



## PERCEPCIONES DE USUARIOS Y PERSONAL DE ENFERMERÍA SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS EN UN HOSPITAL DE BOLIVIA

Jannette Marga Loza-Sosa

[jannette.loza@uab.edu.bo](mailto:jannette.loza@uab.edu.bo)

<https://orcid.org/0000-0001-9331-2190>

Universidad Internacional Moon.

### RESUMEN

Este estudio se centra en evaluar de manera integral la percepción de la calidad del servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, Cochabamba, Bolivia, considerando las perspectivas de los usuarios y el personal de enfermería. Con un diseño metodológico descriptivo y transversal, se recopilaron datos mediante cuestionarios estructurados que abordan dimensiones importantes como la continuidad, integridad, comodidad y eficacia del servicio. Los resultados revelaron que los usuarios valoraron positivamente la continuidad y la integridad de la atención recibida, mientras que la comodidad y la eficacia del servicio presentan áreas críticas de mejora. El personal de enfermería percibe la calidad en distintos grados, identificando las relaciones interpersonales y el ambiente laboral como puntos débiles. Este enfoque integral identificó estrategias importantes para la mejora continua de los servicios, orientadas a optimizar la satisfacción tanto de los usuarios como del personal. Este estudio enfatiza la importancia de la evaluación constante para asegurar la calidad y la sostenibilidad de los servicios de los hospitales públicos.

**Palabras clave:** calidad del servicio, emergencias, percepción, usuarios, personal de enfermería

### ABSTRACT

This study focuses on comprehensively evaluating the perception of the quality of the emergency service at the Germán Urquidi Maternal and Child Hospital, Cochabamba, Bolivia, considering the perspectives of users and nursing staff. With a descriptive and cross-sectional methodological design, data were collected through structured questionnaires that address important dimensions such as continuity, integrity, comfort and effectiveness of the service. The results revealed that users positively valued the continuity and integrity of the care received, while the comfort and effectiveness of the service present critical areas for improvement. Nursing staff perceive quality to different degrees, identifying interpersonal relationships and the work environment as weak points. This comprehensive approach identified important strategies for the continuous improvement of services, aimed at optimizing the satisfaction of both users and staff. This study emphasizes the importance of constant evaluation to ensure the quality and sustainability of public hospital services.

**Keywords:** service quality, emergencies, perception, users, nursing staff



## INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en los servicios de emergencias es un elemento fundamental en la prestación de cuidados de salud, ya que impacta en la confianza y satisfacción de los pacientes hacia el sistema de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020), un servicio de calidad debe cumplir con criterios de seguridad, efectividad, equidad, accesibilidad y centrarse en el paciente. Estos principios son especialmente relevantes en los servicios de emergencias, donde los tiempos de respuesta y la precisión en la atención pueden ser determinantes para los resultados clínicos.

En Bolivia, los hospitales públicos enfrentan importantes limitaciones en estas áreas, incluyendo escasez de recursos humanos y materiales, infraestructuras deficientes y alta carga laboral, lo que afecta tanto al personal como a los usuarios (Loza-Sosa, 2015). Estas condiciones no solo repercuten en la experiencia del paciente, sino que también generan estrés y agotamiento en el profesional de enfermería, quienes desempeñan un rol crítico en la prestación de cuidados y en la percepción de la calidad del servicio (Ruiz-Cerino et al., 2020).

Estudios previos han evidenciado que la percepción de la calidad en estos servicios varía entre los usuarios y el personal de enfermería. Desde la perspectiva de los usuarios, la rapidez, la continuidad de la atención, la empatía y la comodidad de las instalaciones son factores determinantes (Alcaraz-López et al., 2021; Benites et al., 2021). En contraste, el personal de enfermería identifica problemas como la falta de recursos, las relaciones interpersonales y la carga laboral, los cuales afectan tanto su bienestar como la experiencia de los pacientes (Hayes et al., 2020; Mamani, 2023). Estas discrepancias subrayan la necesidad de analizar integralmente ambas perspectivas para abordar las deficiencias del sistema.

El análisis conjunto de las percepciones de ambos grupos es fundamental para identificar fortalezas y debilidades que permitan implementación de estrategias de mejora constante. Un enfoque integral permite fortalecer la experiencia del paciente, mejorar las



situaciones laborales del personal y fomentar un entorno colaborativo orientado al bienestar (Lucas-Rosario et al., 2021).

El objetivo principal de este estudio es evaluar la percepción de la calidad del servicio de emergencias en el Hospital Materno Infantil Germán Urquidí, destacando tanto las fortalezas como las áreas críticas que requieren atención, para contribuir al diseño de intervenciones que optimicen la calidad de atención.

### **Síntesis del marco teórico**

La calidad en los servicios de emergencias es un fenómeno complejo que requiere un análisis integral desde múltiples dimensiones. Según la OMS (2020), la calidad en salud implica garantizar resultados seguros, efectivos y centrados en las necesidades de los pacientes. Esta definición resalta la importancia de no solo asegurar la efectividad clínica, sino también de integrar aspectos como la experiencia del usuario y las condiciones en las que los profesionales de salud desempeñan su labor.

Desde una perspectiva regional, la OPS (2020) identifica que los sistemas de emergencias en América Latina enfrentan desafíos críticos. Entre ellos se incluyen la alta demanda de atención, la insuficiencia de recursos humanos capacitados y las disparidades en el acceso a servicios de calidad. Estas limitaciones estructurales afectan tanto la percepción de los usuarios como la capacidad de respuesta del profesional de salud, generando brechas significativas en los resultados de atención.

Los pacientes que utilizan los servicios de emergencias valoran principalmente elementos como la rapidez en la atención, la empatía del personal y la continuidad en los cuidados. Estudios recientes han demostrado que la falta de recursos adecuados y el estrés del personal afectan negativamente la experiencia del usuario, quien percibe un servicio fragmentado y, en ocasiones, deshumanizado. Según Castillo-Ayón et al. (2023), la calidad del cuidado se vincula directamente con la implementación oportuna y confiable en las intervenciones de enfermería, un elemento esencial para satisfacer las necesidades del paciente.



Por otro lado, el personal de enfermería enfrenta desafíos relacionados con largas jornadas, carga laboral excesiva y falta de reconocimiento profesional. Esto produce un efecto adverso sobre la satisfacción laboral y, por consiguiente, en la calidad del cuidado proporcionada. De acuerdo con Cedeño-Tapia et al. (2024), el respaldo institucional, la estabilidad laboral y la integración en el puesto son dimensiones fundamentales para optimizar la percepción del entorno laboral y el rendimiento del personal.

En el ámbito de la gestión hospitalaria, el liderazgo de enfermería emerge como un factor determinante para garantizar la calidad de los cuidados y la seguridad del paciente. La gestión ética y estratégica de los recursos humanos contribuye a reducir las brechas en la atención y a fortalecer la confianza de los pacientes que tienen en el sistema sanitario (Castillo-Ayón et al., 2023; Cedeño-Tapia et al., 2024). Asimismo, la participación de los profesionales en comités interdisciplinarios puede ser una estrategia clave para abordar dilemas éticos y mejorar las prácticas clínicas. En este contexto, la OPS (2020) enfatiza que integrar a los profesionales de la salud en espacios de decisión colectiva no solo mejora las dinámicas interpersonales, sino que también promueve un entorno de trabajo colaborativo y orientado al bienestar del paciente.

En Bolivia, las investigaciones sobre la calidad de los servicios de emergencias son escasas. Sin embargo, estudios previos destacan las carencias en infraestructura, la sobrecarga laboral y la falta de capacitación como los principales desafíos (Loza-Sosa, 2015). Estos factores no solo limitan la percepción positiva de los usuarios, sino que también repercuten en el bienestar del personal sanitario, aumentando el riesgo de agotamiento profesional (Cedeño-Tapia et al., 2024). Además, la OPS (2020) señala que las desigualdades estructurales en los sistemas de salud latinoamericanos, como las observadas en Bolivia, requieren estrategias enfocadas en fortalecer el liderazgo, optimizar recursos y promover intervenciones basadas en evidencia.

Este marco teórico se basa en una perspectiva holística que incorpora la percepción de los usuarios y las condiciones laborales del personal de salud. Al examinar los factores



estructurales y las dinámicas interpersonales, se pretende identificar áreas de intervención prioritarias y elaborar estrategias sostenibles que atiendan las necesidades específicas del contexto boliviano. Este enfoque permite no solo mejorar los estándares operativos, sino también promover un sistema de emergencias más humano y equitativo.

## **Metodología**

### **Diseño de la investigación**

El estudio fue de tipo descriptivo de tipo transversal, con enfoque cuantitativo orientado a evaluar la percepción de la calidad del servicio de emergencias desde la perspectiva de los usuarios y del personal de enfermería del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, Cochabamba de Bolivia.

### **Población y muestra**

La población del estudio incluyó a todos los usuarios del servicio de emergencias y al personal de enfermería del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi durante el período de estudio, comprendido entre junio a diciembre de 2014. La muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico de conveniencia, incluyendo a 82 usuarios y 6 miembros del personal de enfermería que aceptaron participar voluntariamente en el estudio.

### **Instrumentos de recolección de datos**

Para la recolección de datos, se utilizaron dos cuestionarios estructurados basados en el modelo de Mejía Gutiérrez et al. (2011), adaptados específicamente para evaluar la percepción de la calidad en servicios de emergencia. Expertos en atención médica de emergencia y pruebas piloto, con un grupo pequeño de usuarios y personal de enfermería, se validaron estos instrumentos para asegurar la relevancia de las preguntas. El cuestionario dirigido a los usuarios incluyó ítems sobre datos demográficos, percepción de la calidad de atención (continuidad, integridad, eficacia y comodidad) y satisfacción general con el servicio recibido. Para el personal de enfermería, el cuestionario abarcó aspectos similares, datos demográficos, apreciación de la calidad de atención (integridad,



continuidad, relaciones interpersonales y comodidad), así como satisfacción laboral y condiciones de trabajo.

### **Procedimiento**

La recolección de datos se realizó en el período de estudio mediante una encuesta. Los usuarios del servicio de emergencias completaron los cuestionarios después de recibir atención, mientras que el personal de enfermería los certificó durante sus turnos laborales. La participación fue voluntaria y se aseguró el anonimato de los datos mediante la asignación de códigos a los participantes en lugar de usar nombres.

### **Resultados y análisis**

Los datos cuantitativos se analizaron con el software estadístico SPSS versión 26.0. Se realizó el análisis descriptivo para resumir las características demográficas de los participantes y sus percepciones sobre la calidad del servicio, presentando las variables categóricas en frecuencia.

Se asegurará la confidencialidad y el anonimato de la información proporcionada mediante la obtención del consentimiento informado de todos los participantes. Asimismo, el protocolo de investigación recibió la aprobación del comité de ética del Hospital Materno Infantil Germán Urquidí.

Los datos generales de los usuarios del servicio de emergencias del hospital muestran que la mayoría son mujeres jóvenes, con un predominio en el rango de edad de 21 a 25 años (39.0%). Todas las encuestadas son mujeres (100%). En términos de estado civil, el 42.7 % están en unión libre y el 32.9 % están casadas, lo que podría influir en que se perciba la calidad de atención por factores como el apoyo familiar y las responsabilidades domésticas. La mayoría se dedica a labores de casa (72.0%), seguidas por estudiantes (15.9%) y comerciantes (11.0%). En cuanto al nivel educativo, la mayoría ha completado la educación secundaria (36.6%) y primaria (35.4%), lo cual es relevante para diseñar estrategias de comunicación y educación adecuadas. Obsérvese la siguiente tabla.

Tabla 1

*Distribución demográfica de los usuarios del servicio de emergencias*

<b>Variables</b>	<b>Características</b>	<b>Frecuencia (n= 82)</b>	<b>Porcentaje</b>
Edad	Menor de 15 años	5	6,1
	16 a 20 años	22	26,8
	21 a 25 años	32	39,0
	26 a 30 años	16	19,5
	Mayor a 31 años	7	8,5
Sexo	Femenino	82	100,0
Estado civil	Unión libre	35	42,7
	Casada	27	32,9
	Soltera	20	24,4
Ocupación	Labores de casa	59	72,0
	Profesional	1	1,2
	Estudiante	13	15,9
	Comerciante	9	11,0
	Ninguno	1	1,2
Nivel de educación	Primaria	29	35,4
	Secundaria	30	36,6
	Bachillerato	17	20,7
	Universitaria	5	6,1

Fuente: Elaboración propia

Estos datos demográficos proporcionan un contexto importante para comprender las expectativas y demandas de las usuarias hacia el servicio. El predominio de mujeres jóvenes en edad reproductiva destaca la importancia de personal capacitado en atención materna e infantil. Asimismo, el alto porcentaje de amas de casa con niveles educativos básicos resalta la necesidad de una comunicación accesible y efectiva por parte del personal. Estas características permiten identificar áreas importantes para mejorar la experiencia de las usuarias, como la capacitación en comunicación, el fortalecimiento de la infraestructura y la optimización de los tiempos de atención.

### **Descripción general del personal de enfermería**

El personal de enfermería del hospital Materno Infantil Germán Urquidi, se compone principalmente de personal de planta y una jefa de servicio. En términos de formación académica, hay un equilibrio entre quienes tienen estudios de maestría (50.0%) y aquellos con licenciatura en enfermería (50.0%). Todos los encuestados tienen un

contrato fijo (100.0%), lo que indica estabilidad laboral. La mayoría ha trabajado en la institución por más de 5 años (83.3%), y en su puesto actual entre 1 y 4 años (50.0%) o más de 5 años (33.3%, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2

*Distribución demográfica y académica del personal de enfermería*

<b>Variables</b>	<b>Características</b>	<b>Frecuencia (n= 6)</b>	<b>Porcentaje</b>
Puesto de trabajo	Jefa de servicio	1	16,7
	Personal de planta	5	83,3
Estudios	Maestría	3	50,0
	Licenciatura en enfermería	3	50,0
Condición laboral	Contrato	6	100,0
Tiempo de trabajo en la institución	De 1 a 4 años	1	16,7
	De 5 años a mas	5	83,3
Tiempo de servicio en el puesto de trabajo	Menos de 1 año	1	16,7
	De 1 a 4 años	3	50,0
	De 5 años a mas	2	33,3

Fuente: Elaboración propia

**Percepción de los usuarios**

El análisis de la percepción de los usuarios del servicio de emergencias revela datos importantes sobre la estructura, la calidad del proceso de atención y los resultados obtenidos. En cuanto a la estructura, específicamente la disponibilidad del personal de salud se observa que el 73.5% de los usuarios considera que esta es buena, mientras que un 17.4% la percibe como regular y solo un 9.1% como excelente. Esto indica que, aunque la disponibilidad es mayoritariamente bien valorada, existe un margen para mejorar y aumentar la percepción de excelencia.

Respecto al proceso de calidad de atención, los usuarios evaluaron la integridad, continuidad y comodidad del servicio. La integridad es considerada buena por el 77.2% de los usuarios, excelente por el 12.6% y regular por el 10.2%. Estos resultados sugieren una alta valoración de la integridad del servicio, aunque aún hay áreas que pueden mejorarse. La continuidad del servicio recibe una valoración muy positiva, con el 88.2% de los usuarios calificándola como buena y el 9.3% como excelente, mientras que solo



un 2.4% la percibe como regular, lo que indica una fuerte consistencia en la prestación del servicio. La comodidad, sin embargo, es vista como buena por el 86.6% de los usuarios, regular por el 11.6% y excelente por solo el 1.8%, indicando un área con un potencial significativo para mejoras, especialmente para alcanzar un nivel de excelencia.

En cuanto a resultados y eficacia del servicio, ninguno de los usuarios calificó este aspecto de excelente. El 74.4% considera la eficacia como buena y el 25.6% la percibe como regular. Estos resultados que se muestran en la tabla 3, subrayan la necesidad crítica de mejorar la eficacia de los servicios para alcanzar niveles más altos de satisfacción entre los usuarios.

Tabla 3

*Evaluación de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio de emergencias*

Variables	Indicadores	Excelente		Bueno		Regular	
		f	%	f	%	f	%
Estructura	Disponibilidad	7,5	9,1	60,25	73,5	14,25	17,4
Proceso: Calidad de atención	Integridad	10,3	12,6	63,3	77,2	8,3	10,2
	Continuidad	7,7	9,3	72,3	88,2	2,0	2,4
	Comodidad	1,5	1,8	71	86,6	9,5	11,6
Resultados	Eficacia	0,0	0,0	61,0	74,4	21,0	25,6

Fuente: Elaboración propia

### Percepción del personal de enfermería

El análisis de la percepción del personal de enfermería sobre la calidad del servicio de emergencias proporciona una visión detallada de varios indicadores importantes relacionados con el proceso y los resultados de la atención (tabla 4).

Tabla 4

*Evaluación de la percepción del personal de enfermería sobre la calidad del servicio de emergencias*

Variable	Indicador	Totalmente de acuerdo		Mayormente de acuerdo		Indiferente a la opinión		Pocas veces de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	Integridad	3	50,0	1	16,6	2	33,3	0	0	0	0
	Continuidad	2	42,0	3	49,7	0	0	1	33,5	0	0

Variable	Indicador	Totalmente de acuerdo		Mayormente de acuerdo		Indiferente a la opinión		Pocas veces de acuerdo		Totalmente en desacuerdo	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Proceso: Calidad de atención	Relaciones interpersonales	2	30,6	2	27,8	1	21,0	1	16,7	1	13,9
	Comodidad	3	41,5	1	33,5	1	33,5	1	12,75	1	12,5
Resultados	Eficacia	2	30	1	16,8	2	37	1	13,6	0	0

Fuente: elaboración propia

El 50.0% del personal de enfermería está de acuerdo en que se mantiene la integridad en la atención, mientras que un 16.66% está de acuerdo y un 33.3 % se muestra indiferente. Estos resultados sugieren una percepción mayormente positiva, pero indican áreas que podrían mejorar para garantizar una integridad consistente en el servicio.

El 42,0% del personal que está de acuerdo y el 49,7% que está de acuerdo se valoran por la continuidad en la atención. Sin embargo, un 33.5% está pocas veces de acuerdo, lo que destaca la necesidad de fortalecer la consistencia en la atención continua para asegurar un servicio sin interrupciones.

Las relaciones interpersonales presentan una distribución más dispersa en las percepciones del personal. El 30.6 % está totalmente de acuerdo y el 27.8 % más, mientras que un 21.0 % se muestra indiferente, un 16.7 % está pocas veces de acuerdo y un 13.9 % está totalmente en desacuerdo. Estos resultados indican que las relaciones interpersonales son un área crítica que requiere atención y mejora para fomentar un ambiente de trabajo más cohesivo y colaborativo.

En términos de comodidad, el 41.5% del personal está totalmente de acuerdo en que se proporciona un entorno cómodo y el 33.5% está mayormente de acuerdo. Sin embargo, un 33.5% se muestra indiferente, lo que indica que hay oportunidad para mejorar las condiciones de comodidad en el lugar de trabajo, lo cual es esencial para el bienestar del personal y la calidad del servicio.

La eficacia del servicio de emergencias tiene una valoración dividida entre el personal. Mientras que el 30.0% está totalmente de acuerdo y el 16.8% en que el servicio es eficaz,



un 37.0% se muestra indiferente y un 13.6% está poco de acuerdo. Esto sugiere que se deben tomar medidas concretas para aumentar la efectividad del servicio y mejorar la percepción de eficacia entre el personal.

## **Discusión**

Los resultados obtenidos ofrecen una visión integral que permite identificar fortalezas y áreas de mejora en los servicios de emergencias. Al compararlos con investigaciones previas, se observa una alineación con hallazgos relevantes, pero también discrepancias que subrayan desafíos específicos en el contexto estudiado.

Uno de los hallazgos más destacados es la alta valoración de la continuidad de la atención, con una mayoría de usuarios calificándola como positiva. Este resultado refuerza la importancia de la consistencia en los servicios, como lo indica Suárez, et al. (2019): “La continuidad en la atención es un factor crítico para la satisfacción del paciente en los servicios de emergencia”. No obstante, nuestro estudio muestra una menor valoración en la eficacia del servicio comparado con lo reportado en dicho estudio, lo que sugiere la necesidad de optimizar los protocolos y reducir los tiempos de espera, alineándose con las recomendaciones de la OMS (2020), que destacan la importancia de la eficiencia en los tiempos de atención y la reducción de brechas estructurales para mejorar los resultados clínicos (Reynolds et al., 2020).

La integridad fue bien valorada tanto por los usuarios como por el personal de enfermería, reflejando su relevancia en la calidad percibida del servicio de salud. Esto concuerda con los hallazgos de Benites et al. (2021), quienes señalan que la percepción de integridad en los servicios está asociada con una mayor confianza en el sistema. Muchos del personal de enfermería mostraron indiferencia o desacuerdo con este aspecto, que podría deberse a la sobrecarga laboral y a la insuficiencia de recursos, como destacan Cedeño-Tapia et al. (2024).

Aunque la comodidad del entorno fue evaluada positivamente por los usuarios, el personal de enfermería expresó percepciones mixtas. Según Ruiz-Cerino et al. (2020), un entorno físico apropiado impacta de manera significativa en la percepción de los



pacientes y sobre el bienestar del personal. En este sentido, la variabilidad en la percepción del personal sobre la comodidad refleja la necesidad urgente de invertir en infraestructura hospitalaria, tal como recomiendan OPS (2020) y Sánchez et al. (2023). Mejorar las áreas físicas del hospital, como las salas de espera y los equipos médicos, no solo mejorará la experiencia de los usuarios, sino que también fortalecerá las condiciones de trabajo del personal.

Las relaciones interpersonales entre el personal de enfermería también muestran una variabilidad significativa, lo que podría reflejar problemas subyacentes de liderazgo y la gestión del equipo (Cedeño-Tapia, 2020). Solo una minoría está totalmente de acuerdo en que son adecuadas, con una parte considerable siendo indiferente o en desacuerdo. Esta variabilidad es preocupante, dado que estudios como los de Lucas et al. (2021), indican que las relaciones interpersonales influyen directamente en la satisfacción laboral y la eficiencia del servicio. Potenciar el liderazgo dentro de los equipos podría mejorar notablemente estos aspectos. Como estrategia para la mejora en este aspecto podría implicar programas de capacitación en comunicación, inteligencia emocional, liderazgo y trabajo en equipo (Cedeño-Tapia, 2021b).

El estudio destaca, de manera indirecta, la presencia de dilemas éticos y condiciones laborales precarias, como lo argumentan Acosta et al. (2022) y Cedeño-Tapia, (2021a). La percepción del personal sobre la falta de recursos sugiere una necesidad urgente de abordar estas cuestiones desde un enfoque ético y práctico. Esto incluye garantizar una adecuada dotación de recursos y establecer protocolos claros para enfrentar situaciones críticas.

Los resultados de este estudio son coherentes con los desafíos identificados en otros países de América Latina. De acuerdo con Sánchez et al. (2023), la escasez de recursos humanos y materiales constituye un obstáculo persistente en los servicios de emergencias de la región. Estos resultados enfatizan la necesidad de políticas públicas que aborden las desigualdades estructurales, como lo indica la OPS (2020). Asimismo, la comparación con datos internacionales, como los reportados por la OMS (2020),



permite identificar estándares globales que podrían servir como referencia para mejorar los sistemas locales.

La gran representación de los usuarios y del personal de enfermería está entre las fortalezas del estudio, lo que da una visión completa y detallada de la percepción de la calidad del servicio. Sin embargo, es imperativo considerar la realización de investigaciones adicionales que aborden cómo las percepciones del personal y los usuarios evolucionan a lo largo del tiempo. Esto ayudará a identificar tendencias emergentes y permitirá ajustar las intervenciones de mejora continuamente. Además, es recomendable expandir los estudios para incluir a otros miembros del equipo de salud, lo que podría proporcionar una visión más completa de la dinámica del servicio de emergencias y fortalecer las estrategias de intervención basadas en evidencia.

En cuanto a aplicabilidad y generalización de los resultados, los hallazgos de este estudio pueden aplicarse a otros hospitales similares, especialmente aquellos en contextos urbanos con alta demanda de servicios de emergencia.

## **Conclusiones**

Este estudio resalta la importancia de evaluar meticulosamente la percepción de la calidad en los servicios de emergencia del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, identificando áreas críticas de mejora y destacando las fortalezas existentes para guiar intervenciones efectivas. Se encontró que, aunque la continuidad y la integridad del servicio son percibidas positivamente, la comodidad y la eficacia del servicio requieren mejoras significativas.

La implementación de estrategias orientadas a mejorar la eficacia de los tratamientos y optimizar los tiempos de espera e incrementar la satisfacción de los usuarios y del personal, también fortalecer el marco ético y operativo del servicio de emergencias.

Las relaciones interpersonales dentro del equipo de enfermería también deben ser un foco de atención, promoviendo un ambiente colaborativo y satisfactorio para todos los



empleados, procurando la formación y desarrollo profesional que garanticen un entorno laboral seguro y eficiente.

Dada la representación amplia de los usuarios y del personal en este estudio, los hallazgos podrían aplicarse a otros contextos similares, recomendando la adaptación de las estrategias de mejora identificadas para optimizar la calidad del servicio de emergencias en diversas situaciones geográficas y demográficas.

Futuras investigaciones deberían explorar la incorporación de otros profesionales de salud en el estudio de la calidad de los servicios de emergencia para obtener una perspectiva más holística y detallada.

## REFERENCIAS

- Acosta, E.G.R, Cedeño-Tapia, S.J, Ramírez-Pérez, T., Villalobos-Guiza, M.N, & Ríos, S.J. (2022). Dilemas éticos en enfermería desde una reflexión multicéntrica. *Revista Ciencia y Cuidado*, 19(3), 32–43. <https://doi.org/10.22463/17949831.3292>
- Alcaraz-López, F., & González-González, A. (2021). La continuidad de la atención en urgencias: un factor clave para la satisfacción del paciente. *Revista Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*, 55(4), 238-243. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192023000100037](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192023000100037)
- Benites Bernabe, ÁD, Castillo Saavedra, EF, Rosales Marquez, C, Salas Sánchez, RM, & Reyes Alfaro, CE. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur, Cienfuegos*, v. 19, n. 2, p. 236-244. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2021000200236](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000200236)
- Castillo-Ayón, LM, Delgado-Choez, GS, Briones-Mera, BM, & Santana-Vera, ME. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2610-80382023000100040](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040)
- Cedeño-Tapia, S.J. (2020). Liderazgo en enfermería y su importancia en el desarrollo disciplinar. *Revista CuidArte*. 9 (18.1), 4,5. <http://dx.doi.org/10.22201/fesi.23958979e.2020.9.18.1.77578>



- Cedeño-Tapia, S.J. (2021a). Calidad de vida en el trabajo de enfermería en el escenario pre y post pandemia. *Revista Científica de Enfermería*. 10 (3), 1-4.  
[https://www.researchgate.net/profile/Stefania-Cedeno-Tapia/publication/360639589\\_CALIDAD\\_DE\\_VIDA\\_EN\\_EL\\_TRABAJO\\_DE\\_ENFERMERIA\\_EN\\_EL\\_ESCENARIO\\_PRE\\_Y\\_POST\\_PANDEMIA/links/6283024c37d496476ab56fac/CALIDAD-DE-VIDA-EN-EL-TRABAJO-DE-ENFERMERIA-EN-EL-ESCENARIO-PRE-Y-POST-PANDEMIA.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Stefania-Cedeno-Tapia/publication/360639589_CALIDAD_DE_VIDA_EN_EL_TRABAJO_DE_ENFERMERIA_EN_EL_ESCENARIO_PRE_Y_POST_PANDEMIA/links/6283024c37d496476ab56fac/CALIDAD-DE-VIDA-EN-EL-TRABAJO-DE-ENFERMERIA-EN-EL-ESCENARIO-PRE-Y-POST-PANDEMIA.pdf)
- Cedeño-Tapia, S.J. (2021b). Posgrados en salud una necesidad latente. *Revista Científica Epistemia*. 5 (11), 1-2. <https://doi.org/10.26495/re.v5i1.1833>
- Cedeño Tapia, S.J., Zegarra Lima, S. I. & Loza Sosa, J. M. (2024). Dimensiones de la calidad de vida en el trabajo de la Enfermería ecuatoriana. *Revista Cubana de Enfermería*, 40: e6164.  
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6164/1023>
- Cedeño-Tapia, S. J., Loza-Sosa, J. M., Sánchez, L. P., & Zegarra-Lima, S. I. (2024). Aspectos críticos en la calidad de vida laboral en la enfermería ecuatoriana. *Horizonte de Enfermería*, 35(3), 1028–1047.  
<https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/76702>
- Hayes, A., O'Sullivan, E., Hussey, S., & Parker, J. (2020). La influencia del entorno físico del hospital en la salud y el bienestar del personal. *Journal of Nursing Management*, 28(1), 86-95.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jonm.13040>
- Loza Sosa, J. M. (2015). Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014. *Revista de Investigación Ciencia*, 4(1), 3-20.  
[http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2313-02292015000100001&lng=pt&nrm=iso](http://revistasbolivianas.umsa.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-02292015000100001&lng=pt&nrm=iso).
- Lucas Rosario, LM, Rosales Márquez, C, Castillo Saavedra, EF, Reyes Alfaro, C E, & Salas Sánchez, RM. (2021). Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones pública y privada de Perú. *Index de Enfermería*, 30(1-2), 39-43.  
<https://ciberindex.com/index.php/ie/article/view/e12806>





- Mamani Laura, I. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral del profesional de enfermería del área de emergencia de un Hospital de Lima 2023*. [Tesis de especialidad, Universidad Norbert Wiener (Perú)]. Repositorio Universitario de la Universidad Norbert Wiener. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/10873>.
- Mejía-Gutiérrez, Y., & Amaya-Castillo, R. (2011). *Evaluación de calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Nueva Guadalupe en el período de abril a junio 2011* [Tesis de maestría, Universidad de El Salvador]. Repositorio Universitario de la Universidad de El Salvador. <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UES.29755>
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Calidad de la atención. [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2020). Percepción de la calidad de la atención en salud en América Latina y el Caribe. Washington, D.C.: OPS. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/40333>
- Reynolds, T.A., Guisset, A.L., Dalil, S, Relan, P, Barkley, S, & Kelley, E. (2020). Emergency, critical and operative care services for effective primary care. *Bulletin of the World Health Organization*, 98(728–728A). <https://iris.who.int/handle/10665/336815>
- Ruiz-Cerino, JM, Tamariz-López, MM, Méndez-González, LA, Torres-Hernández, L, & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus Rev Enf*, 5(14), 1–9. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
- Sánchez, L., Taverna, B.D., Ricci, M.J., Aristizabal, P., Nigenda, G., & Cedeño Tapia, S. J. (2023). Approach to the indicators of the nursing labor market in 6 Latin American countries. *International Journal on Working Conditions*, (25), 88-103. <https://doi.org/10.25762/ne54-4h32>
- Suárez Lima, G., Robles Salguero, R., Serrano Mantilla, G., Serrano Cobos, H., Armijo Ibarra, A., & Anchundia Guerrero, R. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2). <https://revibiomedica.sld.cu/index.php/ibi/article/view/286/267>