

**Dirección de Posgrado**

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

**Línea de Investigación:**

Calidad y seguridad del paciente

GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIA DEL CENTRO TIPO C RIOVERDE DISTRITO 08D06

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

**Autora:**

OD. VALERIA TERESA ROVERE HERRERA

**Asesora:**

PHD. DINORA REBOLLEDO MALPICA

**Esmeraldas, 2021**

Gestión de Calidad y la Satisfacción al Usuario del Servicio de Emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01

## RESUMEN

**Objetivo:** Describir la Gestión de calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01. **Material y métodos:** Estudio descriptivo, cuantitativo y transversal con una muestra de 79 usuarios; se tomó criterios de inclusión y de exclusión. Se utilizó como técnicas de recolección de datos dos encuestas estructuradas mediante la escala de medición servqual, siendo la diferencia entre percepción y expectativas la que indicó los déficits de calidad. Se empleó la escala Likert para la medición de resultados donde 1 será el puntaje más bajo y 7 el más alto. La confiabilidad de las encuestas fue mediante el alfa de Cronbach, interpretándose como buena a valores  $>0,7$ . Se evaluó el servicio mediante una guía de observación regulada para diagnosticar y valorar la gestión de calidad del servicio de emergencia. **Resultados:** Se detectó que solo el 62,85 % de la gestión de la calidad se desempeñan de manera superior a lo esperado, detectando falencias en el liderazgo, en la gestión de procesos y en el análisis de la información recolectada. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,94 para la encuesta de expectativa y 0,88 para la de percepción. La satisfacción global de los usuarios fue mayor al 60 % por encima de los parámetros y las dimensiones de calidad, tienen porcentajes de satisfacción bastante similares podría ser interpretado como una homogeneidad de los parámetros de calidad. **Conclusiones:** Pese a que la satisfacción del usuario es positiva, la gestión de calidad tiene falencias en el liderazgo, gestión de procesos y análisis de la información.

**PALABRAS CLAVE:** Gestión de calidad, satisfacción del paciente, calidad de atención.

Quality Management and User Satisfaction of the Emergency Service Center Type C  
Rioverde District 08D01

## ABSTRACT

**Objective:** Describe the quality management and user satisfaction in the emergency service of the Centro Tipo C Rioverde Distrito 08D01. **Material and methods:** Descriptive, quantitative, and cross-sectional study with a sample of 79 users; inclusion and exclusion criteria were taken. Two structured surveys were used as data collection techniques using the servqual measurement scale, with the difference between perception and expectations indicating the quality deficits. The Likert scale was used to measure the results where 1 will be the lowest score and 7 the highest. The reliability of the surveys was using Cronbach's alpha, with values > 0.7 being interpreted as good. The service was evaluated using a regulated observation guide to diagnose and evaluate the quality management of the emergency service. **Results:** It was detected that only 62.85 % of quality management perform better than expected, detecting shortcomings in leadership, in process management and in the analysis of the information collected. Cronbach's alpha coefficient was 0.94 for the expectation survey and 0.88 for perception. The overall satisfaction of the users was greater than 60 % above the parameters and the quality dimensions have quite similar satisfaction percentages, it could be interpreted as a homogeneity of the quality parameters. **Conclusions:** Although user satisfaction is positive, quality management has shortcomings in leadership, process management and information analysis.

**KEYWORDS:** Quality management, satisfaction patient and attention quality.

### Autor de correspondencia

PhD. Dinora Rebolledo Malpica

**Artículo original**

Gestión de Calidad y la Satisfacción al Usuario del Servicio de Emergencia del Centro Tipo C  
Rioverde Distrito 08D01

Od. Valeria Teresa Rovere Herrera, PhD. Dinora Rebolledo Malpica

[valeri.rovere@pucese.edu.ec](mailto:valeri.rovere@pucese.edu.ec) , [dinora.rebolledom@ug.edu.ec](mailto:dinora.rebolledom@ug.edu.ec)

La correspondencia sobre este artículo debe ser dirigida a: PhD. Dinora Rebolledo Malpica

PhD. Dinora Rebolledo Malpica

**Afiliación de los autores**

Nombre de la revista científica: **“Conecta Libertad”**

Enlace (URL) de la revista: <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL>

ISSN 2661-6904

Medios de indexación:

Latindex. Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

REDIB. Plataforma de contenidos científicos y académicos en acceso abierto producidos en el ámbito iberoamericano









Nombre del editor de la revista: Mtr. Isabel Meléndez Mogollón. Máster en Gestión de la Seguridad Clínica del Paciente y Calidad de la Atención Sanitaria





Instituto Superior Tecnológico Libertad – Quito, Ecuador



Correo electrónico del editor de la revista: [editor@itslibertad.edu.ec](mailto:editor@itslibertad.edu.ec)

Fecha de envío del artículo a la revista: 1/07/2021

Enlace del artículo privado de la PUCESE:

Reunirse ahora        Marilyn Vila 

Limpiar  Mover a  Categorizar  Posponer  Deshacer ... CUIDADOS DE ENFERMERÍA 14:00

ARTICULO - VALERIA ROVERE  3 

**De:** DINORA REBOLLEDO MALPICA <dinora.rebolledom@ug.edu.ec>  
**Enviado:** jueves, 1 de julio de 2021 11:45  
**Para:** Valeria Rovere Herrera <valrove14@hotmail.com>  
**Asunto:** RE: ARTICULO - VALERIA ROVERE

Estimada Valeria, como hemos acordado  
te adjunto los acuses de recibo del envío del artículo a la revista:  
[Revista Científica "Conecta Libertad" ISSN 2661-6904](#)






[Revista Científica "Conecta Libertad" ISSN 2661-6904](#)

[Revista Conecta Libertad \(ISSN 2661-6904\)](#), es el órgano científico oficial de difusión del Instituto Superior Tecnológico "Libertad". Es una revista electrónica de acceso abierto dirigida a profesionales y estudiantes que desarrollan investigaciones en el área de la salud.

[revistaitsl.itslibertad.edu.ec](http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec)

Si es posible esta como evidencia, muy bien, sino tendremos que ir al plan B que conversamos

**Dra. Dinora Rebolledo Malpica. PhD**  
Docente-Investigador  
SENECYT: 7241100077  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
<http://www.fcm.ug.edu.ec/>

28°C Muy soleado     ESP 12:01 1/7/2021  10