



UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

PROYECTO DE TITULACION

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA EN EL HOSPITAL IESS RIOBAMBA DURANTE EL MES DE
NOVIEMBRE DEL 2023**

PROFESOR:

Alejandro Andrés Peralta

AUTOR:

Anthony Bryan Monge Guevara

2023

Resumen

El Hospital General Riobamba del IESS (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social) es un hospital de segundo nivel que brinda cobertura a los usuarios afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, este hospital ofrece atención permanente en el área de emergencias, en donde se ha reportado casos de retroalimentación negativa, indicando un posible nivel bajo de satisfacción entre sus usuarios, por lo que el objetivo de este estudio es identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudan al servicio de Emergencias durante el mes de noviembre del año 2023. Para este fin, se realizó un estudio de tipo de descriptivo, observacional y transversal a una muestra representativa de la población, se analizó el nivel de satisfacción mediante el uso de la Escala Rápida de Satisfacción del Paciente en Urgencias (ERSAPUR). Se concluye que, en promedio, los usuarios no se sienten satisfechos o insatisfechos con el servicio y que catalogan al tiempo de espera como malo. Se recomiendan tomar acciones para que el usuario mejore su nivel de satisfacción, como disminuir el tiempo de espera, aumentar el talento humano, el espacio físico del área de Emergencias, entre otras.

Palabras clave: Hospital, IESS, Riobamba, Emergencia, Satisfacción del usuario.

Abstract

The Riobamba General Hospital of EISS (Ecuadorian Institute of Social Security) is a second-level facility that provides coverage to users affiliated with the Ecuadorian Social Security Institute, this hospital offers continuous care in the emergency area, where cases of negative feedback have been reported, indicating a potential low satisfaction level among its users. Therefore, the objective of this study is to identify the satisfaction level of users accessing the Emergency service during the month of November 2023. To achieve this, a descriptive, observational, and cross-sectional study was conducted on a representative sample of the population, the satisfaction level was analyzed using the Rapid Emergency Patient Satisfaction Scale (REPSS). It is concluded that, on average, users neither feel satisfied nor dissatisfied with the service, and they rate the waiting time as bad. Actions are recommended to improve user satisfaction, such as reducing waiting times, increasing human resources, and expanding the physical space of the Emergency area, among other measures.

Keywords: Hospital, EISS, Riobamba, Emergency, User Satisfaction.

INDICE DE CONTENIDO

1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	7
1.1. Planteamiento del problema	7
1.2. Justificación:	8
2. CAPITULO II - OBJETIVOS.....	9
2.1. Objetivo General.....	9
2.2. Objetivos Específicos.....	9
2.3. Hipótesis:	9
3. CAPITULO III - MARCO TEÓRICO	10
3.1. Marco Histórico contextual.....	10
3.2. Marco Referencial:.....	13
3.3. Marco Conceptual:.....	15
4. CAPITULO IV APLICACIÓN METODOLÓGICA	16
4.1. Diseño del Estudio o Tipo de Estudio:	16
4.2. Universo y Muestra	17
4.3. Cálculo del tamaño muestral	18
4.4. Instrumento de Investigación	19
4.5. Obtención y Análisis de la información:	21
5. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	27
6. PROPUESTA	29
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
8. Conclusiones:.....	33
9. BIBLIOGRAFÍA / REFERENCIAS	35
10. ANEXOS	40

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Numero de atenciones en el servicio de Emergencia durante el 2023...	17
Tabla 2. Validación de la modificación a la escala ERSAPUR.	20
Tabla 3. Resultados Datos generales sobre los usuarios encuestados.	21
Tabla 4. Tabla cruzada entre color de triaje y atención oportuna.	22
Tabla 5. Promedio de satisfacción del usuario por pregunta.	23
Tabla 6. Estadístico de Kolmogorov – Smirnov para la variable promedio de satisfacción.....	24
Tabla 7. U de Man Whitney para promedios de satisfacción por sexo.	24
Tabla 8. Contraste de hipótesis (estadístico de Kruskal-Wallis) entre el nivel de satisfacción promedio con los grados de instrucción, niveles de prioridad de atención (Escala de Manchester) y grupos etarios.....	25
Tabla 9. Contraste de hipótesis por parejas según categorización por escala de Manchester y promedio de satisfacción (estadístico U de Mann Whitney).	25
Tabla 10. Matriz de estrategias para mejorar la satisfacción del usuario en el área de Emergencias en el hospital IESS Riobamba.	31
Tabla 11. Plan de actividades y presupuesto para el año 2024	32

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de cajas y bigotes del promedio de satisfacción y el color de priorización (Escala de Manchester)	26
---	----

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Existen autores que indican que, en el Ecuador, el usuario presenta inconformidades con el servicio de salud, estos malestares son de índole muy diversa, mencionándose entre ellas el prolongado tiempo de espera para atención médica y la falta de insumos, (Triviño-Ibarra et al., 2019) realidad que puede estar también presente en el servicio de Emergencia del Hospital IESS Riobamba.

El Hospital General IESS Riobamba es una institución de carácter público, por lo que su eficiencia es medida por el nivel de satisfacción que presenten sus usuarios con respecto a la atención recibida.

Fariño Cortez y otros (2018) indican que “la calidad de la atención es media y en igual forma a la variable satisfacción del usuario” (p. 2), esto significa que si buscamos que el usuario aumente su nivel de satisfacción debemos ser capaces de brindar una atención de calidad, pero estas mejoras se consiguen con dificultad por el hecho de que dependen de la *interpretación* que realice el usuario sobre el servicio brindado, llegando a un campo abstracto con muchas variables a determinar, en donde la *interpretación* va a cambiar según las necesidades de cada individuo, el tiempo y el contexto; esta idea ha sido mencionada por otros autores, como Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) quienes sugieren que la satisfacción está afectada por la calidad de un servicio.

Para dilucidar la definición de dos de los términos más importantes de este proyecto es necesario citar a los autores Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020), ellos indican que el término calidad de atención es un concepto abstracto que puede ser definido como la capacidad de brindar el mayor beneficio al usuario con los menores riesgos posibles, usando los recursos que se encuentran disponibles, en cambio la satisfacción se entiende como el resultado cognitivo que realiza el usuario cuando compara el servicio que recibió con la expectativa que tenía del mismo.

Cuando la calidad de atención es alta, los usuarios presentan mayores niveles de conformidad con el servicio, la Organización Mundial de la Salud menciona que un servicio de salud es considerado de calidad cuando es de carácter oportuno (con tiempos de espera reducidos), eficaz, seguro e integrado. (OMS, 2020).

1.2. Justificación:

La percepción de satisfacción de los usuarios del Hospital IESS Riobamba no ha sido examinada, existe retroalimentación por parte de los usuarios que indica que el nivel de satisfacción puede ser baja, siendo de todo el hospital, el área de emergencia la más vulnerada, sobre todo en determinados momentos de tiempo donde los usuarios sobresaturan el servicio, disminuyendo la velocidad de atención y aumentando así la disconformidad, esta problemática no es exclusiva únicamente del Hospital IESS Riobamba, ya que diversos estudios han indicado que otras unidades de salud en el país presentan niveles bajos de satisfacción, siendo las causas de este hecho muy variadas entre sí y para aclararlas es necesario realizar este estudio.

La satisfacción debe ser valorada de manera oportuna, considerando que los resultados de este estudio permitirán aumentar el prestigio de la institución si se utiliza para aplicar propuestas que mejoren la calidad de atención.

La investigación es viable ya que requiere datos que se obtendrán mediante el uso de un cuestionario, pero la oportunidad de poder mejorar la satisfacción presenta limitaciones económicas, ya que es la institución la que debe asignar presupuesto para aplicar dichas mejoras.

CAPITULO II - OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital IESS Riobamba durante el mes de noviembre del 2023 para poder mejorarla mediante la elaboración de una propuesta de salud.

2.2. Objetivos Específicos

- Describir el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del IESS Riobamba
- Analizar diferencias de los niveles de satisfacción según sexo y nivel de instrucción
- Analizar si el nivel de satisfacción del usuario se asocia a la priorización realizada en el triaje
- Realizar una propuesta para mejorar la satisfacción de las personas usuarias con el servicio

2.3. Hipótesis:

El nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencias del Hospital IESS Riobamba es bajo.

CAPITULO III - MARCO TEÓRICO

3.1. Marco Histórico contextual

El Hospital General IESS Riobamba es una casa de salud perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social que tuvo sus inicios en 1936, como un dispensario de salud, pero paso a ser un hospital en 1969 y en 1992 se lo cataloga como Hospital Regional, ampliando de esta manera su cobertura de atención y en el año 2000 se lo redefinió como establecimiento de salud de segundo Nivel, habilitando atenciones tanto de especialidades, como de ciertas subespecialidades médicas, los usuarios de este hospital son todos aquellos que se encuentran afiliados al seguro general obligatorio tanto para casos de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, vejez, muerte e invalidez y en determinadas circunstancias, puede brindar atención a usuarios externos que no forman parte del seguro General Obligatorio, dentro de sus áreas de atención, se encuentra el área de medicina crítica el cual lidera al servicio de urgencias. (Báez Báez & Vinueza Cadena, 2007).

En el Hospital General IESS Riobamba, el servicio de Urgencias (a diferencia del servicio de consulta externa) está habilitado para brindar atención medica permanente a todas aquellas enfermedades que requieran atención inmediata. Este servicio consta de diferentes áreas, entre las cuales se encuentran el área de triaje, consulta, hidratación, observación y cuidados críticos, contando con personal médico y de enfermería las 24 horas del día.

El usuario para recibir atención médica ingresa al área de urgencias y es dirigido al área de admisión, donde se verifica sus datos personales y se le entrega un formulario que posteriormente será completado en el área de triaje por el personal de enfermería, este formulario consta de nombres y apellidos, hora de ingreso, signos vitales, peso, talla y categorización de los pacientes por prioridad de atención, el usuario con este pequeño formulario se dirige al área de espera para recibir su atención según su prioridad.

Todos los usuarios presentan diversos tipos de enfermedades y en el servicio de urgencias el personal de enfermería es el encargado de clasificarlos según la gravedad de la misma, esto es considerado como una tarea complicada, que fue abordada durante varios años, creándose así, herramientas que al ser utilizadas correctamente clasifican al usuario por su riesgo de muerte, de aquí nace el

proceso denominado triaje, palabra proveniente del francés *trier* que significa separar. (Soler et al., 2010).

Para poder realizar un triaje adecuado es necesario comprender la diferencia entre urgencia y emergencia, según Villalibre Calderón (2023), la urgencia es “aquella situación que requiere atención inmediata”, implicando que puede ser cualquier situación que de no ser atendida tenga consecuencias graves o fatales al usuario, por otro lado, el término emergencia lo define como “aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos”.

Todas aquellas patologías que no sean catalogadas como urgencia o emergencia pueden ser consideradas como enfermedades no urgentes o patologías agudas comunes. (Chérrez-Anguizaca y León Micheli, 2021).

Existen diversos modelos de triaje, entre los cuales se mencionan: El sistema de triaje australiano, el sistema de triaje de Manchester, el índice de severidad de emergencia, el sistema español de triaje y la escala canadiense de triaje y agudeza de los servicios de urgencias. (Soler et al., 2010).

En todos estos sistemas de triaje, los tiempos de espera son menores en pacientes con mayor gravedad, con el objetivo de salvaguardar la salud del usuario, desde el 2014 se ha aplicado activamente el Triage de Manchester en los centros de salud en el Ecuador, a partir de los Lineamientos Operativos para la Implementación del MAIS y el RPIS. (Pérez Cárdenas, 2017).

En el sistema de triaje de Manchester el paciente es clasificado en cinco niveles, donde el tiempo de espera aumenta en cada nivel, siendo así, que en el Nivel I (Resucitación - color rojo) la atención debe ser inmediata, el Nivel II (Emergencia - color naranja) de 7 a 15 minutos, el Nivel III (urgente - color amarillo) la atención puede esperar aproximadamente una hora, el Nivel IV (Urgencia Menor - color verde) dos horas y el Nivel V (no urgente o patología aguda común - color azul) 4 horas. (Chérrez-Anguizaca y León Micheli, 2021).

Según Yanchatipan 2022, “la calidad de la atención Hospitalaria depende de muchos factores, uno de ellos el sistema de triaje Manchester”, el mismo que es usado en el área de emergencia en el Hospital IESS Riobamba.

Dándonos una idea de cuánto tiempo debe esperar en promedio un usuario para ser atendidos según su priorización, podemos entender la disconformidad que puede llegar a presentarse, si el servicio se sobresatura con patologías no urgentes, todos los usuarios esperarán más tiempo para ser atendidos, si el paciente decide no esperar para su atención, tiene dos opciones, buscar atención médica en otra casa de salud o agendar un turno por consulta externa, el usuario no selecciona el agendamiento por consulta externa ya que la enfermedad no urgente, como menciona Mutre Carriel y otros (2020), suele tener un periodo patogénico menor al tiempo de espera para la obtención de un turno por consulta externa.

Con el paso de los años las ciudades han aumentado su densidad poblacional, generando así un aumento en la cobertura de cada casa de salud, por lo que no es de extrañar que los servicios de Emergencias presenten una mayor demanda de sus servicios, servicios que según mencionan otros autores en sus investigaciones, son usados en un 70 % por usuarios con enfermedades o patologías no urgentes. (Soler et al., 2010).

Este trabajo es de importancia para todas las partes interesadas debido a que si se logra optimizar la calidad de servicios de salud se reduciría los costos de atención, aumentaría la cobertura salud y mejoraría la satisfacción del usuario, aumentando el prestigio de la institución. (Fariño Cortez et al., 2018a).

3.2. Marco Referencial:

Con respecto a la presente investigación no se han encontrado artículos u otro material de información que indague sobre el nivel de satisfacción o de calidad en el servicio de Emergencias del Hospital IESS Riobamba, pero si estudios similares en diferentes instituciones del IESS.

Espinoza Echeverría (2020) en su tesis de maestría realizó un estudio donde se evaluó la relación entre calidad de atención médica y la satisfacción del usuario, la indagación se realizó con los usuarios de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador, en el año 2020, fue un estudio de tipo no experimental, descriptivo, correlacional, transversal, con una población de 1800 usuarios externos del laboratorio clínico, de donde se obtuvo una muestra de 101 participantes a los que se les aplicó la herramienta SERVQHOS, el cual indagó la diferencia entre satisfacción y calidad de atención, concluyendo que la correlación de Rho Spearman entre estas dos variables es de 0,624, es decir, una correlación positiva moderada, el nivel de satisfacción fue catalogada como regular.

El autor Aragadvay Yungan (2017) realizó un trabajo de investigación que trató sobre la “satisfacción del usuario externo del hospital básico moderno de Riobamba”, su población correspondió a 1107 usuarios del servicio de consulta externa en el periodo octubre-noviembre del año 2016, se calculó la muestra con IC del 95% y un error estándar de 5%, obteniendo un total de 123 individuos para la muestra, a quienes se encuestó con el instrumento de evaluación SERVQUAL, al final del estudio se concluyó que los usuarios externos perciben de una atención de mala calidad la atención en el servicio de consulta externa.

Naranjo Teneda (2020) investigó la calidad del servicio y satisfacción en el área administrativa del IESS Ambato, su población correspondió a 84760 usuarios, con una muestra de 382 personas que fueron atendidos en las oficinas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para solución de requerimientos, bajo la premisa de que los usuarios al llegar a dicha área experimentaron ya los servicios que brinda el IESS, se logró determinar una relación directa y significativa del 63% entre calidad y satisfacción del usuario, un 24% se encontraba satisfecho con la atención y una calidad de los servicios del 29%.

Castelo y otros (2020) realizaron una investigación cuantitativa, correlacional y descriptiva en el Ambulatorio del IESS santo Domingo, en la cual el universo de estudio correspondió a 9756 usuarios, con una muestra de 442, aplicando el cuestionario ESASERVISH, obteniendo una satisfacción global del 68.8%, en su investigación el 73.2% de los encuestados esperaron menos de una hora en ser atendidos.

Rivera y colaboradores (2019) analizaron la calidad y la satisfacción en las personas que se hicieron atender por Emergencia en un hospital General del IESS (Milagro), este fue un estudio no experimental, descriptivo y transversal, con una población de 80439 usuarios, se aplicó un cuestionario (SERVQUAL) a su muestra (383 usuarios) de 21 preguntas, cada pregunta valorada en un rango del 1 al 7, siendo el puntaje de 1 considerado como fuertemente en desacuerdo y 7 como fuertemente de acuerdo, obteniendo como resultado del estudio que el nivel de satisfacción en promedio es de 3.62 (media de 3.5), interpretando así que se encuentra en un punto medio, es decir, una satisfacción ni buena, ni mala, siendo el principal problema la rapidez de atención y la comunicación con el usuario.

3.3. Marco Conceptual:

- Calidad de Atención: “es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados”. (Organización Mundial de la salud, 2023).
- Emergencia: “Aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos”. (Villalibre, 2023).
- Escala de triaje Manchester: Castillo (2018) lo define como “un sistema de clasificación y priorización de pacientes” que fue creado en 1994 en la ciudad de Manchester (Reino Unido), que utiliza diagramas de flujo en donde la clasificación se realiza en base a los diferentes síntomas o signos.
- Niveles de Atención: Ricardo García y colegas (2013) indican que los niveles de atención también son conocidos como niveles de gravedad y estos permiten clasificar al paciente según su riesgo de fatalidad en caso de no recibir atención oportuna, siendo 5 niveles, el nivel 1 corresponde al de mayor gravedad y el 5 el de menor peligro.
- Satisfacción del usuario: Castro y colaboradores (2003) lo definen como “la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio” (pp. 49).
- Triage: “es un término francés utilizado para seleccionar, escoger o priorizar; es una escala de gravedad, que permite establecer un proceso de clasificación preliminar a los pacientes, antes de la valoración, diagnóstico y terapéutica completa en el servicio de urgencia”. (Hospital General Napoleón Dávila Córdova, 2014 p. 5)
- Urgencia: “Aquella situación clínica con capacidad para generar deterioro o peligro para la salud o la de vida de un paciente en función del tiempo transcurrido entre su aparición y la instauración de un tratamiento efectivo, que condiciona un episodio asistencial con importantes necesidades de intervención, en un corto periodo de tiempo”. (Villalibre, 2023).

CAPITULO IV APLICACIÓN METODOLÓGICA

4.1. Diseño del Estudio o Tipo de Estudio:

Este es un estudio de tipo descriptivo que evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital IESS Riobamba, observacional, ya que los datos se obtienen únicamente mediante encuestas realizadas a los usuarios de dicho servicio, sin manipular o intervenir con las variables de estudio y transversal, porque la recolección de los datos se realizó en el mes de noviembre del 2023, sin dar seguimiento al nivel de satisfacción del usuario.

Las variables aplicadas en el presente estudio son:

- Edad (años): variable cuantitativa continua.
- Sexo: Variable cualitativa nominal.
- Grupo etario: Variable cualitativa ordinal.
- Grado de instrucción: Variable cualitativa ordinal.
- Prioridad según triaje de Manchester: Variable cualitativa ordinal.
- Tiempo de espera (minutos): Variable cuantitativa discreta.
- Preguntas del cuestionario (Escala de Likert del 1 al 5): Variable cuantitativa discreta.

Estas variables fueron codificadas como describe en el Anexo 1 con el fin de ser evaluadas mediante herramientas informáticas.

4.2. Universo y Muestra

La población de estudio son todos los usuarios atendidos en el servicio de Emergencia durante el mes de noviembre del 2023 que cumplan los criterios de inclusión de haber recibido la atención médica, de consentir ser parte del estudio y que se encuentren en la capacidad física y mental para completar la encuesta, se excluyó a todos los participantes que no cumplan con estos requisitos, en caso de que el paciente sea menor de edad la encuesta fue realiza con el consentimiento de los representantes legales y con la información que ellos contribuyen, la cantidad de población del estudio fue calculada en base a los datos expuestos en internet por la Subdirección Nacional de Vigilancia y Gestión de la Información del Seguro Salud (2023), la información recopilada es únicamente hasta el mes de octubre del 2023 y es detallada en la tabla 1.

Tabla 1. Numero de atenciones en el servicio de Emergencia durante el 2023.

NUMERO DE ATENCIONES POR EMERGENCIA EN EL AÑO 2023	
Enero	8410
Febrero	7777
Marzo	9675
Abril	8737
Mayo	9119
Junio	8609
Julio	7959
Agosto	7412
Septiembre	8315
Octubre	8383
PROMEDIO:	8349.6

Nota: Con los datos obtenidos se calculó que la media de atenciones mensuales durante el 2023 es de 8349.6, por lo que este será nuestro valor poblacional para el mes de noviembre.

El muestreo fue de conveniencia seleccionando a los pacientes según orden de llegada, consecutiva hasta cumplir con la muestra planteada.

4.3. Cálculo del tamaño muestral

$$\begin{aligned} n: 8349.6 \text{ usuarios} & \quad n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 (N - 1) + Z^2 \times P \times Q} \\ Z: 1.96 \text{ (95\%)} & \quad n = \frac{(1.96)^2 \times 8349.6 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 (8349.6 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5} \\ E: 0.05 \text{ (5\%)} & \quad n = \frac{3.8416 \times 8349.6 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 (8348.6) + 3.8416 \times 0.5 \times 0.5} \\ P: 0.5 \text{ (50 \%)} & \\ Q: 0.5 \text{ (50\%)} & \quad n = \frac{3.8416 \times 8349.6 \times 0.5 \times 0.5}{20.875 + 0.9604} \\ & \quad n = \frac{8018.95584}{21.8354} \\ & \quad n = 367.245 \end{aligned}$$

Se obtuvo que la muestra con un IC de 95% y un error estándar de 5% debe ser de 367 usuarios, los mismos que fueron seleccionados y encuestados por conveniencia en días y horas aleatorios en el mes de noviembre del 2023.

4.4. Instrumento de Investigación

Para indagar el nivel de satisfacción del usuario en el servicio de Emergencias en este hospital es necesario una herramienta que permita valorar cuantitativamente el nivel de satisfacción, García - Galicia y otros (2021) realizaron la “validación de una escala rápida de satisfacción del paciente en urgencias” llamada ERSAPUR, fue un estudio de característica descriptiva - transversal, realizada en un Hospital de segundo nivel del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) con características similar al Hospital IESS Riobamba, la escala fue elaborada y puesta a juicio por un comité multifacético y autorizada por el Comité Local de Investigación y Ética del IMSS.

Este instrumento (ERSAPUR) constó de 12 preguntas valoradas del 1 al 4 en escala de Likert (siendo 1 muy insatisfecho y 4 muy satisfecho), además de 2 preguntas abiertas donde el usuario coloca el tiempo que tuvo que esperar para su atención médica y otra en donde coloca alguna sugerencia, felicitación o queja. (García - Galicia et al., 2021).

Al finalizar el estudio obtuvieron que el nivel de fiabilidad alfa de Cronbach de dicha escala fue de 0.873, aceptando así que este instrumento produce resultados consistentes a través del tiempo con una fiabilidad muy alta, concluyendo que es un instrumento útil para ser aplicado en los servicios de urgencias. (García - Galicia et al., 2021).

Mencionan que es importante agregar algunos ítems a la escala como lo es el nivel de instrucción del usuario, por lo que hemos decidido adoptar esta herramienta con nuestras propias modificaciones. (García - Galicia et al., 2021).

En el presente estudio se redujo el número de preguntas de 12 a 9, para adaptar al contexto del Hospital (en el IESS Riobamba no se mantiene presente un trabajador social o personal que se desenvuelva como camillero), la última pregunta sobre sugerencias, felicitaciones o quejas se la modifica a una pregunta abierta que indique como podemos mejorar el servicio, la encuesta modificada se expone en el Anexo 2.

La escala modificada que se utilizó en el presente estudio fue validada mediante el método estadístico alfa de Cronbach, los resultados expuestos en la tabla 2 indican

que con la modificación realizada y con la muestra utilizada (367 usuarios) el Alfa de Cronbach es de 0.823, indicando una muy alta fiabilidad de la herramienta.

Tabla 2. Validación de la modificación a la escala ERSAPUR.

Alfa de Cronbach (fiabilidad)	
α de Cronbach	N de elementos
0.823	9

4.5. Obtención y Análisis de la información:

Se realizó encuestas a los usuarios basadas en el modelo ERSAPUR a todos los usuarios que recibieron atención médica, las encuestas contienen un apartado con información general sobre el usuario (edad, sexo, grado de instrucción y color de brazalete de triaje) y un cuestionario de 9 preguntas, que son respondidas marcando un casillero según la valoración que haga el usuario, se puede responder usando la escala de Likert (5 ítems), en donde 1 corresponde a nada satisfecho, 2 poco satisfecho, 3 neutral, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho, estos datos fueron ingresados en el software de Excel según la siguiente codificación de variables.

Esta matriz de datos codificados en Excel fue exportado al Software de análisis estadístico de Microsoft llamado SPSS, en donde se analizó los datos generales de los usuarios encuestados, como se describe en la tabla 3, la mayoría de los encuestados fueron de género mujer, grupo etario adulto, instrucción de tercer nivel, y categorización verde según escala de Manchester.

Tabla 3. Resultados Datos generales sobre los usuarios encuestados.

	Variable	N	%	Prom. satisfacción
Genero	Hombre	139	37.9%	3.46
	Mujer	228	62.1%	3.12
Grupo etario	<18 años	86	23.4%	3.17
	Adulto Joven (18-29 años)	36	9.8%	3.43
	Adulto (30-64)	148	40.3%	3.19
	Adulto mayor (65 años)	97	26.4%	3.34
grado instrucción	Primaria	95	25.9%	3.27
	Secundaria	96	26.2%	3.18
	Tercer nivel	110	30%	3.38
	Cuarto nivel	10	2.7%	2.93
	Ninguno	56	15.3%	3.12
Categorización en escala de Manchester	Azul	93	25.3%	3.33
	Verde	214	58.3%	3.15
	Amarillo	60	16.3%	3.49
	Naranja	-	-	-
	Rojo	-	-	-
	< 1 hora	45	12.3%	3.98

Tiempo de espera para la atención	1 hora	71	19.3%	3.3
	2 horas	68	18.5%	3.23
	3 horas	84	22.9%	3.19
	4 horas	26	7.1%	3.04
	5 horas	40	10.9%	3.02
	6 horas	16	4.4%	3.08
	7 horas	9	2.5%	2.44
	8 horas	5	1.4%	3.06
	10 horas	3	0.8%	2
	Atención oportuna	Si	128	34.9 %
No		239	65.1%	3.08

Con respecto a la atención oportuna de los usuarios la tabla 3 muestra el 65.1% de los usuarios debieron esperar más de lo estimado en la escala de Manchester, por lo que ha sido necesario indagar que usuarios son los que tuvieron ese prolongado tiempo de espera, en la tabla 4 se evidencia este análisis, al realizar el test de chi cuadrado se identifica que con un p valor menor a 0.05 hay una asociación entre colores de triaje y atención oportuna, siendo los categorizados como verdes los más afectados, recibiendo únicamente una atención oportuna en el 22% de los casos.

Tabla 4. Tabla cruzada entre color de triaje y atención oportuna.

	Tiempo de espera	Color de Triaje			Total
		Azul	Verde	Amarillo	
Adecuado	n	53	47	28	128
	%	57.0%	22.0%	46.7%	34.9%
Demorado	n	40	167	32	239
	%	43.0%	78.0%	53.3%	65.1%
Total		93	214	60	367

Nota: el nivel de significancia del test chi cuadrado de la presente tabla es de 0.000.

Identificado los datos generales de la muestra, se realizó el análisis del nivel de satisfacción, debido a la naturaleza de la encuesta ERSAPUR modificada, debemos realizar un promedio de satisfacción por pregunta para conocer la satisfacción general, cada pregunta tiene una respuesta puntuada del 1 al 5 (escala de Likert), se analizó el promedio de satisfacción por cada pregunta en la tabla 5.

Tabla 5. Promedio de satisfacción del usuario por pregunta.

Pregunta	Escala de Likert		
	Suma	Media	DE
1. Limpieza y orden en el área de urgencias	1381	3.76	0.83
2. Respeto, atención y disponibilidad de enfermería	1305	3.56	1.08
3. Respeto, atención y disponibilidad del personal médico	1288	3.51	1.03
4. ¿El médico que lo atendió estaba presentable?	1475	4.02	0.83
5. La información que le dio el médico sobre su estado de salud	1232	3.36	0.93
6. Si le hicieron exámenes de laboratorio ¿Los resultados fueron dados oportunamente?	1101	3.00	1.03
7. Si se hizo estudios de imagen (Rayos X, TAC, Ecografía), ¿Los resultados fueron dados oportunamente?	1069	2.91	1.11
8. ¿Cómo calificaría el tiempo de espera?	778	2.12	1.31
9. Al terminar ¿Fue informado sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados posteriores?	1118	3.05	1.11
Satisfacción Total:	10747	3.25	0.67

Nota. El tiempo de espera es el área con menor promedio de satisfacción.

Se concluyó que el promedio de satisfacción general de los usuarios del servicio de Emergencia del hospital IESS Riobamba durante el mes de noviembre del 2023 es de 3.25 sobre 5 con una desviación estándar de 0.67, lo cual significa que el usuario no se encuentra satisfecho o insatisfecho con el servicio.

Los promedios de satisfacción de todos los usuarios no siguen una distribución normal, como se evidencia en la tabla 6, por lo que los posteriores análisis debieron realizarse mediante el uso de pruebas no paramétricas.

Tabla 6. Estadístico de Kolmogorov – Smirnov para la variable promedio de satisfacción.

Prueba de Kolmogorov – Smirnov		Promedio
Parámetros normales	Media	3.25
	Desviación	0.67
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.084
	Positivo	.058
	Negativo	-.084
Estadístico de prueba		.084
Sig. asintótica(bilateral)		.000 ^c

Nota: Se evidenció que el p valor es >0.05 , por lo que se acepta que los promedios de satisfacción de los 367 usuarios encuestados no muestran una distribución normal.

Ahora es momento de analizar si el nivel de satisfacción de los usuarios está relacionado con el género, el nivel de instrucción, el grupo etario o por su categorización en la escala de triaje de Manchester.

Se inició este análisis comparando el nivel de satisfacción con el género de los usuarios; al realizar el test de U de Mann Whitney se obtuvo, como se evidencia en la tabla 7, que con un p valor < 0.05 hay diferencias significativas de satisfacción entre hombres y mujeres, siendo el promedio de satisfacción mayor en hombres como se evidencia en la tabla 3.

Tabla 7. U de Man Whitney para promedios de satisfacción por sexo.

Hipótesis nula	N	Estad. de prueba (U de Mann Whitney)	Z	Sig.
No hay diferencia de satisfacción entre hombres y mujeres	367	11036.500	- 4.887	0.00

Posteriormente se indago mediante el estadístico de Kruskal-Wallis la relación entre la variable categórica satisfacción con las variables categóricas grado de instrucción, grupo etario y categorización en escala de Manchester, los resultados de dicho análisis se encuentran en la tabla 8, hallándose que no hay diferencias significativas de satisfacción entre grupos de edad, y grados de instrucción, pero si hay diferencias por categorización en la escala de Manchester.

Tabla 8. Contraste de hipótesis (estadístico de Kruskal-Wallis) entre el nivel de satisfacción promedio con los grados de instrucción, niveles de prioridad de atención (Escala de Manchester) y grupos etarios

Hipótesis nula	N	Estad. de prueba	Grados Libertad	Sig.	Decisión
La distribución de promedios de satisfacción son las mismas entre los diferentes grados de instrucción.	367	7.802	4	0.099	Conservar la hipótesis nula.
La distribución de promedios de satisfacción son las mismas entre categorías de grupo etario.	367	6.302	3	0.098	Conservar la hipótesis nula.
La distribución de promedios de satisfacción son las mismas entre categorías de priorización (Escala de Manchester).	367	16.888	2	0.000	Rechazar la hipótesis nula.

Para establecer que categorías según la escala de Manchester presentan estas diferencias de satisfacción se realizó un contraste de hipótesis con la U de Mann Whitney para cada una de las posibles combinaciones entre colores de triaje de Manchester, en la tabla 9 se evidencian los resultados, mencionando que con un p valor < 0.05 hay diferencias de satisfacción entre el grupo de color verde con los grupos amarillo y azules, para visualizar esta diferencia observemos la figura 1, se evidencia que el grupo verde es el menos satisfecho de todos.

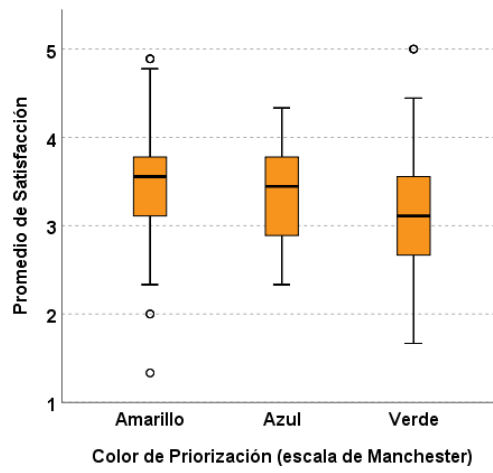
Tabla 9. Contraste de hipótesis por parejas según categorización por escala de Manchester y promedio de satisfacción (estadístico U de Mann Whitney).

Variables Comparadas	Estadístico de prueba	Desv. Error	Desv. Estadístico de prueba	Sig.
Verde - Azul	34.613	13.152	2.632	0.008
Verde - Amarillo	-57.665	15.470	-3.728	0.000
Azul - Amarillo	-23.053	17.535	-1.315	0.189

Nota: El p valor de la comparación entre verde con azul y amarillo fue > 0.05.

Figura 1.

Diagrama de cajas y bigotes del promedio de satisfacción y el color de priorización (escala de Manchester).



Discusión de los resultados

El promedio general de satisfacción de los usuarios es de 3.25, indicando que los usuarios no se encuentran satisfechos o insatisfechos con el servicio, resultados que contrastan con países de otros continentes, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OECD (2021) reportó que, en sus más de 30 países miembros de diversos continentes (América, Europa, Oceanía y Asia), el promedio de satisfacción con el sistema de salud en general es alrededor del 71%, siendo alto en algunos países como en Normandía (93%) y muy bajo en países latinoamericanos como Chile (43%), Colombia y Brasil.

Además del promedio de satisfacción, se identificó que la mayoría de la muestra de estudio corresponde a usuarios de sexo femenino, los cuales fueron los más insatisfechos de ambos sexos, la muestra de estudio contó con usuarios de diferentes grupos etarios, en su mayoría adultos o adultos mayores sin diferencias de satisfacción entre ellos, el nivel de instrucción de la mayoría fue de tercer nivel, existiendo un grupo considerable de pacientes sin grado de instrucción debido a que dentro de la muestra muchos usuarios fueron menores de edad y los datos con respecto a las preguntas de satisfacción fueron obtenidos de sus representantes legales; la muestra no contó con usuarios catalogados como color naranja o rojo por diversos factores (ausencia de usuarios con esta categoría al momento de realizar las encuestas, no cumplen con criterios de inclusión, etc.), pero se evidenció que la mayoría de los usuarios son catalogados como color verde en el área de triaje y son ellos los más insatisfechos con el servicio; cada una de estas categorías tiene un tiempo de espera aproximado para recibir una atención médica (para azules 4 horas, verdes 2 horas y amarillos 1 hora) y siguiendo estos criterios se analizó que el 73% de los usuarios no tuvo una atención oportuna según lo que señala esta escala de triaje.

García y otros (2019) mencionan que la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud en Latinoamérica es baja.

Abraido y colaboradores (2011) realizaron un estudio donde valora la satisfacción de usuarios latinos (República Dominicana) de sexo femenino con los servicios de salud en la ciudad de Nueva York, donde indica que existe una relación entre el tiempo de espera prolongado y el nivel de satisfacción, los usuarios (poco más de

90 minutos), sin embargo, indican que a medida que avanza la edad, disminuye la insatisfacción.

El usuario valora de manera adecuada al personal médico, de enfermería, la limpieza, pero cuando valora al tiempo de espera se siente insatisfecho, identificando que el nivel de satisfacción no es el adecuado en el área de urgencias y que hay espacio para mejorar la calidad de atención, el tiempo de espera es la principal queja de los usuarios a pesar de que en el 73% de los casos la espera fue menor a 3 horas, llama la atención que la mayoría de los usuarios encuestados son mujeres y que ellas presentan mayores niveles de insatisfacción; la muestra no constató pacientes categorizados como naranja o rojos, pero sí de azules, verdes y amarillos, siendo la mayoría, en un 58.3% categorizados como verdes, los mismos que son los más insatisfechos con el servicio.

Del presente estudio se obtuvo que el promedio general de satisfacción, con una desviación estándar de 0.67, es de 3.25 sobre 5 puntos, indicando que la satisfacción del usuario en el servicio de urgencias en el Hospital IESS Riobamba es regular y de todas las áreas evaluadas, el tiempo de espera es la principal disconformidad de los usuarios, catalogando la rapidez de atención como mala, estos resultados son similares a los obtenidos por Rivera y colaboradores (2019) en el área de Emergencias del Hospital General IESS Milagro, donde los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos y uno de sus principales problemas también fue la rapidez de atención médica. Espinoza Echeverría (2020) examinó la satisfacción, pero de los usuarios del área laboratorio clínico en el Hospital de Nivel II IESS Babahoyo, en sus resultados reportan que los usuarios presentaron un nivel de satisfacción regular.

PROPUESTA

Proyecto para mejorar la satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Hospital IESS Riobamba

Mejorar la satisfacción del usuario es fundamental para aumentar el prestigio del Hospital IESS Riobamba, ya que por su naturaleza de ser institución de carácter público su funcionamiento se evalúa por como experimenta el usuario la atención recibida, si no se interviene se corre el riesgo de que el usuario perciba una atención deficiente y genere retroalimentación negativa que afecte a la imagen de la casa de salud. De manera que, si actuamos sobre los puntos de mayor insatisfacción, podremos aumentar la calidad de atención; por lo que este proyecto recopiló las inconformidades de los usuarios.

El paciente ingresa al área de emergencia, recibe un formulario y es categorizado en prioridad de atención según la escala de Manchester, a partir de este punto los usuarios hacen fila en los alrededores de los consultorios habilitados para la atención, siendo por lo general que se encuentre uno o dos médicos brindando atención continua, cuando el servicio se satura, el personal médico no logra dar abasto y se aumenta considerablemente el tiempo de espera, además de que el usuario se siente psicológicamente abrumado por el aglomeramiento que se presenta y por el poco espacio físico con el que cuenta el área de espera del servicio de emergencia. El usuario puede entender que según la gravedad de su enfermedad se le asignará un color en triaje y que deberá dar preferencia para la atención a quienes se encuentren en situaciones más críticas, pero el usuario no conoce en que orden deberá ser atendido dentro de su misma categoría, y esto genera gran incomodidad cuando se presenta un aglomeramiento, ya que se inician discusiones entre los usuarios para decidir quién va a ser atendido primero. A continuación, en la tabla 10 se menciona el fin, propósito y componentes de la intervención y en la tabla 11 las actividades a realizarse con el presupuesto referencial, para revalorar la satisfacción del usuario puede volver a aplicarse la encuesta (Anexo 2) que ha sido validada en este estudio (Tabla 2).

Este proyecto se ejecuta de manera progresiva iniciando con capacitaciones que se implementaran al personal de salud para mejorar la eficiencia de atención considerando temas de autocuidado, clasificación adecuada de Triage, técnicas de

comunicación y gestión de tiempo, al igual que a los usuarios, enseñándoles constantemente la diferencia entre urgencia, emergencia y enfermedades no urgentes con el objetivo de que sean mas tolerantes a la espera, el resto de propuestas requieren la asignación de un presupuesto institucional, se sugiere la adquisición de sillas ergonómicas que permitan inclinarse ligeramente, colocación de una pantalla que indique cuales son los usuarios según su número de orden de llegada y tipo de color (categorización en la escala de Manchester), contratación de más personal médico en el área de Emergencia y agrandar el espacio físico en el servicio de Emergencias.

Tabla 10. Matriz de estrategias para mejorar la satisfacción del usuario en el área de Emergencias en el hospital IESS Riobamba.

Resumen Narrativo de Objetivos	Resumen	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Aumentar en la satisfacción del paciente	Satisfacción General del paciente		
	Mejorar del nivel de confianza del usuario en el sistema de salud Disminuir la retroalimentación negativa del usuario	Opinión del usuario Satisfacción del usuario	Encuesta ERSAPUR modificada	Usuario permite ser parte de la evaluación
Propósito	Disminuir el tiempo de espera para la atención	Tiempo de espera para atención	Encuesta ERSAPUR modificada	Usuario permite ser parte de la evaluación
Componentes	Contratar más talento humano	Número de contrataciones nuevas	Contratos	Presupuesto disponible
	Capacitar del talento humano	Encuesta de conocimientos sobre triaje al talento humano	Registro de asistencia	Trabajadores acuden a las capacitaciones
	Educar y concientizar a los usuarios	Encuesta al usuario sobre prioridades de atención en Emergencias	Encuesta sobre prioridades de atención en Emergencias	Usuario no colabore con la encuesta
	Ampliar y mejorar la infraestructura	Metros cuadrados disponibles	Facturas y contratos	Presupuesto disponible
	Agilizar el proceso de compra y adquisición de productos	Disponibilidad de medicamentos y equipos	Registros de insumos y medicamentos	Presupuesto disponible

Tabla 11. Plan de actividades y presupuesto para el año 2024

Plan de Actividades	Presupuesto	Medios de Verificación	Supuestos
Contratación de Médicos generales y enfermeras.	\$ 40, 000	Facturas	Presupuesto y plazas de contratación disponibles
Charlas educativas al talento humano sobre Triaje Técnicas de comunicación y gestión de tiempo Autocuidado (fomentar guardias de 12 horas) Compras públicas	-	Registro de capacitaciones, lista de participantes	Asistan a las capacitaciones
Charlas sobre enfermedades graves y enfermedades leves a los usuarios	-	Registro de capacitaciones a los usuarios	El usuario acepta ser capacitado
Ampliar el área de emergencias Construir una nueva casa de salud	100.000 \$	Facturas	Se apruebe el proyecto y el presupuesto
Campañas de concientización sobre enfermedades emergentes, urgentes y no urgentes por redes sociales y eventos	13.000 \$	Facturas	Presupuesto disponible
Colocar una pantalla electrónica en la sala de espera que indique que turno le corresponde la próxima atención	700 \$	Presencia del dispositivo	Departamento de TICS/sistemas acepta realizar la propuesta
Sillas ergonómicas en la sala de espera	1200\$	Facturas	Presupuesto disponible
Aumentar la confianza con prestadores externos Pago de servicios a los prestadores externos	A calcular con departamento de Financiero	Listado de Prestadores externos que trabajan con el Hospital	Prestadores no deseen colaborar por falta de pago por parte del IESS
Presupuesto necesario aproximado:	117,900 \$		

Por lo que para cumplir con las actividades propuestas por el proyecto se estima que se requerirá 117,900 dólares.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

Los resultados del trabajo indican que promedio general de satisfacción de los usuarios del servicio de emergencia del Hospital IESS Riobamba durante el mes de noviembre del 2023 es de 3.25 sobre 5, es decir que no se encuentran satisfecho o insatisfechos con el servicio,

Las mujeres fueron el grupo que más acudió a emergencias, presentando además menores niveles de satisfacción con respecto a los hombres.

No existieron diferencias significativas de satisfacción entre grupos etarios (menores de edad, adulto joven, adulto y adultos mayores) y grados de instrucción. De los usuarios con prioridad azul, verde y amarilla según la escala de Manchester, los que fueron catalogados como verde presentaron menores niveles de satisfacción.

El tiempo de espera fue la mayor causa de insatisfacción, observándose que el 65.1% de ellos esperaron más de lo debido según su nivel de prioridad, siendo los más afectados los categorizados como verdes.

Se requiere disminuir el tiempo de espera para la atención.

Recomendaciones:

El estudio muestra la limitación de no contar con usuarios con categorización roja o anaranjada, por lo que es necesario que en un próximo análisis se cuente con la ayuda del talento humano que trabaja en el área de emergencia para poder realizar la encuesta a los pacientes críticos en el momento de llegada, debido a que durante la encuesta no fue posible encontrarlos al momento del ingreso y que los usuarios que ya se encontraban en situaciones críticas cumplían con los criterios de exclusión (no en capacidad de responder a la encuesta).

Se debe

Debe existir un sistema que indique los usuarios que turno le corresponde dentro de su categoría, en el caos que se presenta en horas de saturación los usuarios al desconocer su orden de llegada inician discusiones entre ellos, generando un malestar colectivo. Se sugiere que en el área de espera se coloque un monitor que indique los turnos por orden de llegada según su nivel de prioridad, de forma que los usuarios no discutan para conocer su orden de llegada, otra sugerencia en caso no ser posible, es que, durante el triaje, se coloque en el formulario de signos vitales un número que represente el orden de llegada por categorización.

El equipo médico asignado para la atención en el área de emergencia es muy reducido y se requiere que aumenten el talento humano para suplir la demanda de usuarios.

El espacio físico del área de emergencia del Hospital IESS Riobamba es muy reducido y se sugiere que la intervención considere seriamente agrandar el área de emergencias.

Los asientos del área de emergencia no cumplen con los estándares de ergonomía, convirtiéndose en una barrera que impide que al usuario tolerar tiempos de espera prolongados.

Se sugiere ampliar el estudio considerando la variable de si al momento de realizar la encuesta el servicio de urgencias se presenta saturado de usuarios.

BIBLIOGRAFÍA / REFERENCIAS

1. Abraído-Lanza, A. F., Céspedes, A., Daya, S., Flórez, K. R., & White, K. (2011). Satisfaction with Health Care among Latinas. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*, 22(2), 491–505. <https://doi.org/10.1353/hpu.2011.0042>
2. Aragadvay Yungan, S. P. (2017). "SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL BÁSICO MODERNO DE RIOBAMBA". Trabajo de titulación, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas, Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud.
3. Báez Báez, I. P., & Vinueza Cadena, M. S. (2007). Estudio para la optimización y mejoramiento continuo de la calidad de atención de consulta externa del Hospital del IESS de la ciudad de Riobamba (Proyecto de tesis de Ingeniería Comercial). Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE. URL: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/1284/1/T-ESPE-025229.pdf>
4. Bustamante, M. A., Lapo, M. d. C., & Tello, M. G. (2022). Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 33(4), 171-180. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000400171>
5. Castelo Rivas, W. P., Aguilera Gaona, L. K., Yamberla Luna, D. A., Cueva Toaquiza, J. L. (2022). Satisfacción de usuarios del Ambulatorio IESS Santo Domingo. *Política y Conocimiento*, 7(10), 644-665. DOI: 10.23857/pc.v7i10
6. Castillo Porras, A. (2018). Comparación entre Manchester Triage System y Emergency Severity Index (Trabajo Fin de Grado en Enfermería). Universidad de Almería, Facultad de Ciencias de la Salud. Recuperado de https://repositorio.ual.es/bitstream/handle/10835/7148/TFG_CASTILLO%20PORRAS,%20ADOLFO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Chérrez-Anguizaca, J. E., & León-Micheli, E. X. (2021). La aplicación del Triage en la prestación del servicio de salud en el Ecuador. *CIENCIAMATRIA*, 7(3), 98-123. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/572/859>

8. Dávila-García, D., Casaro-Enriquez, G., Torres-Anaya, V., & Castillo-Mori, Y. (2019). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Revista Cuerpo Médico HNAAA*, Volumen(3), 199-200. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2018.113.420>
9. Espinoza Echeverría, E. N. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario del departamento de laboratorio clínico del Hospital Nivel II IESS, Babahoyo, Ecuador. Tesis de maestría no publicada, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.
10. Fariño Cortez, J. E., Vera Lorenti, F. E., Cercado Mancero, A. G., Velasco Donoso, A. P., Llimaico Noriega, M. J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2018a). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud de Milagro. *INSPILIP*, 2(2). <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>
11. Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (2018b). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Rev Espacios*, 39(32). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
12. Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R.. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
13. Feldman, L., Vivas, E., Luglia, Z., Alviarez, V., Pérez, M. G., & Bustamante, S. (2007). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. *Revista Calidad Asistencial*, 22(3), 133-140. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-pdf-13102462>
14. García-Galicia, A., Zambrano-Díaz, J.L., Parker-Bosquez, R.A., Montiel-Jarquín, Á.J., Juárez-Santiesteban, M.R., González-López, A.M., Aréchiga-Santamaría, A., Silva-Ruacho, R. (2021). Validación de una escala rápida

- de satisfacción del paciente en urgencias. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 59(6), 528-537.
15. Hospital General Napoleón Dávila Córdova. (2014). Sistema de triaje de Manchester para mejorar el nivel de respuesta para urgencias y emergencias (Versión 1, Revisión 1, Emergencia). Recuperado de https://hospitalgeneralchone.gob.ec/wp-content/uploads/2015/11/manual_de_sistema_de_triaje_manchester.pdf
 16. Mutre Carriel, K. B., González Calero, M., & Suárez Lima, G. J. (2020). La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador. *Rev Más Vita*. DOI: 10.47606/ACVEN/MV0008.
 17. Naranjo Teneda, R. G. (2020). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS (Trabajo de titulación de maestría). Facultad de Ciencias Administrativas, Maestría en Administración Pública, Cohorte 2018, Universidad [Nombre de tu Universidad]. Ambato, Ecuador.
 18. OECD. (2021). *Government at a Glance 2021*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1c258f55-en>
 19. Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020, 11 de agosto). Servicios sanitarios de calidad. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>
 20. Organización Mundial de la Salud. (2023). *Calidad de la atención*. Recuperado de https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
 21. Pérez Cardenas, T. C. (2017). Organización funcional de un sistema de triaje como herramienta para mejorar la calidad de atención del paciente pediátrico en el servicio de emergencias del Hospital "Quito N°1" [Tesis de pregrado]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14775/Trabajo%20de%20Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22. Rancaño-García, I., Cobo-Barquín, J. C., Cachero-Fernández, R., Noya-Mejuto, J. A., Delgado-González, J. M., & Hernández-Mejía, R. (2013). Triage en los servicios de urgencia de atención primaria (sistema de triaje en atención primaria). *Nombre de la Revista*, 39(2), 70-76. <https://doi.org/10.1016/j.semerng.2012.06.003>
23. Ricalde Castro Prieto, M., Villagarcía Zecerada, H., & Saco Méndez, S. (2003). Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. *SITUA*, 12(23), 47-53. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/satisfaccion.htm#:~:text=Satisfacci%C3%B3n%3A%20Se%20refiere%20a%20la,las%20cuales%20brinda%20el%20servicio.
24. Rivera, F. G., Suárez Lima, G. J., Guerrero Lapo, G. E., Yanca Moreta, C. A. (2019). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Ciencia Digital*, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
25. Soler, W., Gómez Muñoz, M., Bragulat, E., & Álvarez, A. (2010). El triaje: herramienta fundamental en urgencias y emergencias. *Anales Sis San Navarra*, 33(Suppl 1), 55-68. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272010000200008&lng=es
26. Subdirección Nacional de Vigilancia y Gestión de la Información del Seguro Salud. (2023, 31 de octubre). IESS-Fascículo General de Gestión_v2. Hospital General Riobamba. Obtenido de link: https://public.tableau.com/app/profile/vigilancia.salud/viz/IESS-FascculoGeneraldeGestin_v2/Cartula?publish=yes
27. Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, Dirección de Servicios, Procesos e Innovación. (2020). Guía de aplicación del Modelo SERVQUAL de calidad del servicio. Agosto 2020.
28. Triviño-Ibarra, C. P., Villamar-García, W. S., & Reyes-Alay, T. B. (2019). La calidad de la atención en los servicios de salud en la provincia de Manabí, Ecuador. *Pol. Con*, 4(12), 135-148. DOI: 10.23857/pc.v4i12.1197.

29. Villalibre Calderon, C. (2013). Concepto de urgencia, emergencia, catástrofe y desastre: revisión histórica y bibliográfica (Trabajo fin de máster en Análisis y Gestión de Emergencia y Desastre). Universidad de Oviedo. Recuperado de <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/17739/TFM%20cristina.pdf;jsessionid=2CE0A2B3DA086CFE06263F9E4B5B0E14?sequence=3>
30. Yanchatipan Guamani, G. A. (2022). Relación entre el sistema triaje Manchester y el diagnóstico enfermero en situación de urgencia o emergencia en el Hospital General Riobamba IESS. Universidad Regional Autónoma de los Andes "UNIANDES".

ANEXOS

Anexo 1. Operacionalización de variables.

Variable	Codificación
Edad (años)	Menor de edad (< 18 años) = 0 Adulto joven (18 a 29 años) = 1 Adulto (30 a 64 años) = 2 Adulto mayor (>=65 años) = 3
Sexo	Hombre = 1 Mujer = 2
Grado de instrucción	Primaria = 1 Secundaria = 2 Tercer Nivel = 3 Cuarto Nivel = 4 Analfabeto = 5
Color de Brazalete	Azul = 1 Verde = 2 Amarillo = 3 Naranja = 4 Rojo = 5
Tiempo de espera para la atención (minutos)	Numérica discreta
Respuestas de cada pregunta del cuestionario	Numérica discreta (del 1 al 5)
Promedio de satisfacción	Numérica discreta

Anexo 2 Encuesta ERSAPUR modificada.

Encuesta de satisfacción del usuario del servicio de Urgencias del Hospital IESS Riobamba

Agradecemos su colaboración en responder este cuestionario, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades.

Sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Número de encuesta: _____

Fecha: Día _____ Mes _____ Año _____

¿Cuál es su edad? _____

Sexo: Masculino Femenino

Cuál es su Grado de Instrucción:

Ninguna Primaria Secundario Tercer nivel Cuarto nivel

Color de brazalete que le dieron en triaje:

AZUL

VERDE

AMARILLO

NARANJA

ROJO

Tiempo de espera para la atención: _____

INSTRUCCIONES: Tache con una "x" la respuesta que elija

¿Cómo califica?	1 Nada satisfecho	2 Poco satisfecho	3 Neutral	4 Satisfecho	5 Muy satisfecho
Limpieza y orden en el área de urgencias					
Respeto, atención y disponibilidad de enfermería					
Respeto y atención y disponibilidad del personal médico					
¿El médico que lo atendió ¿Estaba presentable?					
La información que le dio el médico sobre su estado de salud					
Si le hicieron exámenes de laboratorio ¿Los resultados fueron dados oportunamente?					
Si se hizo estudios de imagen (Rayos X, TAC, Ecografía), ¿los resultados fueron proporcionados oportunamente?					
¿Como calificaría el tiempo de espera?					
Al terminar ¿Fue informado sobre su enfermedad, tratamiento y cuidados posteriores?					

Recomendaciones para mejorar el servicio: _____
