

**Dirección de Investigación y Posgrado**

**Maestría en Salud Pública, Mención Atención Integral en Urgencias y  
Emergencias**

**Línea de Investigación:**

Calidad y seguridad del paciente

**FACTORES DETERMINANTES DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE  
LOS USUARIOS EN EMERGENCIAS DEL HOSPITAL DR. CARLOS DEL  
POZO MELGAR DE MUISNE**

**Previo a la obtención del Título de MAGISTER EN SALUD PÚBLICA, MENCIÓN  
ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS**

**Autor:**

LCDO. LUIS EDUARDO VARGAS CONCHA

**Asesora:**

MGT. MERCY FALCONES BENALCÁZAR

**Esmeraldas, 2021**

Factores determinantes del nivel de satisfacción de los usuarios en emergencias del  
Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne

Luis Eduardo Vargas Concha

Hospital Básico Doctor Carlos Del Pozo Melgar, Muisne

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a Luis Vargas Concha

Correo electrónico: [luis.vargas@pucese.edu.ec](mailto:luis.vargas@pucese.edu.ec) , [mercy.falcones@pucese.edu.ec](mailto:mercy.falcones@pucese.edu.ec)

ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0003-3637-594X> , <https://orcid.org/0000-0003-0033-9752>

## **Factores Determinantes del Nivel de Satisfacción de los Usuarios en Emergencias del Hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne.**

### **RESUMEN**

La percepción que tienen los usuarios y su nivel de satisfacción frente a servicios brindados durante su atención es considerada como un indicador de calidad en salud, además de reafirmar que la atención se centra sobre el paciente, familia o comunidad, planteando como objetivo: analizar los factores determinantes en el nivel de atención y su relación con la satisfacción en los usuarios que acuden a la sala de emergencias del hospital Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne. El estudio fue de tipo mixto, con diseño transversal y alcance descriptivo. Se aplicó un cuestionario desarrollado por Ministerio de Salud Pública y adaptado a la población de estudio a una muestra de 165 personas, además una ficha de observación durante la atención que se brindaba. Donde el 45% de los usuarios se sintieron muy satisfechos al considerar que fue ágil la atención, en cuanto al grado de satisfacción por la ubicación de la casa de salud, el 32% mencionaron estar insatisfechos por la ubicación de la casa de salud; el 78% de los usuarios consideraron que la atención recibida fue personalizada. El 10% manifestaron percepciones de discriminación por parte del personal de salud durante su atención.

Se encontró que del 17% que poseían grado académico superior, el 10% no se encontraba satisfecho con la atención recibida. Determinando que existe un alto nivel de satisfacción en la mayoría de la muestra estudiada, en donde los principales factores determinantes fueron el grado académico de los usuarios y el estado de la infraestructura de la casa de salud.

**Palabras clave:** nivel de aceptación; factores determinantes; atención; emergencias.

## **Determinant Factors of the User Satisfaction Level in Emergencies of the Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne Hospital**

### **ABSTRACT**

The perception that users have and their level of satisfaction with the services provided during their care, is considered an indicator of quality in health, in addition to reaffirming that the attention is focused on the patient, family or community, proposing as an objective: to analyze the level of satisfaction in users who go to the emergency room of the Dr. Carlos del Pozo Melgar de Muisne hospital. The study was of a mixed type, with a cross-sectional design and a descriptive scope. A

questionnaire developed by the Ministry of Public Health and adapted to the study population was applied to a sample of 165 people. 45% of the users felt very satisfied when considering that the care was agile, in terms of the degree of satisfaction where the location of the health home, 32% mentioned being dissatisfied with the location of the health home; 78% of users considered that the care received was personalized. 10% reported perceptions of discrimination by health personnel during their care.

It was found that of the 17% who had a higher academic degree, 10% were not satisfied with the care received. Determining that there is a high level of satisfaction in most of the sample studied, where the main determining factors were the academic degree of the users and the state of the infrastructure of the health center.

**Keywords:** acceptance level; determining factors; Attention; emergencies.

### **Autor de correspondencia**

Mercy Falcones Benalcazar

Nombre de la revista científica: MásVita Revista de Ciencias de la Salud  
Deposito Legal: AR2019000058  
ISSN 2665-0150

Enlace (URL) de la revista: Email: [masvitarevista@gmail.com](mailto:masvitarevista@gmail.com)

Puede visitar nuestra versión electrónica en la página Web:

<https://acvenisproh.com/revistas/index.php/prohominum>. En caso de requerir más información, favor comunicarse por los teléfonos: whatsapp (+58)4124968928/ (+58)4243372792 / (+593) 97 9109814 o al correo: [masvitarevista@gmail.com](mailto:masvitarevista@gmail.com)

Medios de indexación:

MásVita, está indexada en Latindex: <https://www.latindex.org/latindex/ficha?folio=28698> entre otras: <https://acvenisproh.com/revistas/>. Nos encontramos en proceso permanente de indexación en las distintas bases de datos nacionales e internacionales, por lo cual, esta constancia se podrá actualizar respondiendo a los avances en la materia o a su solicitud.

Nombre de la editora de la revista: Esp. Ana Lisbalby Riera Morillo

Editora y demás miembros del Consejo Editorial  
*Revista MásVita*

Correo electrónico de la editora de la revista: [masvitarevista@gmail.com](mailto:masvitarevista@gmail.com)

Fecha de envío del artículo a la revista: 13/05/2021

Enlace del artículo privado de la PUCESE:

Captura de envío revista: Mercy Falcones

