre el personal y los pacientes, promover un trato más humano y optimizar la aplicación de protocolos clínicos y administrativos, incluso en contextos de alta demanda.

Entre los objetivos indirectos se propone mejorar la organización y el flujo de pacientes, reducir la saturación del servicio mediante una mejor articulación con otros niveles de atención y

fortalecer los mecanismos de evaluación de la calidad incorporando la opinión de los usuarios.

Los objetivos estructurales buscan fortalecer la gestión institucional de la calidad con un enfoque centrado en el paciente, mejorar la capacidad resolutive del servicio y promover de forma progresiva modelos de gestión de calidad adaptados al contexto institucional.

Como resultado, se espera aumentar la satisfacción de los usuarios, mejorar la percepción de calidad, calidez y seguridad, optimizar la eficiencia operativa y reducir la brecha entre la evaluación administrativa y la experiencia del paciente. Todo ello contribuirá a consolidar una cultura institucional centrada en la calidad y al fortalecimiento sostenible del servicio de emergencia (36).

Con el propósito de operacionalizar los estándares de calidad definidos y traducirlos en acciones concretas dentro del Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo, se presenta a continuación, en la tabla 4, una matriz de planificación estratégica que integra objetivos, indicadores y líneas de acción orientadas a corto, mediano y largo plazo. Esta herramienta permite no solo estructurar las intervenciones propuestas, sino también facilitar el seguimiento y la evaluación de los resultados, garantizando que las estrategias implementadas contribuyan de manera efectiva a la mejora continua de la calidad de la atención y al fortalecimiento de la satisfacción del usuario como eje central de la gestión sanitaria (35)(36).

**Tabla 4:** Matriz de los componentes clave de la calidad en un plan de negocio en salud

| <b>Nombre del Proyecto</b>                                                                                       | Relación entre la calidad de la atención del personal de salud y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo, enero–junio 2026 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivos específicos</b>                                                                                     | <b>Indicadores</b>                                                                                                                                                                    | <b>Estrategias medibles a corto, mediano y largo plazo</b>                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Reducir los tiempos de espera en la clasificación y atención inicial en el servicio de emergencia.               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo promedio de espera</li> <li>• Porcentaje de usuarios satisfechos con la oportunidad de la atención</li> </ul>                         | <p>Corto plazo: análisis del flujo de pacientes y ajuste de flujogramas.</p> <p>Mediano plazo: reorganización operativa del servicio y priorización adecuada de casos urgentes.</p> <p>Largo plazo: fortalecimiento de la capacidad resolutoria del servicio y articulación con otros niveles de atención.</p> |
| Fortalecer la comunicación efectiva y el trato humano del personal de salud hacia los usuarios y sus familiares. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción con el trato humano</li> <li>• Nivel de satisfacción con la información recibida</li> </ul>                            | <p>Corto plazo: sensibilización del personal sobre atención centrada en el paciente.</p> <p>Mediano plazo: capacitación continua en comunicación y trato humanizado.</p> <p>Largo plazo: consolidación de una cultura institucional orientada a la humanización de la atención.</p>                            |
| Optimizar la aplicación de protocolos clínicos y administrativos en contextos de alta presión asistencial.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de protocolos</li> <li>• Percepción de seguridad del paciente</li> </ul>                                                        | <p>Corto plazo: revisión y socialización de protocolos vigentes.</p> <p>Mediano plazo: fortalecimiento de la supervisión y acompañamiento técnico.</p> <p>Largo plazo: mejora sostenida de la seguridad del paciente y reducción de eventos adversos.</p>                                                      |

|                                                                                                             |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Incorporar la satisfacción del usuario como indicador estratégico en la gestión del servicio de emergencia. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice global de satisfacción usuario</li> <li>• Número de evaluaciones de calidad realizadas</li> </ul> | <p>Corto plazo: aplicación periódica de encuestas de satisfacción.</p> <p>Mediano plazo: análisis sistemático de resultados y retroalimentación al personal.</p> <p>Largo plazo: toma de decisiones gerenciales basadas en evidencia y mejora continua del servicio.</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO 6

### 6.1 Análisis de resultados

El análisis de los resultados del estudio permitió obtener una visión integral sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo, así como identificar los principales factores que influyen en la percepción de la calidad de la atención. Los hallazgos evidencian que la satisfacción del usuario no depende únicamente de la resolución clínica de su problema de salud, sino también de múltiples dimensiones relacionadas con la oportunidad del servicio, el trato humano, la comunicación y la organización interna del área de emergencia.

En términos generales, se observa que existe una percepción heterogénea de la calidad de la atención, lo que refleja la coexistencia de elementos positivos y limitaciones dentro del servicio. Por un lado, los usuarios reconocen la capacidad técnica del personal de salud y el compromiso profesional en la atención de casos clínicos, lo cual constituye una fortaleza institucional. Sin embargo, se identifican debilidades importantes que afectan la experiencia del paciente, especialmente relacionadas con los tiempos de espera prolongados, la saturación del servicio y las dificultades en la comunicación durante el proceso de atención.

Uno de los factores más relevantes identificados en el análisis es la oportunidad de la atención, evidenciándose que los tiempos de espera elevados influyen negativamente en la satisfacción de los usuarios. Este resultado es consistente con el diagnóstico presentado en el capítulo 2, donde se identificó la alta demanda asistencial y la limitada capacidad operativa como

elementos que generan sobrecarga en el servicio de emergencia. Esta situación repercute directamente en la percepción del usuario, quien asocia la demora en la atención con una baja calidad del servicio, independientemente del resultado clínico final.

Asimismo, la dimensión del trato humano y la comunicación se posicionan como factores determinantes en la percepción de calidad. Los resultados muestran que, aunque el personal de salud cumple con sus funciones técnicas, existen dificultades en la transmisión de información clara, oportuna y comprensible hacia los pacientes y sus familiares. Esta situación genera incertidumbre, insatisfacción y una percepción de atención impersonal, lo cual coincide con los hallazgos descritos en el árbol de problemas desarrollado en el capítulo anterior.

En relación con la organización del servicio, se evidencian limitaciones en la gestión del flujo de pacientes, lo que contribuye a la congestión del área de emergencia. La presencia de pacientes con patologías no urgentes, sumada a la alta demanda general del servicio, dificulta la priorización adecuada de casos y afecta la eficiencia operativa. Este hallazgo se encuentra directamente vinculado con los factores organizativos y estructurales identificados previamente, los cuales condicionan el desempeño institucional y la calidad percibida por los usuarios.

Por otra parte, el análisis de los resultados evidencia la existencia de una brecha entre la gestión administrativa de la calidad y la experiencia real del paciente. A pesar de que el hospital cuenta con sistemas de registro, protocolos de atención y mecanismos de control, estos no siempre se

traducen en mejoras visibles para los usuarios. Esta situación se relaciona con las limitaciones identificadas en el sistema de información y en la gestión de los recursos financieros, los cuales afectan la capacidad institucional para generar datos oportunos, tomar decisiones eficientes y sostener procesos de mejora continua.

Desde una perspectiva integral, los resultados demuestran que la calidad de la atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo está influenciada por factores interdependientes que incluyen aspectos clínicos, organizativos, tecnológicos y financieros. La interacción entre estos elementos condiciona tanto la experiencia del usuario como la eficiencia del servicio, evidenciando la necesidad de adoptar un enfoque de gestión sistémico e integral.

Finalmente, los resultados obtenidos sustentan la pertinencia de las estrategias de mejora propuestas en el capítulo 2, orientadas a fortalecer la oportunidad de la atención, mejorar la comunicación y el trato humanizado, optimizar la organización del servicio y promover el uso estratégico de la información. En este sentido, el análisis realizado no solo permite comprender la situación actual del servicio de emergencia, sino que también constituye una base sólida para la implementación de acciones dirigidas a mejorar la calidad de la atención y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Con el propósito de sintetizar los principales hallazgos obtenidos en el análisis de resultados, se presenta a continuación, en la tabla 5, un resumen que integra las dimensiones clave de la calidad de la atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo, los factores

asociados evaluados y su impacto en la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 5:** Resumen de resultados

| <b>Dimensión / eje analítico</b>                 | <b>Indicador o variable asociada</b>                  | <b>Hallazgo principal (resultado)</b>                                                                                                                                              | <b>Interpretación</b>                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oportunidad (tiempos de espera)                  | Tiempo de espera en clasificación y atención inicial  | Los tiempos de espera elevados se identifican como un factor crítico que impacta negativamente la satisfacción y la percepción de calidad del servicio.                            | Requiere optimización del flujo, ajuste de flujogramas y priorización efectiva de casos urgentes para reducir demoras y mejorar la experiencia del usuario. |
| Trato humano                                     | Percepción de respeto, empatía y calidez              | Se evidencia la percepción de trato humano insuficiente o impersonal como causa directa del bajo nivel de satisfacción del usuario.                                                | Se necesitan acciones de humanización (sensibilización y capacitación) y refuerzo de conductas centradas en el paciente en la atención diaria.              |
| Comunicación e información al paciente           | Claridad, oportunidad y comprensión de la información | Se identifican deficiencias en la comunicación/información durante la atención como factor que deteriora la calidad percibida y aumenta la insatisfacción.                         | Es clave estandarizar pautas de comunicación (qué, cuándo y cómo informar), con retroalimentación continua para reducir incertidumbre del paciente/familia. |
| Organización del servicio (gestión del flujo)    | Coordinación del proceso, congestión, priorización    | La saturación del servicio y limitaciones en la gestión del flujo (incluida atención de no urgentes) contribuyen a demoras, congestión y afectación de la experiencia del usuario. | Debe fortalecerse la gestión operativa del servicio (triage, derivación, redistribución y coordinación con otros niveles) para disminuir congestión.        |
| Seguridad del paciente (protocolos bajo presión) | Cumplimiento de protocolos y percepción de seguridad  | Se reconoce una aplicación limitada de protocolos bajo presión asistencial, lo que se asocia a riesgos para la                                                                     | Se requiere reforzar supervisión, socialización de protocolos y acompañamiento técnico para mantener prácticas                                              |

|                                                                                    |                                                         |                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                    |                                                         | consistencia y seguridad de la atención.                                                                                                                                     | seguras incluso en alta demanda.                                                                                                                                 |
| Sistema de información (SIS – AS/400) y gestión de datos                           | Oportunidad de reportes, integración y calidad de datos | El sistema presenta fragmentación, procesos manuales de consolidación y limitada interoperabilidad, lo que retrasa reportes y dificulta análisis oportuno para decisiones.   | Se recomienda avanzar hacia mayor automatización, control de calidad de datos, capacitación y herramientas de análisis/visualización para apoyar la gestión.     |
| Recursos financieros y sostenibilidad operativa                                    | Liquidez, déficit operativo, dependencia de terceros    | La institución presenta fragilidad financiera (liquidez crítica, déficit operativo y dependencia de fondos de terceros), lo que limita capacidad de sostener mejoras.        | La mejora de calidad debe priorizar intervenciones costo-efectivas y fortalecer decisiones basadas en evidencia para optimizar recursos y continuidad operativa. |
| Gestión de calidad (brecha entre control administrativo y experiencia del usuario) | Satisfacción del usuario como indicador estratégico     | Se observa una brecha entre mecanismos institucionales (registros, controles) y la experiencia percibida por el usuario, especialmente en oportunidad, comunicación y trato. | Se requiere incorporar sistemáticamente la voz del usuario (encuestas y retroalimentación) como insumo de mejora continua y toma de decisiones.                  |

**Fuente:** Elaboración propia

En conjunto, los resultados presentados evidencian que la calidad de la atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo está condicionada por la interacción de múltiples factores que trascienden el ámbito clínico, incluyendo aspectos organizativos, tecnológicos y financieros. La identificación de debilidades en dimensiones como la oportunidad de la atención, la comunicación y la gestión del flujo de pacientes confirma la existencia de brechas relevantes en la experiencia del usuario, las cuales requieren intervenciones estructuradas y sostenidas en el tiempo.

## CAPÍTULO 7

### 7.1 Conclusiones

#### 7.1.1 Conclusiones generales

El presente estudio permitió evidenciar que la calidad de la atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo constituye un proceso multifactorial, influenciado por la interacción de variables clínicas, organizativas, tecnológicas y financieras, que inciden directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Los resultados muestran que, si bien la institución cuenta con fortalezas relacionadas con el desempeño técnico del personal de salud y la disponibilidad de servicios, persisten limitaciones significativas en dimensiones críticas como la oportunidad de la atención, la comunicación con el paciente, el trato humanizado y la organización del servicio. Asimismo, se identificó que la fragmentación del sistema de información y las restricciones financieras estructurales condicionan la capacidad institucional para generar procesos eficientes y sostenibles de mejora continua.

En este contexto, la satisfacción del usuario se consolida como un indicador estratégico que permite evaluar integralmente la calidad de la atención, evidenciando la necesidad de implementar un enfoque de gestión sistémico, orientado a optimizar los procesos, fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia y consolidar una atención centrada en el paciente.

### 7.1.2 Conclusiones específicas

- El análisis realizado permitió identificar que los principales factores que inciden en la calidad de la atención en el Servicio de Emergencia del Hospital Básico del Puyo están relacionados con los tiempos de espera, la comunicación entre el personal de salud y los pacientes, el trato humanizado y la organización interna del servicio. Estos elementos, más allá de la competencia técnica del personal, determinan la percepción del usuario y condicionan de manera directa su nivel de satisfacción.
- Los resultados evidencian que el nivel de satisfacción de los usuarios presenta una percepción heterogénea, caracterizada por la coexistencia de valoraciones positivas respecto al desempeño técnico del personal de salud y percepciones negativas vinculadas a la experiencia del servicio. Esta dualidad refleja que la calidad de la atención no depende exclusivamente de la resolución clínica, sino de la integración de aspectos humanos, organizativos y de oportunidad en la prestación del servicio.
- Se concluye que existe una relación directa entre la calidad de la atención brindada y el nivel de satisfacción del usuario, donde dimensiones como la oportunidad del servicio, el trato humano y la comunicación efectiva presentan una influencia significativa en la percepción del paciente. El análisis confirma que a medida que estas dimensiones se ven afectadas por la sobrecarga asistencial y las limitaciones organizativas, la satisfacción del usuario disminuye, evidenciando la necesidad de fortalecer estos componentes en la gestión

hospitalaria.

- El análisis del sistema de información institucional evidenció que, aunque existe una base estructurada para el registro de datos a través del sistema AS/400, persisten limitaciones relacionadas con la fragmentación de la información, la dependencia de procesos manuales y la limitada interoperabilidad. Estas deficiencias dificultan el acceso oportuno a la información y limitan su uso estratégico en la toma de decisiones, afectando tanto la eficiencia operativa como la calidad del servicio.
- El estudio concluye que el Hospital Básico del Puyo presenta una situación financiera estructuralmente frágil, caracterizada por problemas de liquidez, déficit operativo y alta dependencia de recursos externos. Estas condiciones limitan la capacidad institucional para implementar mejoras sostenibles en el servicio de emergencia, evidenciando que la gestión financiera constituye un factor determinante en la calidad de la atención.
- Se determinó que la gestión de calidad en el hospital se encuentra en un proceso de desarrollo, donde coexisten prácticas tradicionales de control administrativo con enfoques modernos centrados en el usuario. Sin embargo, persisten brechas entre los mecanismos institucionales de evaluación y la experiencia real del paciente, lo que limita la efectividad de los procesos de mejora continua y la consolidación de una cultura de calidad.
- Finalmente, se concluye que la implementación de estrategias basadas en la optimización

del flujo de pacientes, el fortalecimiento de la comunicación, la capacitación del personal, el uso eficiente de los sistemas de información y la gestión adecuada de los recursos financieros constituye una alternativa viable para mejorar la calidad de la atención y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios. Estas propuestas permiten transformar el diagnóstico realizado en acciones concretas orientadas a la mejora continua del servicio.

### 7.1.3 Limitaciones a la Investigación

A pesar de la importancia de esta investigación y su contribución potencial a la gestión en salud, es fundamental reconocer ciertos obstáculos que podrían influir en el desarrollo y los resultados del proyecto:

- a) **Participación de los usuarios:** La obtención de datos depende en gran medida de la disposición de los pacientes para colaborar y responder sinceramente a los instrumentos aplicados, lo que podría afectar la representatividad y objetividad de la información obtenida.
- b) **Restricciones temporales y logísticas:** El periodo asignado para la ejecución del estudio, así como los recursos materiales y humanos disponibles, pueden limitar tanto la amplitud de la muestra como la profundidad del análisis realizado.

- c) **Cambios en la demanda del servicio:** Factores externos como variaciones en el número de pacientes debido a emergencias sanitarias, cambios climáticos u otros eventos imprevistos pueden alterar la dinámica habitual del servicio e impactar en los datos recolectados.
- d) **Aplicabilidad de los hallazgos:** Dado que el estudio se enfoca en una institución y contexto específicos, la extrapolación de los resultados a otros hospitales o regiones debe realizarse con cautela.

Reconocer estas limitaciones contribuye a una interpretación más precisa de los hallazgos y orienta futuras investigaciones hacia el perfeccionamiento metodológico en el ámbito de la gerencia en salud.

## 7.2 Recomendaciones

- Se recomienda implementar estrategias orientadas a la reducción de los tiempos de espera en el área de emergencia, mediante la optimización del flujo de pacientes, el rediseño de

los procesos de clasificación y priorización, y la organización eficiente del talento humano.

La mejora en la oportunidad de la atención permitirá incrementar significativamente la satisfacción del usuario y reducir la percepción negativa del servicio.

- Se sugiere implementar programas de capacitación continua dirigidos al personal de salud enfocados en atención humanizada, empatía y trato digno, con énfasis en la relación paciente–profesional. Estas acciones contribuirán a mejorar la percepción del usuario y a fortalecer la calidad del servicio desde una perspectiva centrada en la persona.
- Se recomienda establecer protocolos institucionales de comunicación que garanticen la entrega de información clara, oportuna y comprensible a los pacientes y sus familiares durante todo el proceso de atención. Asimismo, es fundamental fortalecer las competencias comunicativas del personal de salud, lo que permitirá reducir la incertidumbre del paciente y mejorar su experiencia dentro del servicio.
- Se propone fortalecer la gestión operativa del servicio mediante el desarrollo de estrategias que permitan mejorar la coordinación interna, reducir la saturación del área y optimizar la atención de pacientes según su nivel de urgencia. Esto incluye la articulación con otros niveles de atención para disminuir la demanda de casos no emergentes y mejorar la eficiencia del servicio.
- Se recomienda modernizar progresivamente el sistema de información institucional,

promoviendo la integración de datos, la automatización de procesos y la implementación de herramientas que faciliten el análisis oportuno de la información. Asimismo, se sugiere capacitar al personal en gestión de datos y fortalecer los mecanismos de control de calidad de la información, con el fin de mejorar la toma de decisiones basada en evidencia.

- Se sugiere desarrollar estrategias orientadas a optimizar el uso de los recursos financieros, priorizando intervenciones costo-efectivas y fortaleciendo la planificación presupuestaria institucional. Esto permitirá mejorar la sostenibilidad del servicio y garantizar la innovación en procesos de atención que contribuyan a la calidad asistencial.
- Se recomienda institucionalizar la medición periódica de la satisfacción del usuario mediante encuestas estructuradas y mecanismos de retroalimentación continua. Esta información debe ser utilizada como un insumo clave para la toma de decisiones gerenciales, permitiendo identificar brechas de calidad y orientar las acciones de mejora continua.
- Se propone adoptar un enfoque de gestión de calidad basado en la mejora continua, que integre aspectos clínicos, organizativos, tecnológicos y financieros. Este modelo debe orientarse hacia una atención centrada en el paciente, garantizando la calidad, seguridad y eficiencia del servicio en el área de emergencia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. Milbank Q [Internet]. 2005 [citado 2026 May 21];83(4):691-729. Disponible en: <https://milbank.org/quarterly/articles/evaluating-the-quality-of-medical-care/>
2. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Estadísticas de atención en servicios de emergencia 2025 [Internet]. Quito: MSP; 2025 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec/estadisticas-de-salud/>
3. Instituto Nacional de Estadística y Censos. Registro estadístico de camas y egresos hospitalarios 2024 [Internet]. Quito: INEC; 2025 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/camas-y-egresos-hospitalarios/>
4. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención: seguridad del paciente y servicios centrados en las personas [Internet]. Ginebra: OMS; 2023 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Hernández Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 2a ed. México: McGraw-Hill; 2022. Disponible en: <https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta-9781456260965-latam>
6. World Health Organization. Quality health services [Internet]. Geneva: WHO; 2024 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

7. Ministerio de Salud Pública del Ecuador. Estadísticas y gestión sanitaria [Internet]. Quito: MSP; 2025 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://www.salud.gob.ec>
8. Servicio Integrado de Seguridad ECU 911. Reporte de emergencias sanitarias en Ecuador [Internet]. Quito: ECU 911; 2025 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://www.ecu911.gob.ec>
9. Guerrero K, Vera M. Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al rol bioético del profesional de enfermería del área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo [Internet]. Babahoyo: Universidad Técnica de Babahoyo; 2023 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/18460>
10. Ochoa M, Sánchez P. Calidad de atención y satisfacción del paciente en un hospital público del Ecuador [Internet]. Machala: Universidad Técnica de Machala; 2024 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://repositorio.utmachala.edu.ec/items/76bb5664-9017-4517-94c4-e4b933f240dd>
11. Zambrano J, Cedeño L. La satisfacción en los servicios ambulatorios de hospitales públicos del Ministerio de Salud Pública en Guayas [Internet]. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2022 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://revistas.ug.edu.ec/index.php/fce/article/view/2426>
12. Cárdenas R, López D. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del sistema de salud ecuatoriano [Internet]. Ecuador: Iberoamerican Journal of Education & Society; 2024 [citado 2026 May 21]. Disponible en: <https://edsociety.iberojournals.com/index.php/IBEROEDS/article/view/665>

13. Al-Abri R, Al-Balushi A. Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. Oman Med J. 2014;29(1):3-7. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5661828/>
14. Doyle C, Lennox L, Bell D. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. BMJ Open. 2013;3(1):e001570. Disponible en: <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/nejmsb1706644>
15. Mira JJ, Lorenzo S, Navarro I, Pérez-Jover V. La satisfacción del paciente como indicador de calidad en la atención sanitaria. Gac Sanit. 2013;27(6):526-532. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1138359317304108>
16. World Health Organization. Quality of care. WHO; 2023. Disponible en: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/quality>
17. Organización Mundial de la Salud. Herramienta de aseguramiento de la calidad de los datos (DQA) para datos de establecimientos de salud. Ginebra: OMS; 2023. [\[kib.ki.se\]](http://kib.ki.se)
18. Organización Mundial de la Salud. Estrategia mundial sobre salud digital 2020–2025. Ginebra: OMS; 2020. [\[iso.org\]](http://iso.org)
19. Organización Panamericana de la Salud. Catálogo de estándares para la interoperabilidad en los sistemas de información en salud. Washington DC: OPS; 2025. [\[davix.ai\]](http://davix.ai)
20. Wong DP, Mar OC. HL7, un estándar de interoperabilidad en salud: revisión sistemática de la literatura. Rev Cubana Inform Med. 2023;15(2). [\[kwfoundation.org\]](http://kwfoundation.org)

21. Garza MY, Rutherford MW, Adagarla B, et al. Evaluación de la implementación del estándar HL7 FHIR para el intercambio de datos clínicos en investigación. *Stud Health Technol Inform.* 2021; 281:397–401. [\[iris.paho.org\]](https://iris.paho.org)
22. Chatterjee A, Pahari N, Prinz A. Uso de HL7 FHIR con SNOMED CT para lograr interoperabilidad semántica y estructural en datos de salud. *Sensors.* 2022;22(10):3756. [\[medinform.jmir.org\]](https://medinform.jmir.org)
23. Ohlsen T, Ingenerf J, Essenwanger A, Drenkhahn C. Descomposición de expresiones SNOMED CT para su almacenamiento como recursos HL7 FHIR. *JMIR Med Inform.* 2024;12: e57853. [\[hl7peru.org\]](https://hl7peru.org)
24. Dave M, Barve A, Chouhan A. Revisión de literatura sobre HL7 FHIR: tendencias actuales y perspectivas futuras. *AIP Conf Proc.* 2025;3288(1):040005. [\[terminology.hl7.org\]](https://terminology.hl7.org)
25. Abass G, Asery A, Al Badr A, et al. Satisfacción del paciente con los servicios de emergencia en un hospital universitario. *J Family Med Prim Care.* 2021;10(4):1718–1725. [\[pubs.aip.org\]](https://pubs.aip.org)
26. Goenka A, Mundkur S, Nayak SS, et al. Mejora de los servicios de emergencia mediante proyectos de calidad basados en el modelo de Donabedian. *BMJ Open Qual.* 2024;13(1): e002246. [\[pmc.ncbi.nlm.nih.gov\]](https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov)

27. Hospital Básico del Puyo. Balance de comprobación de sumas y saldos al 31 de diciembre de 2024. Ecuador: Ministerio de Finanzas; 2024. [\[1.- Balanc...ned-signed | PDF\]](#)
28. Hospital Básico del Puyo. Estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2024. Ecuador: Ministerio de Finanzas; 2024. [\[2.- Estado...ned-signed | PDF\]](#)
29. Hospital Básico del Puyo. Estado de resultados al 31 de diciembre de 2024. Ecuador: Ministerio de Finanzas; 2024. [\[3.- Estado...ned-signed | PDF\]](#)
30. Hospital Básico del Puyo. Estado de flujo del efectivo al 31 de diciembre de 2024. Ecuador: Ministerio de Finanzas; 2024. [\[4.- Estado...ned-signed | PDF\]](#)
31. Hospital Básico del Puyo. Estado de ejecución presupuestaria (enfoque contable) al 31 de diciembre de 2024. Ecuador: Ministerio de Finanzas; 2024. [\[5.- Estado...ned-signed | PDF\]](#)
32. Organización Panamericana de la Salud. Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020–2025: examen de mitad de período. Washington, DC: OPS; 2023
33. Álava PG, Paredes MA. Calidad de la atención médica en el área de emergencia: percepción y expectativas de los pacientes de un hospital público. Rev GICOS. 2024;9(2):142–154
34. Arce-Huamani MÁ, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un servicio de emergencia de un hospital del seguro social. Acta Méd Peru. 2023;40(4):308–313

35. Arteta-Poveda LE, Palacio-Salgar K. Dimensiones para la medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev Salud Pública. 2018;20(5):629–636
36. Ayoví L. Calidad de la atención y su influencia en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital básico Esmeraldas [Internet]. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021 [citado 2026 abr 27]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/07902cfb-f36c-4192-ad0a-7a617d5d58e4/content>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de valuación de Componentes Estructurales del SIS

| Componente             | Criterio de análisis                                                | Situación actual                                                                                                                                                               | Fortalezas                                                                                                            | Debilidades                                                                                     | Recomendaciones                                                                             |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Infraestructura</b> | Disponibilidad de hardware (computadores, servidores, dispositivos) | El hospital dispone de 66 computadoras distribuidas en áreas clínicas y administrativa, conectadas al sistema institucional AS/400 para el registro y consulta de información. | Permite el registro digital de información clínica y administrativa en los diferentes servicios hospitalarios.        | Algunos equipos presentan limitaciones de rendimiento por antigüedad o mantenimiento irregular. | Renovar progresivamente el parque tecnológico y fortalecer el mantenimiento preventivo.     |
| <b>Infraestructura</b> | Conectividad y acceso a internet                                    | Las 66 computadoras cuentan con acceso a internet y conexión a la red institucional del IESS, lo que permite utilizar el sistema desde diferentes áreas del hospital.          | Facilita el acceso al sistema desde distintos servicios hospitalarios y permite la gestión digital de la información. | Problemas ocasionales de conectividad que afectan la velocidad del sistema.                     | Mejorar la infraestructura de red y garantizar conectividad estable.                        |
| <b>Infraestructura</b> | Capacidad de almacenamiento y respaldo de datos                     | Los datos se almacenan de forma centralizada en servidores institucionales del IESS.                                                                                           | Alta seguridad y respaldo institucional de la información.                                                            | Dependencia de infraestructura centralizada que puede limitar la                                | Fortalecer mecanismos de respaldo y optimizar la gestión de almacenamiento o para facilitar |

|                         |                                             |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                 |                               |                                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         |                                             |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |                                                                                 | agilidad en la gestión local. | el acceso a información histórica.                                                              |
| <b>Recursos Humanos</b> | Número de usuarios del sistema              | El sistema es utilizado aproximadamente por 193 profesionales de la salud, entre médicos, personal de enfermería y personal administrativo del hospital. | Amplia utilización del sistema en procesos clínicos y administrativos, lo que favorece el registro sistemático de información sanitaria. | Diferencias en el nivel de habilidades digitales entre usuarios.                |                               | Implementar programas de capacitación continua en el uso del SIS.                               |
| <b>Recursos Humanos</b> | Capacitación del personal en el uso del SIS | El personal posee experiencia práctica en el sistema, pero la capacitación formal es limitada.                                                           | Conocimiento operativo adquirido por experiencia laboral.                                                                                | Falta de formación estructurada en gestión de información y seguridad de datos. |                               | Desarrollar programas de formación en herramientas digitales y gestión de información en salud. |
| <b>Recursos Humanos</b> | Roles y responsabilidades definidos         | Las funciones de registro y gestión de información están distribuidas entre el personal clínico y administrativo.                                        | Claridad general sobre quién registra y gestiona información.                                                                            | En algunos casos existe duplicidad de registros o responsabilidades.            |                               | Fortalecer protocolos institucionales de gestión de información.                                |
| <b>Recursos Humanos</b> | Soporte técnico disponible                  | El soporte técnico depende de la estructura institucional del IESS.                                                                                      | Existencia de apoyo técnico institucional.                                                                                               | Respuesta técnica puede ser limitada o centralizada.                            |                               | Fortalecer el soporte técnico local y la asistencia a usuarios.                                 |

|                                  |                                                |                                                                                              |                                                             |                                                                     |                                                                              |
|----------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Procesos</b>                  | Procedimientos de registro de datos            | Los registros clínicos y administrativos se realizan mediante el sistema AS/400.             | Permite registro sistemático de información hospitalaria.   | Persisten procesos manuales complementarios.                        | Avanzar hacia mayor digitalización e integración de registros.               |
| <b>Procesos</b>                  | Validación y control de calidad de los datos   | Existen mecanismos básicos de registro, pero el control de calidad es limitado.              | Estructura institucional para manejo de información.        | Posibles inconsistencias o registros incompletos.                   | Implementar procesos de auditoría y control de calidad de datos.             |
| <b>Procesos</b>                  | Flujo de información dentro de la organización | La información se genera en diferentes áreas y luego se consolida mediante reportes.         | Disponibilidad de datos para gestión hospitalaria.          | Procesos fragmentados entre áreas institucionales.                  | Integrar flujos de información mediante sistemas automatizados.              |
| <b>Procesos</b>                  | Uso de la información para toma de decisiones  | Los reportes institucionales se utilizan para seguimiento de gestión hospitalaria.           | Apoyo a la planificación institucional.                     | Procesos manuales para consolidar información retrasan el análisis. | Desarrollar herramientas automatizadas de análisis y visualización de datos. |
| <b>Herramientas tecnológicas</b> | Tipo de sistema                                | Sistema AS/400 utilizado a nivel nacional por el IESS para gestión administrativa y clínica. | Sistema robusto y seguro con uso institucional consolidado. | Tecnología con limitaciones frente a plataformas más modernas.      | Evaluar modernización progresiva o integración con sistemas actuales.        |
| <b>Herramientas tecnológicas</b> | Usabilidad del sistema                         | El sistema presenta interfaz basada en menús con                                             | Funcionalidad estable para registro de información.         | Interfaz poco amigable que puede afectar la eficiencia del usuario. | Mejorar la experiencia de usuario mediante interfaces más intuitivas.        |

|                                  |                                      |                                                                                 |                                                 |                                                               |                                                                                       |
|----------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                      | navegación limitada.                                                            |                                                 |                                                               |                                                                                       |
| <b>Herramientas tecnológicas</b> | Automatización de procesos           | Algunos procesos están automatizados, pero otros requieren intervención manual. | Existencia de procesos digitalizados.           | Dependencia de exportación de datos para análisis externo.    | Integrar módulos de reportes automáticos.                                             |
| <b>Herramientas tecnológicas</b> | Interoperabilidad con otros sistemas | Limitada interoperabilidad con otras plataformas de salud.                      | Centralización institucional de la información. | Dificultad para integración con sistemas modernos o externos. | Desarrollar estándares de interoperabilidad y conexión con otros sistemas sanitarios. |

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 2: Matriz de evaluación de Calidad de los Datos del SIS

| Criterio de calidad  | Aspecto evaluado                        | Situación actual                                                                               | Fortalezas                                                                                                   | Debilidades                                                                 | Recomendaciones                                                            |
|----------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Validez</b>       | Exactitud de los datos registrados      | Los datos son ingresados directamente por el personal de salud durante la atención.            | Registro directo desde los servicios clínicos, lo que garantiza que la información refleja la atención real. | Posibles errores humanos en el ingreso de datos.                            | Implementar validaciones automáticas y de protocolos de revisión de datos. |
| <b>Validez</b>       | Consistencia entre diferentes registros | La información se encuentra distribuida en distintos archivos generados por el sistema AS/400. | Existencia de registros institucionales consolidados a nivel hospitalario.                                   | Posibles inconsistencias entre áreas o reportes debido a procesos manuales. | Estandarizar formatos de registro y unificar criterios entre áreas.        |
| <b>Confiabilidad</b> | Estabilidad y coherencia del            | El sistema AS/400 funciona de                                                                  | Sistema robusto y ampliamente                                                                                | Limitaciones en velocidad y capacidad                                       | Fortalecer mantenimiento, actualización                                    |

|                      |                                                       |                                                                                 |                                                                                        |                                                                                    |                                                                            |
|----------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                      | sistema de registro                                   | de manera estable a nivel institucional.                                        | utilizado en el IESS.                                                                  | frente a demandas actuales.                                                        | tecnológica y monitoreo constante del sistema.                             |
| <b>Confiabilidad</b> | Procedimientos de verificación de datos               | La verificación depende principalmente de revisiones administrativas internas.  | Existe supervisión institucional sobre el ingreso de datos.                            | Falta de auditorías sistemáticas y protocolos de control de calidad más avanzados. | Implementar auditorías periódicas y controles de validación sistemáticos.  |
| <b>Oportunidad</b>   | Tiempo entre registro y disponibilidad de información | Los datos requieren exportación a archivos externos para análisis y reportes.   | La información está disponible para análisis institucional.                            | Retrasos en la consolidación de reportes y generación de información útil.         | Automatizar la generación de reportes y consolidación de datos.            |
| <b>Oportunidad</b>   | Frecuencia de actualización de datos                  | Los registros se actualizan según la actividad clínica y administrativa diaria. | Actualización continua de la información de los pacientes atendidos.                   | Retrasos en la consolidación de datos para análisis institucional.                 | Implementar dashboards con actualización automática y en tiempo real.      |
| <b>Cobertura</b>     | Población o eventos registrados en el sistema         | El sistema registra la atención de pacientes afiliados del hospital.            | Amplia cobertura de información clínica y administrativa para la gestión hospitalaria. | Limitada integración con otros niveles de atención o sistemas externos.            | Fortalecer integración con sistemas nacionales de salud.                   |
| <b>Cobertura</b>     | Representatividad geográfica o institucional          | El hospital atiende a la población de la región amazónica de Pastaza.           | Información representativa para la planificación regional de salud.                    | Integración limitada con bases de datos externas o nacionales.                     | Promover interoperabilidad regional y nacional para análisis comparativos. |
| <b>Accesibilidad</b> | Facilidad de acceso a la información                  | El personal accede al sistema mediante terminales institucionales y             | Acceso controlado y seguro dentro de la institución.                                   | Generación de reportes requiere procesos manuales adicionales.                     | Desarrollar dashboards y herramientas de visualización de datos.           |

|                      |                                             |      |                                                                             |                                                                     |                                                                                          |                                                                                    |
|----------------------|---------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                             |      | computadoras con internet.                                                  |                                                                     |                                                                                          |                                                                                    |
| <b>Accesibilidad</b> | Disponibilidad de reportes.                 |      | Los reportes se elaboran mediante exportación a archivos Excel.             | Posibilidad de análisis posterior de datos hospitalarios.           | Consolidación manual de información retrasa la toma de decisiones.                       | Implementar sistemas de reportes automatizados y visualizaciones dinámicas.        |
|                      | Protección de datos personales              | de   | El sistema cuenta con credenciales y controles institucionales de acceso.   | Seguridad y confidencialidad de la información clínica garantizada. | Dependencia de protocolos centralizados y riesgo de errores humanos.                     |                                                                                    |
| <b>Seguridad</b>     | Control accesos permisos                    | de y | Acceso mediante credenciales institucionales definidas por roles generales. | Control básico sobre quién puede acceder a la información.          | Limitaciones en la gestión avanzada y granular de permisos.                              | Fortalecer políticas de seguridad y capacitación continua del personal.            |
| <b>Seguridad</b>     | Copias de seguridad y recuperación de datos | de y | El respaldo de información se gestiona centralizadamente por el IESS.       | Protección de los datos y disponibilidad ante fallos del sistema.   | Dependencia de la infraestructura centralizada que puede retrasar la recuperación local. | Implementar control más detallado de roles y accesos según necesidades operativas. |

**Fuente:** Elaboración propia

### Anexo 3: Tabla de costos fijos para un Programa de Seguimiento Clínico Digital

| Ítem                       | Descripción del gasto                          | Justificación técnica                                                    | Monto anual (USD) |
|----------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1                          | Capacitación del personal de salud             | Formación inicial del equipo en el modelo de seguimiento clínico digital | 2.000             |
| 2                          | Diseño y validación del protocolo              | Elaboración técnica y estandarización del proceso clínico                | 1.500             |
| 3                          | Licencia y mantenimiento de plataforma digital | Uso del sistema digital de seguimiento                                   | 3.000             |
| 4                          | Equipamiento informático básico                | Soporte operativo del programa                                           | 1.200             |
| 5                          | Gestión administrativa y coordinación          | Planificación e implementación del proyecto                              | 800               |
| <b>Total, costos fijos</b> |                                                |                                                                          | <b>8.500</b>      |

**Fuente:** Elaboración propia

### Anexo 4: Tabla de costos variables para un Programa de Seguimiento Clínico Digital

| Ítem                          | Descripción del gasto        | Justificación técnica                       | Monto anual (USD) |
|-------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|-------------------|
| 6                             | Tiempo de enfermería         | Seguimiento clínico según carga asistencial | 2.000             |
| 7                             | Mensajería y conectividad    | Comunicación digital con pacientes          | 800               |
| 8                             | Material educativo           | Entrega de material informativo             | 400               |
| 9                             | Registro y monitoreo clínico | Actividad operativa por paciente            | 300               |
| <b>Total costos variables</b> |                              |                                             | <b>3.500</b>      |

**Fuente:** Elaboración propia

### Anexo 5: Tabla de costos resumida para un Programa de Seguimiento Clínico Digital

| Tipo de costo                   | Monto (USD)   |
|---------------------------------|---------------|
| <b>Costos fijos</b>             | 8.500         |
| <b>Costos variables</b>         | 3.500         |
| <b>Costo total del proyecto</b> | <b>12.000</b> |

**Fuente:** Elaboración propia

## Anexo 6: Árbol de problemas



## Anexo 7: Árbol de objetivos

DIAGRAMA 2 : ÁRBOL DE OBJETIVOS

