

**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TEMA:**

Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo.

**AUTORA:**

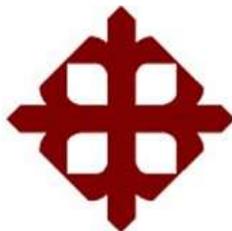
Lcda. Catherine Pilar Catota Gallo

Previo a la obtención del Grado Académico de:  
**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTOR:**

Ing. José Pérez Villamar, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador  
2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Catherine Pilar Catota Gallo**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Ing. José Pérez Villamar, Mgs.**

**REVISORA**

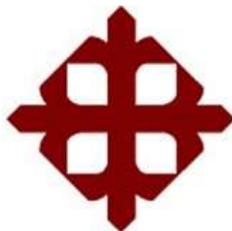
**Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.**

**Guayaquil, 26 de agosto del 2019**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Catherine Pilar Catota Gallo**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación: **Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

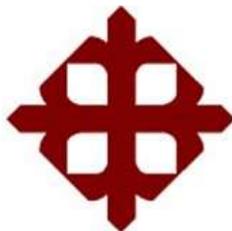
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, 26 de agosto del 2019**

**LA AUTORA**

---

**Catherine Pilar Catota Gallo**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORIZACIÓN**

Yo, **Catherine Pilar Catota Gallo**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, 26 de agosto del 2019**

**LA AUTORA:**

---

**Catherine Pilar Catota Gallo**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**INFORME DE URKUND**

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, a document summary is shown:

- Documento:** Tesis MGSS Catherine Catota.docx (DS4936916)
- Presentado:** 2013-07-20 01:24 (-05:00)
- Presentado por:** grita\_pill90@hotmail.com
- Recibido:** maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
- Mensaje:** Proyecto de investigación final, Catherine Catota. [Mostrar el mensaje completo](#)

Below the message, a yellow highlight indicates: "2% de estas 54 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes."

On the right, the "Lista de fuentes" (List of sources) tab is active, showing a table with the following data:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="#">Tesis 2004- Corralano 30 JUNIO 2009.docx</a>
	<a href="#">Loda, Monica Tameyo 21 agosto.doc</a>
	<a href="http://repositorio.uvi.edu.pe/bitstream/handle/UVI/20852/Conex_OI.pdf?sequence=2&amp;isAll">http://repositorio.uvi.edu.pe/bitstream/handle/UVI/20852/Conex_OI.pdf?sequence=2&amp;isAll</a>
	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25770/1/UP%2065.pdf">http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25770/1/UP%2065.pdf</a>
	<a href="http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/71311/1/44%20a.e.pdf">http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/71311/1/44%20a.e.pdf</a>
	<a href="#">c682e6f7652-4265-b79f-e029650ea119</a>

At the bottom of the interface, there are navigation icons and a status bar with the text "0 Advertencias" (0 Warnings) and buttons for "Reiniciar" (Restart), "Exportar" (Export), and "Compartir" (Share).

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco en primer lugar a Dios por otorgarme salud y vida para concluir con satisfacción el objetivo académico trazado, a mi madre y a mis tías quienes han sido mi ejemplo de superación y mi apoyo constante en todo momento, a mi tutor Ing. José Pérez Villamar, Mgs. quien supo proveer las directrices para la realización y culminación de esta investigación, a todos aquellos docentes quienes día a día impartieron sus conocimientos dejando un importante legado el cual se irá fortaleciendo en el transcurso de mi vida.

**Lcda. Catherine Pilar Catota Gallo**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su infinita misericordia y bondad, por ser mi fuerza y guía que conduce mi camino. A mi familia por enseñarme valores, virtudes, perseverancia sobre todo por brindarme amor, comprensión y apoyo incondicional que ha sido el pilar fundamental para alcanzar mis metas y sueños.

**Lcda. Catherine Pilar Catota Gallo**

## Índice general

### Contenido

Agradecimiento .....	VI
Dedicatoria .....	VII
Índice de figuras .....	XIV
Resumen .....	XVI
Abstract .....	XVII
Introducción.....	2
Antecedentes .....	4
Planteamiento del Problema .....	5
Formulación del Problema .....	7
Justificación.....	7
Descripción de Variables.....	9
Objetivos .....	10
Objetivo general. ....	10
Objetivos específicos.....	10
Hipótesis .....	10
Preguntas de Investigación .....	10
Capítulo I Marco Teórico .....	12

Gestión por Procesos .....	12
Definición de Proceso .....	14
Satisfacción del Cliente .....	15
Relación de la Gestión de Procesos con la Satisfacción del Usuario .....	17
Instrumento para Medir la Gestión de Procesos y la Satisfacción del Usuario.....	19
Marco Legal .....	20
Ley de Derechos y Amparo del Paciente.....	21
Constitución Política de la República del Ecuador 2008. ....	21
Ley Orgánica de Salud. ....	22
Marco Conceptual .....	22
Capítulo II Marco Referencial.....	23
Estudios a Nivel Internacional .....	23
Estudios a Nivel Nacional .....	28
Estudios a Nivel Local .....	29
Análisis de la Situación Actual del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.....	30
Misión.....	34
Visión. ....	34
Objetivos Estratégicos del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano 2016- 2020.....	34
Política de Calidad.....	34
Cartera de Servicios.....	35
Análisis FODA del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano. ....	36
Situación Actual del Área de Emergencia.....	37

Capítulo III Metodología.....	40
Enfoque de Investigación .....	40
Diseño de Investigación .....	40
Diseño no experimental.....	41
Diseño transeccional o transversal.....	41
Alcance de la Investigación.....	41
Técnicas e Instrumentos de Recogida de Datos .....	41
Elaboración del Instrumento de Encuesta .....	42
Población.....	45
Muestra.....	46
Dónde: .....	47
Análisis Estadístico .....	47
Análisis de Resultados.....	48
Datos sociodemográficos.....	49
Gestión de procesos.....	54
Cuidado de enfermería.....	59
Diagnóstico y tratamiento.....	63
Relación médica – paciente.....	67
Ambiente hospitalario.....	69
Satisfacción general.....	72
Análisis de Fiabilidad de la Escala de Medición.....	72
Análisis de Correlación de Spearman.....	73

Exploración de Datos .....	74
Relación entre los Dominios para Mejorar la Atención Sanitaria y la Satisfacción del Usuario .....	79
Resultados del Instrumento Encuesta.....	80
Capítulo IV Propuesta .....	83
Plan de Mejora de la Satisfacción del Usuario del Área de Emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.....	83
Objetivos específicos.....	83
Fundamentación .....	84
Beneficiarios.....	86
Presupuesto para Implementar el Plan de Mejora de la Satisfacción del Usuario .....	91
Conclusiones .....	92
Recomendaciones .....	94
Referencias .....	95
Apéndice.....	100
Apéndice A Solicitud de Realización de Trabajo de Titulación .....	100
Apéndice B Autorización de Realización de Trabajo de Titulación por Parte de la Gerencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano .....	101
Apéndice C Carta de Interés Institucional.....	103
Apéndice D Cuestionario de Encuesta .....	104
Datos sociodemográficos.....	104
3. Residencia .....	104
4. Estado civil.....	104
5. Nivel educativo .....	105

6. Actualmente Ud. Está: .....	105
Gestión de procesos .....	105
Apéndice E Carta de Consentimiento .....	109
Apéndice F Traducción del Abstract.....	111

## Índice de tablas

Tabla 1. Cartera de servicios del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano .....	34
Tabla 2. Número de atenciones por especialidad en el área de emergencia en el año 2018.....	37
Tabla 3. Operacionalización de Variables.....	43
Tabla 4. Número de atenciones en el área de emergencia en el año 2018 .....	45
Tabla 5. Género.....	48
Tabla 6. Rango de edades .....	48
Tabla 7. Residencia.....	49
Tabla 8. Estado civil.....	50
Tabla 9. Nivel educativo .....	51
Tabla 10. Situación laboral .....	52
Tabla 11. El procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente.....	53
Tabla 12. El tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable .....	54
Tabla 13. Hay tiempo suficiente para comunicarse con los médicos.....	55
Tabla 14. El tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o los procedimientos de diagnóstico por imágenes es aceptable .....	56
Tabla 15. El personal médico le proporciona orientación y explicación.....	57
Tabla 16. Las respuestas del personal de enfermería son de manera oportuna .....	58
Tabla 17. Las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales .....	59

Tabla 18. El personal de enfermería es amable y cortés .....	60
Tabla 19. Estoy satisfecho (a) con los servicios del personal de enfermería .....	61
Tabla 20. Los médicos preguntan sobre el desarrollo de la enfermedad con paciencia .....	62
Tabla 21. El personal médico le informa el diagnóstico y el plan de tratamiento con paciencia.....	63
Tabla 22. Siento que soy respetado (a) por el personal médico .....	64
Tabla 23. Siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal.....	65
Tabla 24. Existe un mecanismo y un canal claro y confiable para elogiar y reclamar .....	66
Tabla 25. La mayoría del personal médico es de confianza.....	67
Tabla 26. Las indicaciones (señalización) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras.....	68
Tabla 27. Los servicios sanitarios son limpios y convenientes .....	69
Tabla 28. Se proporcionan suficientes asientos en el área de espera .....	70
Tabla 29. Estoy satisfecho (a) con el servicio del área de emergencia .....	71
Tabla 30. Alfa de Cronbach para las dimensiones del cuestionario .....	72
Tabla 31. Características de satisfacción del usuario .....	75
Tabla 32. Análisis de la regresión lineal simple de los determinantes clave de la satisfacción del usuario .....	78
Tabla 33. Plan de mejora de la satisfacción del usuario del área de emergencia .....	86
Tabla 34. Presupuesto .....	90

## Índice de figuras

Figura 1. Árbol del problema .....	6
Figura 2. Organigrama Institucional del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano .....	32
Figura 3. Mapa de procesos del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.....	32
Figura 4. Matriz FODA del Plan Estratégico 2016-2020 Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.....	36
Figura 5. Clasificación de Emergencias (Triage de Manchester) .....	37
Figura 6. Porcentaje de la muestra de acuerdo al género .....	48
Figura 7. Porcentaje de la muestra de acuerdo al rango de edades .....	49
Figura 8. Porcentaje de la muestra de acuerdo a la residencia .....	49
Figura 9. Porcentaje de la muestra de acuerdo al estado civil .....	50
Figura 10. Porcentaje de la muestra de acuerdo al nivel educativo .....	51
Figura 11. Porcentaje de la muestra de acuerdo a la situación laboral.....	52
Figura 12. El procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente ....	53
Figura 13. El tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable.....	54
Figura 14. Hay tiempo suficiente para comunicarse con los médicos .....	55
Figura 15. El tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o los procedimientos de diagnóstico por imágenes es aceptable.....	56
Figura 16. El personal médico le proporciona orientación y explicación .....	57
Figura 17. Las respuestas del personal de enfermería son de manera oportuna.....	58
Figura 18. Las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales.....	59

Figura 19. El personal de enfermería es amable y cortés.....	60
Figura 20. Estoy satisfecho (a) con los servicios del personal de enfermería .....	61
Figura 21. Los médicos preguntan sobre el desarrollo de la enfermedad con paciencia .....	62
Figura 22. El personal médico le informa el diagnóstico y el plan de tratamiento con paciencia.....	63
Figura 23. Siento que soy respetado (a) por el personal médico.....	64
Figura 24. Siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal .....	65
Figura 25. Existe un mecanismo y un canal claro y confiable para elogiar y reclamar .....	66
Figura 26. La mayoría del personal médico es de confianza .....	67
Figura 27. Las indicaciones (señalización) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras.....	68
Figura 28. Los servicios sanitarios son limpios y convenientes.....	69
Figura 29. Se proporcionan suficientes asientos en la sala de espera.....	70
Figura 30. Estoy satisfecho (a) con el servicio del área de emergencia .....	71
Figura 31. Puntuación media de satisfacción .....	74
Figura 32. Árbol de Objetivos.....	85

## Resumen

El presente estudio tiene por objetivo evaluar la gestión de procesos y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la Ciudad de Santo Domingo. El proceso metodológico se fundamenta en un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. Para el desarrollo se aplicó un cuestionario que consta de datos sociodemográficos y 19 indicadores agrupados en cinco dimensiones a una muestra de 338 pacientes atendidos en el área de emergencia. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis de correlación de Spearman entre la puntuación de satisfacción de cada indicador y la puntuación de satisfacción general, el análisis de regresión lineal para identificar los factores asociados con la satisfacción general de los pacientes y la relación que hay entre las variables de estudio para la comprobación de la hipótesis planteada en esta investigación. La confiabilidad del cuestionario y de cada dominio se efectuó mediante el  $\alpha$  de Cronbach. El software que se usó para el análisis de datos fue SPSS v22.0. A partir de lo anterior, se determinó que la gestión de procesos, cuidado de enfermería, diagnóstico y tratamiento, relación médico-paciente y ambiente hospitalario tienen correlaciones importantes con la satisfacción del usuario. El dominio gestión de procesos resultó ser el predictor más fuerte de la satisfacción general del paciente.

**Palabras Claves:** Gestión de procesos, calidad de atención, satisfacción usuaria, plan de mejora.

## **Abstract**

The aim of this study is to evaluate the process management and its relationship with the level of satisfaction in users of the emergency area of the Dr. Gustavo Domínguez Zambrano General Hospital of Santo Domingo city. The methodological process is based on a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. For the development, a questionnaire was applied that consists of sociodemographic data and 19 indicators grouped in five dimensions to a sample of 338 patients attended in the emergency area. The analysis of the results was performed through the Spearman correlation analysis between the satisfaction score of each indicator and the overall satisfaction score, the linear regression analysis to identify the factors associated with the general satisfaction of the patients and the relationship that there are among the study variables for the verification of the hypothesis raised in this investigation. The reliability of the questionnaire and each domain was carried out using Cronbach's  $\alpha$ . The software that was used for the data analysis was SPSS v22.0. From the above, it was determined that process management, nursing care, diagnosis and treatment, doctor-patient relationship and hospital environment have important correlations with user satisfaction. The process management domain proved to be the strongest predictor of overall patient satisfaction.

**Keywords:** Process management, quality of care, user satisfaction, improvement plan

## **Introducción**

La presente investigación se refiere a la evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo, permitirá contribuir a la mejora de los procesos asistenciales, que significa optimizar la efectividad, la eficiencia, mejora de los controles, refuerzos de los mecanismos internos y recursos para facilitar las tareas del talento humano para la atención en los procesos de admisión, triage y atención al paciente urgente. Por consiguiente, este proyecto tiene como objetivo general evaluar la gestión de procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios brindando un servicio asistencial más eficiente y eficaz en el área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. En el Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano se encuentra un difícil acceso para la atención en el área de emergencia, también se ha evidenciado un trato inadecuado al usuario, una deficiencia de información y orientación, y una deficiencia en la priorización según necesidades afectadas desde el triage lo cual conlleva como problema central el deficiente nivel de satisfacción de los usuarios atendidos. Por lo tanto, es importante la ejecución de este proyecto porque contribuye al mejoramiento de los procesos gerenciales en la calidad de atención en salud y satisfacción de los pacientes.

La investigación es de interés para el hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, debido a que dicho hospital no cuenta con estudios previos realizados respecto a este tema, y contribuirá para el mejoramiento de la calidad de atención en

salud y satisfacción de los usuarios. Al mismo tiempo su contenido servirá de ayuda para la realización de otros proyectos; ya que brindará información actualizada de la Gestión de Procesos relacionada con la satisfacción de los usuarios.

Para alcanzar los objetivos propuestos se adoptará una metodología, basada en un enfoque cuantitativo, también se utilizará como técnica de recolección de datos a la encuesta.

El presente proyecto de investigación está estructurado en los capítulos descritos a continuación. En el capítulo I, se elabora el marco teórico sustentado en temas esenciales como; Gestión de procesos, Gestión Total de la calidad y satisfacción de los usuarios entre otros. Con el propósito de explicar el contenido de la investigación a través de conceptos.

En el capítulo II, se desarrolla el marco referencial donde se presenta antecedentes de estudios similares a nivel local, nacional e internacional. Consiste en ubicar específicamente la investigación en el entorno en el que se desarrolla. Se ofrece un análisis general sobre la problemática que enfrentan las instituciones de salud tanto públicas como privadas en cuanto al deficiente nivel de satisfacción de los pacientes.

En el capítulo III, se presenta el marco metodológico donde se escribe el tipo de estudio, método de investigación, técnicas de recopilación de la información, procedimientos, donde describen los pasos, las etapas, la población, la muestra y cómo se determinará la muestra, además incluye el análisis de los resultados de la evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción de los usuarios.

En el capítulo IV, se detallará la propuesta de un plan de mejora continua sobre la gestión de procesos para contribuir al mejoramiento de los procesos gerenciales en la calidad de atención en salud y satisfacción de los pacientes.

Finalmente se presentan las conclusiones relacionadas a cada objetivo planteado en la investigación y también las recomendaciones que serán válidas para futuros trabajos de investigación para las instituciones de salud.

### **Antecedentes**

La gestión por procesos es conocida en el entorno empresarial como Business Process Management (BPM), esta metodología busca lograr una mayor eficiencia en los procesos de producción. Su definición fue establecida hace más de 30 años, mostrando una evolución progresiva dentro del ambiente productivo (Robles & Díaz, 2017).

Sepúlveda (2018) señaló que el modelo BPM está posicionado como el más reconocido a nivel mundial, además que se ha perfilado con grandes perspectivas gracias a los recursos que posee para que las empresas sean más competitivas; pudiendo así afrontar la incertidumbre y los cada vez más exigentes requerimientos de parte de los usuarios, entorno, tecnología y competencia (Sepúlveda, 2018).

La gestión de procesos busca la satisfacción del cliente y la calidad en los productos o servicios. Las organizaciones deben integrar la satisfacción de sus clientes dentro de la estrategia gestionando y midiendo de forma adecuada. La forma de medir la satisfacción es mediante una comparación entre las expectativas y las percepciones con respecto al servicio ofrecido (ESAN, 2018).

La satisfacción del paciente y su respectiva medición han sido expuestas a cambios en los últimos tiempos, por ejemplo, desde el 2007 se exige la ejecución de encuestas a clientes en programas médicos norteamericanos como Medicaid y Medicare para medir su satisfacción; con el objetivo de tener mayor conocimiento sobre el índice de

calidad que demuestran las prácticas profesionales, con el paso de los años las diferentes instituciones hospitalarias a nivel mundial han demostrado una mayor preocupación por la satisfacción de sus pacientes (Vítolo, 2014).

### **Planteamiento del Problema**

Dentro del sector sanitario, se ha brindado especial importancia a la gestión por procesos, siendo reconocida como una de las buenas prácticas en el campo de la salud. Esta relevancia viene dada por el sentido de orientación hacia la satisfacción plena de los usuarios, con una asistencia médica eficaz y eficiente. Actualmente, en las organizaciones hospitalarias se está fomentando la mejora continua de procesos, lo que anteriormente no se realizaba (Hernández, Nogueira, Medina, & Marqués, 2013).

Kaura, Durga y Sharma (2015) refirieron que los procesos internos deficientes causan insatisfacción del cliente. Los autores señalaron que los errores de los colaboradores y la actitud de estos pueden generar insatisfacción; es decir que, existen procesos que no son palpables para el cliente y que son muy importantes para que el colaborador que interactúa con el cliente pueda disponer de recursos y acciones apropiadas en la atención de usuarios.

Esto significa que los procesos internos que el cliente no observa, pero son cruciales para que el empleado de contacto tenga herramientas y respuestas adecuadas a las demandas de los clientes afectan directamente al servicio externo de una empresa, un proceso defectuoso genera sobrecostos.

La insatisfacción de los pacientes es un problema que se presenta a menudo dentro de las instituciones de salud. Estudios previos han encontrado que la satisfacción de

los pacientes en los centros de atención de emergencia está influenciada por el tiempo de espera, la provisión de información y las relaciones interpersonales entre los pacientes y el personal de salud (Abolfotouh, Al-Assiri, Alshahrani, Almutairi, & Hijazi, 2017).

En un estudio realizado por Mattarozzi, Sfrisi, Caniglia, De Palma y Martoni (2017) investigaron las quejas y elogios por parte de los pacientes y otras fuentes en un hospital del norte de Italia dando como resultado las causas más frecuentes de queja se referían a la gestión del sistema de atención, en particular el tiempo necesario para acceder al tratamiento y los aspectos de relación.

En un estudio realizado por Li et al. (2016) investigaron la satisfacción del paciente entre los proveedores de atención primaria y los hospitales secundarios / terciarios en la provincia de Jilin, China. Los resultados fueron que los pacientes se quejaron de los largos tiempos de espera, las malas actitudes de los trabajadores de salud, los altos gastos del tratamiento y su satisfacción general hacia la atención ambulatoria fue menor.

Actualmente en el Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo se encuentra un difícil acceso para la atención en el área de emergencia, también se ha evidenciado un trato inadecuado al usuario, una deficiencia de información y orientación, además una deficiencia en la priorización según necesidades afectadas desde el triage lo cual conlleva como problema central el deficiente nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencias de dicho hospital; esto se ve reflejado en indicadores negativos de espera prolongado para la atención, tasa de utilización del servicio alta, altos costos de calidad y aumento en el número de quejas de los pacientes es por esto que en el presente

trabajo de investigación se ha propuesto como objetivo principal mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.

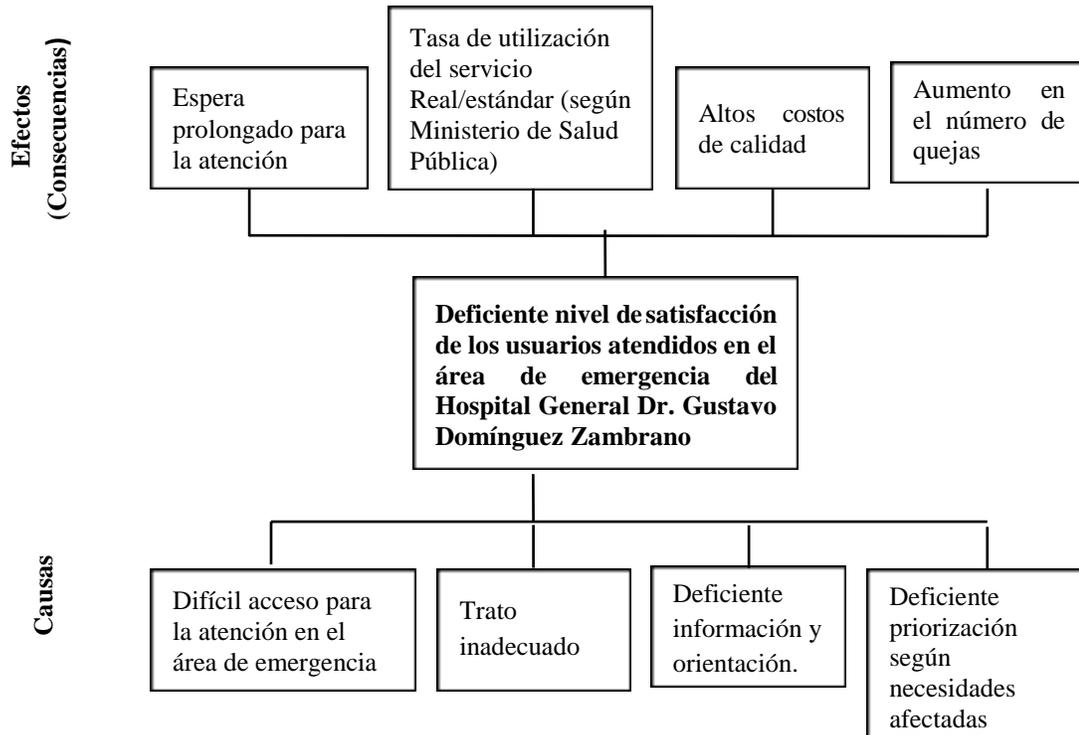


Figura 1. Árbol del problema

### Formulación del Problema

¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo?

### Justificación

La presente investigación cumple con la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud que lleva como nombre “Calidad de servicio y satisfacción usuaria”, ya que el propósito del estudio es contribuir al mejoramiento de

la satisfacción de los usuarios y un servicio asistencial más eficiente y eficaz del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo.

El Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano presenta un deficiente nivel de satisfacción de los usuarios debido a un difícil acceso para la atención en el área de emergencia, una deficiencia de información y orientación, y una deficiencia en la priorización según necesidades afectadas desde el triage, también se ha evidenciado un trato inadecuado al usuario. En razón de este problema se consideró necesario proponer un plan de mejora de los puntos críticos en la gestión de procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes en el área de emergencia.

El desarrollo del presente trabajo contribuirá a mitigar los efectos de la problemática planteada. Uno de los efectos identificados es el aumento del número de quejas, evidentemente esto puede conllevar a una afectación de la imagen del hospital. La institución sanitaria, al aplicar la propuesta presentada en este proyecto, podrá garantizar la calidad de sus servicios por medio de una adecuada gestión por procesos, logrando con esto reducir los altos costos de calidad, mejorando los tiempos de espera y la tasa de utilización del servicio. Por tanto, el resultado esperado es la satisfacción del usuario, lo que le brindará a la organización una mejor imagen ante la sociedad, pudiendo con ello acercarse más a la visión estratégica donde desea estar el hospital.

La investigación es de interés debido a que dicho hospital no cuenta con estudios previos realizados respecto a este tema, y contribuirá para el mejoramiento de la calidad de atención en salud y satisfacción de los usuarios. Además, su contenido

servirá de ayuda para la realización de otros proyectos; ya que brindará información actualizada de la Gestión de Procesos relacionada con la satisfacción de los usuarios.

El propósito del presente proyecto es contribuir al mejoramiento de la satisfacción de los usuarios y un servicio asistencial más eficiente y eficaz. Esto está alineado al primer objetivo del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una vida” de Ecuador el cual se encarga de garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas, el mismo pertenece al primer eje que se refiere a los derechos para todos durante toda una vida (Senplades, 2017).

Para su logro, este objetivo plantea fortalecer el acceso y mejorar la calidad de los servicios sociales (educación, salud, alimentación, agua y seguridad social para todos) con el fin de cerrar brechas y generar oportunidades con equidad social y territorial. Dentro del contexto sanitario, se impulsa el desarrollo constante en temas científicos y de investigación, por medio de una mayor accesibilidad a medicamentos, atención preventiva, salud reproductiva y sexual, de una forma intercultural e inclusiva. La garantía de estos derechos conlleva a la inclusión social, la vida en un entorno saludable y seguro, un trabajo estable y justo, acceso a la justicia y tiempo de esparcimiento.

Los beneficiarios directos de la investigación son los pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo y los beneficiarios indirectos comprenden personal profesional y no profesional que labora en dicha institución.

### **Descripción de Variables**

**Variable independiente** = Gestión de procesos

**Variable dependiente** = Satisfacción de los usuarios

## **Objetivos**

### **Objetivo general.**

- Evaluar la gestión de procesos y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la Ciudad de Santo Domingo.

### **Objetivos específicos.**

- Analizar la sustentación teórica de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción de los usuarios.
- Analizar la situación actual de la gestión de procesos y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia.
- Determinar los indicadores claves para medir la gestión de procesos y el instrumento para medir la satisfacción del usuario.
- Proponer un plan de mejora de los puntos críticos en la gestión de procesos para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia.

## **Hipótesis**

- Existe una relación positiva y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo.

## **Preguntas de Investigación**

¿Cuál es la situación actual de la gestión de procesos y el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia?

¿Cuáles son los instrumentos para medir la gestión de procesos y la satisfacción del usuario?

¿Cuál es la relación de la gestión de procesos con la satisfacción de los usuarios?

¿De qué manera la propuesta de un plan de mejora de los puntos críticos en la gestión de procesos puede mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el área de emergencia?

## **Capítulo I**

### **Marco Teórico**

En el presente capítulo se va a analizar el marco teórico relacionado con las variables de estudio y su respectiva relación. Como punto de partida del marco teórico se estudia a la gestión por procesos seguido de la satisfacción del cliente y posteriormente se respaldará con conceptos y teorías que sustentan el análisis y metodología que se aplicarán en la investigación. Adicionalmente se desarrolla el marco legal para mencionar las leyes y normativas que tienen relación con el objeto de estudio y el marco conceptual que detalla los principales conceptos que se emplearán para el desarrollo de la investigación.

#### **Gestión por Procesos**

Según Medina, Nogueira y Hernández (2009) definieron a la gestión por procesos como:

Forma de gestión de la organización basándose en los procesos en busca de lograr la alineación de los mismos con la estrategia, misión y objetivos, como un sistema interrelacionado destinados a incrementar la satisfacción del cliente, la aportación de valor y la capacidad de respuesta. Supone reordenar los flujos de trabajo de forma de reaccionar con más flexibilidad y rapidez a los cambios y en la búsqueda del ¿por qué? ¿Y para quién? se hace el trabajo. (pág. 70)

La satisfacción de los clientes es el objetivo central de la gestión por procesos; asimismo esta gestión busca el incremento de la productividad disminuyendo egresos que no son importantes o que no generan valor, la reducción del tiempo de entrega, además de establecer mejoras en el valor entregado al cliente por medio de una mayor calidad en el servicio. Este último punto es interesante, ya que se pueden agregar

servicios que no tengan mayor impacto en el costo, pero que sin embargo tenga valor para el cliente, como es el caso de la información (Hammer, 2014).

La Asociación Española para la Calidad (2018) presentó algunas ventajas con respecto a la gestión por procesos, tales como la mayor eficacia y eficiencia, mejor orientación del usuario, control y seguimiento de resultados, estructura de actividades, planeación, creación y cumplimiento de objetivos de mejora. También traslada al interior de la organización el concepto de calidad, propicia el rediseño de procesos y el uso de indicadores, mejora la formación y la comunicación, fomenta la estructuración del conocimiento y posibilita la mejora continua en la organización.

Como se indicó anteriormente, la gestión por procesos se enfoca en la satisfacción del usuario, lo cual en el medio de la salud es muy importante, sumado a esto la toma de decisiones más eficientes. Este tipo de gestión ayuda a las instituciones sanitarias a adquirir ventajas competitivas que ayudarán a obtener una mayor rentabilidad a la organización. La excelencia y mejora continua de los procesos es el objetivo final de esta herramienta. Es evidente que, para alcanzar los objetivos establecidos, se debe monitorear la estrategia y los recursos, lo cual es posible a través de una adecuada gestión (ESAN, 2018).

La planeación desarrollada por medio de la gestión por procesos se centra en el usuario. La estandarización de tareas y la creación de protocolos con sustento en la ciencia permitirán mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios. Por medio de esta gestión se pueden conocer los costos incurridos, las necesidades y capacidad de respuesta, así como la calidad integral con que se lleva a cabo la asistencia médica (Cabo, 2018).

## **Definición de Proceso**

El proceso se define como un grupo de actividades, las cuales se relacionan y tienen una interacción; estas logran obtener resultados a través de la transformación de unidades de entrada (International Standardization Organization, 2015).

Según Hernández, Medina, Nogueira, Negrín y Marqués (2014) definieron al proceso como algo secuencial que tiene un orden establecido y que tiene como característica ser repetitivo. Los procesos son llevados a cabo por medio de personas, grupos o áreas de la empresa, que buscan la transformación de entradas en resultados o salidas que tienen un destino definido ya sea interno o externo; el cual debe ser ejecutado eficaz y eficientemente con la finalidad de brindar valor agregado.

Se puede concluir que para que haya un proceso, debe haber un conjunto de actividades interrelacionadas, debe existir una entrada que persigue la creación de un valor y que su salida final será la conformación de un bien o servicio, para un cliente que puede ser interno o externo a la organización.

Todo proceso tiene dos características importantes de destacar y particularmente relevantes para la prestación de servicios de salud que son la monitorización de la variabilidad y la repetitividad de la acción. Esto significa que las actividades sanitarias deben estar establecidas a través de protocolos u homologaciones por medio de buenas prácticas que ayuden a tener una estabilidad con excelentes resultados y por otro lado, especialmente si una actividad es compleja, requiere que las personas que la realizan la repitan una y otra vez para lograr la habilidad que garantiza la calidad en su ejecución (Pérez & González, 2016).

Los procesos en una institución de salud se pueden clasificar en procesos clave, procesos estratégicos y procesos de soporte. Los primeros son aquellos que afectan

directamente la prestación del servicio en áreas asistenciales y por tanto afectan la satisfacción de los pacientes; los estratégicos son los que permiten definir e implementar la estrategia en la institución y son responsabilidad de la alta dirección y, por último, los procesos de soporte son los que apoyan la operación de la institución, necesarios para el control y la mejora general (Quesada, 2016).

### **Satisfacción del Cliente**

Según la norma internacional ISO 9001 la satisfacción del cliente proviene del nivel de percepción con respecto a las expectativas o requerimientos preestablecidos por el usuario (International Standardization Organization, 2015). El requisito es una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. En resumen la satisfacción del cliente es la percepción que éste tiene sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

El objetivo de intentar satisfacer siempre al cliente a la primera no es otro que el de conseguir su recompra y recomendación a terceros como prueba de su fidelidad. El usuario posee intrínsecamente requerimientos y necesidades que espera sean satisfechas. Las necesidades suelen ser objetivas y fácilmente explicitables y las expectativas son subjetivas y cambiantes. Cuando un cliente solicita la prestación de un servicio, lo que necesita es satisfacer una necesidad que le aporte un determinado valor en términos de utilidad. Para satisfacer las exigencias de los clientes, el proveedor ha de poner en juego las competencias técnicas y las personales. La percepción que el cliente tenga de la satisfacción de sus necesidades y expectativas define el nivel de calidad alcanzado y tiene una doble dimensión la global y de las dimensiones del producto. Los atributos de calidad son las dimensiones del producto

o servicio recibido que el cliente valora y que varía con los diferentes sectores de actividad como la accesibilidad del cliente al servicio, las características personales y cualificaciones técnicas del personal y los aspectos relacionados con el servicio (Pérez, 2012).

Dentro del concepto de satisfacción se considera al rendimiento percibido que es el desempeño que el usuario percibe con respecto al valor agregado. De igual manera, se establece el nivel de satisfacción y las expectativas alrededor de este concepto. Las expectativas son la percepción de la probabilidad de ocurrencia de algún evento. Es la creencia de parte del consumidor acerca de los atributos de un producto o desempeño de este en un tiempo en el futuro. Por último, hay tres niveles de satisfacción que experimenta el cliente luego de la compra o adquisición de un producto o servicio: insatisfacción, satisfacción y complacencia (Blanco, 2016).

La satisfacción del paciente es un criterio clave por el cual se evalúa la calidad de los servicios de atención médica. Se puede definir como una evaluación subjetiva del servicio recibido contra las expectativas del individuo. El criterio de los pacientes sobre la calidad del servicio hospitalario y su retroalimentación son esenciales para el monitoreo y la mejora de la calidad de la atención. Los datos de satisfacción de los pacientes se recopilan de forma rutinaria y se utilizan para mejorar la calidad de forma continua en las instituciones sanitarias. La satisfacción del paciente se mide en una amplia gama de dimensiones de servicios de salud, incluida la disponibilidad, accesibilidad y conveniencia de los servicios, la competencia técnica de los proveedores, las habilidades interpersonales y el entorno físico donde se prestan los servicios (Sekandi et al., 2011).

La satisfacción del paciente con la atención se ve generalmente como un indicador importante en la evaluación de la calidad de los servicios de salud, y se usa comúnmente como una medida del desempeño de la atención médica. Es útil para los responsables de las políticas saber qué aspectos del servicio deben mejorarse, permitiéndoles tomar medidas para mejorar la satisfacción del paciente (Li, et al., 2016).

La satisfacción puede describirse como la reacción de un paciente a varios aspectos de su experiencia de servicio. De este modo, los pacientes evalúan los servicios de atención médica y los proveedores desde su propio punto de vista subjetivo. Hay varias motivaciones para evaluar la satisfacción del paciente. Puede influir en la utilización de la atención de salud, puede predecir el comportamiento posterior relacionado con la salud y si los pacientes están dispuestos o no a recomendar su proveedor de atención de salud a otros. La satisfacción del paciente es una medida útil para evaluar los patrones de comunicación. Aunque los pacientes pueden no ser capaces de juzgar aspectos técnicos específicos, proporcionan la mejor fuente de información precisa con respecto a la claridad de las explicaciones, la información útil que reciben los pacientes, las barreras para obtener atención o la conducta interpersonal del médico (Schoenfelder, Klewer, & Kugler, 2011).

### **Relación de la Gestión de Procesos con la Satisfacción del Usuario**

Según Bravo (2013) definió a la gestión de procesos como:

Una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. El objetivo de la

gestión de procesos es aumentar la productividad de las organizaciones. La productividad incluye eficiencia y eficacia. (pág. 14)

La satisfacción del cliente ha sido definida además como el grado de ánimo que tiene un individuo con respecto a la percepción del servicio o producto recibido y las expectativas o requerimientos que tenía previo a la adquisición (Aguilera, 2017).

En resumen, la gestión por procesos busca la satisfacción del cliente y la calidad en los productos o servicios, mayor uso en el menor tiempo, menores costos, adaptación al cambio en las organizaciones e implementación de la competitividad organizacional. Actividad relacionada con el seguimiento, medición de procesos en donde se evidencia la eficacia y eficiencia en los resultados y los recursos utilizados.

Las normas ISO y el modelo European Foundation for Quality Management (EFQM) han establecido que una de las buenas prácticas que existe actualmente es la gestión por procesos. Este enfoque obliga a definir y gestionar de manera sistematizada los procesos organizacionales. La interrelación de los procesos viene dada por una dirección causa y efecto, cuya finalidad es garantizar la coordinación de los mismos, ayudando así a que la institución tenga procesos más efectivos que satisfagan a todas las partes como son personal, accionistas, sociedad, proveedores y clientes (International Standardization Organization, 2015).

Dentro del modelo EFQM se establece que tanto la eficiencia en el uso de recursos, la gestión de personal, así como el liderazgo estratégico y político permiten un impacto social positivo, así como la satisfacción de colaboradores y clientes, logrando con esto la excelencia en los objetivos organizacionales (Sinapsys Business Solutions, 2018).

La gestión sobre la base de los procesos internos constituye una de las premisas básicas para lograr la Gestión de la Calidad Total que busca la satisfacción de los clientes.

La Gestión de la Calidad Total, abreviada como TQM, del inglés Total Quality Management, es una estrategia de gestión, orientada a crear una conciencia de calidad en todos los procesos que se realicen en cualquier tipo de organización. La ejecución de este tipo de sistemas de gestión permite a las organizaciones obtener una mayor flexibilidad y eficiencia de los procesos, logrando con esto alcanzar los objetivos empresariales. Dentro de este concepto se incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización (González, 2012).

### **Instrumento para Medir la Gestión de Procesos y la Satisfacción del Usuario**

En el presente estudio se medirá la gestión de procesos y la satisfacción del usuario mediante el uso del instrumento encuesta propuesto por Sun et al. (2017) en su artículo titulado “La satisfacción del consumidor con la asistencia sanitaria terciaria en China: hallazgos de la Encuesta Nacional de Pacientes de China de 2015” publicado en la Revista Internacional para la calidad en la atención médica por Oxford University Press que es un departamento de la Universidad de Oxford en asociación con la Sociedad Internacional para la Calidad en la atención de la salud.

Este artículo como se mencionó anteriormente fue publicado en la Revista Internacional de Calidad en la Atención de la Salud, volumen 29, número 2, abril de 2017, páginas 213–221. Esta revista tiene un ranking de plata y es reconocida en el Sistema de clasificación de calidad de revistas (JQRS) TM. El protocolo de la encuesta fue revisado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la

Escuela de Salud Pública de Peking Union Medical College (PUMC) (Sun, et al., 2017).

La encuesta fue adaptada con el objetivo de adecuarla al área de estudio. Está estructurada por la caracterización sociodemográfica (género, edad, residencia, estado civil, nivel educativo, situación laboral) y los dominios claves del cuestionario que incluyen la gestión de procesos, cuidado de enfermería, diagnóstico y tratamiento, relación médico–paciente, ambiente hospitalario y satisfacción general. Dentro de cada dominio, se establecieron varios indicadores, y cada indicador recibió una declaración.

El nivel de acuerdo o desacuerdo se medirá mediante una escala de Likert con cinco opciones. Se solicitará a los pacientes que califiquen sus sentimientos de cada afirmación con "totalmente de acuerdo", "de acuerdo", "ni de acuerdo ni en desacuerdo", "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo", con 5, 4, 3, 2 y 1 asignados a cada escala, respectivamente. La consistencia interna y la confiabilidad de cada dimensión fueron examinadas por Alfa de Cronbach y correlaciones entre subescala. La satisfacción se midió por la puntuación media de todas las respuestas para cada indicador y cada dominio.

Será dirigido para los usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo. El levantamiento de datos de la situación actual se muestra en el capítulo 3.

### **Marco Legal**

En este apartado se mencionan las leyes y normativas que tienen relación con el objeto de estudio de la presente investigación.

### **Ley de Derechos y Amparo del Paciente.**

El Congreso Nacional (2006) estableció por medio de la Constitución de la República que la vida y la salud son derechos irrenunciables de las personas, por medio de esto se busca su protección buscando garantizar de forma jurídica la atención oportuna en situaciones de emergencia sanitaria, dando a conocer al paciente su diagnóstico, tratamiento y aspectos de su dolencia, teniendo como principio el respeto a la dignidad y privacidad del usuario.

La Ley de Derechos y Amparo del paciente en su artículo dos establece que la atención sanitaria debe ser digna, brindando a todos los usuarios el derecho a recibir la atención en la institución de salud, debiendo tratar al paciente con respeto, esmero y cortesía (Congreso Nacional, 2006).

### **Constitución Política de la República del Ecuador 2008.**

La Constitución de Ecuador (2008) en su artículo tres establece como deber primordial del Estado “garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes” (pág. 16).

Según la Constitución de Ecuador (2008) en el artículo 32 establece que la salud:

Es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de

salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (pág. 29)

### **Ley Orgánica de Salud.**

La Ley Orgánica de Salud (2012) determina que las personas tienen derecho al acceso oportuno, permanente, equitativo, universal y de calidad, en lo que se refiere a los servicios sanitarios nacionales.

### **Marco Conceptual**

**Gestión de procesos:** Una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente (Bravo , 2013).

**Satisfacción del cliente:** Se define como el grado de ánimo de un individuo con respecto al servicio recibido y las expectativas o requerimientos que tenía previamente (Aguilera, 2017).

**Proceso:** Se define al grupo de actividades que se relacionan e interaccionan para convertir un elemento de entrada en una salida o resultado de valor (International Standarization Organization, 2015).

**Calidad:** Es el grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos (International Standarization Organization, 2015).

**Gestión de la calidad:** Es la coordinación de actividades para el control y dirección de una organización, cuya finalidad es la satisfacción del cliente y de sí misma (International Standarization Organization, 2015).

## **Capítulo II**

### **Marco Referencial**

En este capítulo se analizarán los resultados obtenidos por algunos estudios realizados sobre el tema de evaluación de la gestión por procesos relacionada con la satisfacción del usuario a nivel local, nacional e internacional. Por consiguiente, este apartado brinda la justificación y sustento adecuado de la aplicación del método en el presente estudio.

#### **Estudios a Nivel Internacional**

La satisfacción de los usuarios sobre los procesos y otros aspectos de las instituciones de salud pública o privada es una temática de interés en muchos países; a continuación, se presentan estudios similares que evidencian las principales causas que conllevan al deficiente nivel de satisfacción de los usuarios y la relación directa que existe entre las variables de estudio. Los predictores de la satisfacción de los pacientes en un centro de atención de emergencia en el centro de Arabia Saudita (Abolfotouh, et al., 2017). La satisfacción del consumidor con la asistencia sanitaria terciaria en China (Sun, et al., 2017). La satisfacción de los pacientes ingresados con los cuidados de enfermería en el Hospital de Referencia de Debre Berhan en Etiopía (Sharew, Bizuneh, Assefa, & Habtewold, 2018). Las asociaciones entre las características del hospital y la satisfacción del paciente en Alemania (Kraska, Weigand, & Geraedts, 2017). La gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina de Perú (Cortez, 2016).

En el estudio realizado por Abolfotouh et al. (2017) se investigó los predictores de la satisfacción de los pacientes en un centro de atención de emergencia en el centro de

Arabia Saudita. Cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes y su asociación con diferentes características sociodemográficas y de salud e identificar los predictores de la satisfacción de los pacientes. Se realizó un estudio de cohorte prospectivo de 390 pacientes adultos con categoría de triaje canadiense III y IV que visitaron el centro de atención de emergencia en el King Abdulaziz Medical City, Riad, Arabia Saudita, entre el 1 de julio y finales de septiembre de 2011.

La satisfacción del paciente se midió utilizando una entrevista-cuestionario, dentro de los dos dominios: la claridad de la información médica y la relación con el personal. También se midió la percepción del paciente del estado de salud después en comparación con antes de la visita, y la satisfacción general.

Los resultados fueron que un tercio (32,8%) de los pacientes mostró un alto nivel de satisfacción general y 26,7% no estaban satisfechos, con el porcentaje de la puntuación media de 70,36% (17,40), lo que refleja la satisfacción moderada. Después de ajustar para todos los posibles factores de confusión, una menor satisfacción con la visita al Departamento de emergencias se asoció significativamente con el sexo masculino ( $p < 0,001$ ), el largo tiempo de espera ( $p = 0,032$ ) y el bajo estado de salud percibido en comparación con el estado al ingreso ( $p < 0,001$ ). La satisfacción con la vida en general no fue un predictor significativo de la satisfacción del paciente.

En conclusión, una apreciación de tiempo de espera como el único importante factor de riesgo modificable de la satisfacción del paciente es esencial para mejorar los servicios de salud, especialmente en situaciones de emergencia.

En el estudio realizado por Sun et al. (2017) se indagó la satisfacción del consumidor con la asistencia sanitaria terciaria en China. Cuyo objetivo fue

desarrollar la comprensión de satisfacción de los pacientes con los hospitales terciarios. El estudio se basa en los datos recopilados de la Encuesta Nacional de Pacientes de China 2015. Se utilizó una escala Likert de cinco puntos para formular los cuestionarios.

Se realizó un análisis descriptivo y de regresión logística. Los pacientes ambulatorios en el área de dispensación y los pacientes hospitalizados en el área de alta fueron entrevistados aleatoriamente (27 475 pacientes ambulatorios y 19 938 pacientes hospitalizados en 136 hospitales terciarios de 31 provincias). Los dominios del cuestionario incluyen el diseño de las funciones de servicio, el mantenimiento del entorno, la gestión de procesos, la calidad de la atención, la atención humanitaria y la relación paciente-médico.

Los resultados fueron que las puntuaciones de satisfacción general son  $4,42 \pm 0,68$  y  $4,67 \pm 0,62$  para pacientes ambulatorios y de hospitalización. Los dominios con mayor satisfacción son 'diagnóstico y tratamiento' para pacientes externos y 'cuidados de enfermería' para pacientes hospitalizados. Los pacientes ambulatorios eran menos satisfechos con el largo tiempo de espera, mientras que pacientes ingresados eran menos satisfechos con la comida. El predictor más fuerte de la satisfacción global parece ser 'relación médico-paciente' tanto para pacientes ambulatorios (OR=CI 3,53, 95%: 3,17 a 3,92) y los pacientes hospitalizados (O = CI 7,34, 95%: 5,55-9,70).

En conclusión, los hospitales deben prestar más atención para ofrecer una atención más humana a los pacientes, mejorar el medio hospitalario y la gestión de procesos, reduciendo los tiempos de espera para ver a los médicos y las pruebas de pacientes externos, y una mejor alimentación en las salas.

Sharem et al. (2018) realizaron la investigación de la satisfacción de los pacientes ingresados con los cuidados de enfermería en el Hospital de Referencia de Debre Berhan en Etiopía. Los objetivos fueron evaluar el nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería e identificar los factores que influyen en la satisfacción del paciente.

Se realizó un estudio transversal en un hospital con 252 pacientes ingresados en las salas médica, quirúrgica y pediátrica. Se incluyeron todos los pacientes ingresados al menos durante 2 días y con capacidad de comunicación independiente. La edad media de los pacientes fue de 37.9 (SD = 12.9) años, y la mitad (50.4%) de ellos eran hombres. La medida de resultado primaria es la satisfacción del paciente con la atención de enfermería, medido por la satisfacción de Newcastle con la escala de enfermería, fue la variable de resultado. Utilizando un enfoque de división media, las puntuaciones de satisfacción del paciente se dicotomizaron en 'satisfecho' y 'insatisfecho'.

Los resultados fueron que el 49,2% de los pacientes se mostraron satisfechos con los cuidados de enfermería. Grado de instrucción y la historia de ingreso fueron factores importantes que influyen en la satisfacción del paciente. Los pacientes que tenían alto nivel de educación eran 80% menos satisfechos en comparación con los que no tenían educación formal ( $p = 0,01$ , OR = 0,2, 95% CI 0,1 a 0,7). Los pacientes que tenían un historial de ingreso fueron 2,2 veces más satisfechos en comparación con aquellos que no tenían historia de admisión ( $p = 0,02$ , OR = 2,2, 95% CI 1.2 a 4.2).

En conclusión, aproximadamente la mitad de los pacientes ingresados se mostraron satisfechos con los cuidados de enfermería.

Kraska et al. (2017) realizaron un estudio referente a las asociaciones entre las características del hospital y la satisfacción del paciente en Alemania. Cuyo objetivo fue explorar qué características del hospital influyen en la satisfacción del paciente con la atención hospitalaria. Se realizó un estudio transversal usando datos secundarios. Un total de 999 hospitales en Alemania con 300200 encuestas a los pacientes a partir de 2013.

La satisfacción del paciente fue examinada utilizando el Cuestionario Experiencia de los Pacientes y características del hospital fueron extraídos de los informes de calidad obligatorios. Solamente los hospitales con al menos 75 estudios se incluyeron en el análisis. Se estudiaron cuatro dimensiones de la satisfacción del paciente (atención médica, atención de enfermería, organización e impresión general). La región, la orientación a las ganancias, el tamaño, el personal por cama y los puntajes de calidad se consideraron posibles influencias en las características del hospital.

Los resultados fueron que todas las características tuvieron una influencia significativa en las dimensiones de satisfacción de los pacientes ( $p < .05$ ), y los pacientes en Alemania del Este, en pequeños hospitales o en los hospitales sin fines de lucro, estaban más satisfechos. Además, más dotación de personal por cama, así como una mejor calidad de los procesos y los resultados se asociaron con los pacientes más satisfechos.

En conclusión, las características estructurales y de calidad de los hospitales tienen un impacto significativo en la satisfacción del paciente.

El estudio realizado por Cortez (2016) presentó como objetivo general el analizar la relación entre la gestión por procesos y la satisfacción usuaria. El enfoque del

trabajo fue cuantitativo con método deductivo, el alcance fue correlacional de corte transversal no experimental. La población de estudio correspondió a 40 colaboradores a los cuales se les realizó un censo. La herramienta utilizada fue la encuesta pudiéndose comprobar su fiabilidad mediante un alfa de Cronbach de 0.949 (procesos) y de 0.802 (satisfacción). El estadístico utilizado fue el coeficiente de Spearman por medio del programa SPSS 24. Se logró demostrar que existe una relación estadísticamente significativa, lo que se estableció por el Rho de Spearman de 0.923. Por tanto, la gestión por procesos y la satisfacción se relacionan de manera directa.

### **Estudios a Nivel Nacional**

La gestión por procesos es un sistema de gestión destinado a incrementar los resultados de la organización a través de la obtención de niveles superiores de satisfacción de sus usuarios. Debido a sus excelentes resultados se ha ido extendiendo su aplicación en organizaciones de todo tipo, independientemente de su tamaño o sector de actividad. En esta sección se presenta un estudio que evidencia la relación directa entre la gestión por procesos y la satisfacción del usuario.

En el estudio realizado por Gutiérrez (2016) se investigó la gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato. Se desarrolló por medio de un alcance descriptivo con método inductivo. La población de estudio correspondió a 357 usuarios con diferentes dolencias que acuden a la clínica objeto de estudio de manera anual. La muestra fue de 60 pacientes, a los cuales se les recopiló información durante dos meses. Con respecto a los trabajadores, se investigó a 11 colaboradores operacionales y administrativos.

Se utilizó como instrumento un cuestionario validado tanto para el personal de la clínica como para los pacientes. La comprobación de hipótesis se realizó por medio del cruce de variables entre el par de preguntas más importantes por variable. Se utilizó una significancia de 0.05 para obtener resultados con un intervalo de confianza del 95%. La prueba Chi-Cuadrado permitió establecer que existe una relación entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios.

### **Estudios a Nivel Local**

El estudio realizado por Iglesias et al. (2018) se investigó la calidad de los servicios de salud en el Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano fortalecido con un manual en formato UNE-ISO-9001:2008. La atención en salud relacionada con la Calidad ha evolucionado, la OMS propone estrategias eficaces que aseguren la calidad de las atenciones, a partir del año 2012 en el Ecuador se presenta el desafío de mejorar la gestión de la calidad al interior de los hospitales incorporando herramientas administrativas estratégicas.

El objetivo de este estudio fue elaborar un Manual de Calidad para el Proceso Asistencial basado en norma ISO 9001:2008, que se ajuste a las políticas nacionales y que sirva como herramienta integradora de procesos. A través de estudio de caso realizado en el proceso Asistencial del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, se analizó que variables administrativas, sociales, económicas, laborales, demográficas, que incidían en la atención asistencial, como requisito previo a la elaboración de un Manual de Calidad Asistencial basado en Norma ISO 9001:2008.

La matriz de riesgo EFE (2,95) y EFI (2,53) demostraron que a pesar de las vicisitudes se cuenta con los recursos necesarios para el fortalecimiento de la

administración estratégica asistencial, y la compatibilidad con los requisitos mínimos de la norma ISO 9001:2008 (70,9%). Son varios los factores que incidieron en la calidad de la atención asistencial dentro del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, sin embargo con estrategias administrativas basadas en el estudio metodológico de las variables modificables, se pudo construir una herramienta gerencial integradora, coherente que servirá de apoyo a toda la organización.

La revisión literaria de estudios realizados a nivel local, nacional e internacional, que evalúan el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención sanitaria permitieron evidenciar que presenta deficiencias en los aspectos como la gestión por procesos, la claridad de la información, relación con el personal, calidad de atención, funciones del servicio, mantenimiento del entorno hospitalario, el tiempo de espera y las características estructurales y de calidad de los hospitales que tienen un impacto significativo en la satisfacción del paciente. Esto implica que la mejora en estos dominios y los indicadores respectivos son críticos para elevar la satisfacción general del usuario. Asimismo estos estudios evidenciaron la relación directa entre la gestión de procesos y la satisfacción del usuario (Cortez, 2016; Gutiérrez, 2016; Sun, y otros, 2017).

## **Análisis de la Situación Actual del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano**

### **Historia.**

El Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano es un nosocomio de Segundo Nivel de atención de referencia regional ya que la población que accede a los servicios procede de las provincias de Los Ríos, Esmeraldas y Manabí. Es un

establecimiento de Salud Pública, de la Coordinación Zonal de Salud 4 Manabí – Santo Domingo de los Tsáchilas, ubicado en la ciudad de Santo Domingo, se dedica a las labores asistenciales de fomento y protección de la salud, de curación y rehabilitación, científicas y educativas. Construido a partir de 1976, el informe justificativo para su creación fue elaborado por los doctores Gustavo Domínguez, director del Hospital Augusto Egas, y Gonzalo Cárdenas, Jefe de Fomento y Protección del mismo hospital.

El contrato original para la construcción y equipamiento del Hospital se suscribió el 27 de abril de 1976 con la compañía INA BRONCO, concluyó la construcción en agosto de 1983. Se inauguró la nueva unidad operativa el 12 de octubre de 1983, que tomo el nombre de Hospital de “Santo Domingo de los Colorados “.

En el año 2000 con fondos del FASBASE, el servicio de Emergencia fue remodelado, y en abril del 2001, el hospital por gestiones realizadas por el Dr. Gustavo Domínguez entra en una fase de reconstrucción por parte de CORPECUADOR a cargo de la firma Maldonado Fiallos. La reinauguración se realizó el 6 enero de 2003 y cambia de nombre denominándose “Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano”, en memoria de quién fue el gestor de la obra, mediante acuerdo ministerial n° 719 del 12 de noviembre del 2002.

El 6 de noviembre del 2007 se publicó en el registro oficial n° 205 la ley de creación de la nueva provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, creación que generó efectos jurídicos, pues mediante acuerdo ministerial N° 036 del 5 de junio de 2009, la Dra. Caroline Chang Campos, Ministra de salud, crea la Dirección Provincial de Salud, pasando el Hospital Dr. Gustavo Domínguez de General a Tipo B, mediante registro oficial n° 382 del 16 de julio del 2008.

Producto del proyecto de la ley de código de ordenamiento territorial, mismo que fue publicado mediante registro oficial n° 303, primer suplemento del 19 de octubre del 2012, ordenamiento que ubicó al hospital dentro de la región 4, conformada por Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas, así mismo el MSP actualizó durante el 2010 el sistema que permite categorizar a los centros de atención en salud de acuerdo al número de camas que posea, así es que el Hospital Dr. Gustavo Domínguez se proyectó como tipo B, por tener en su cartera de servicios especialidades Médicas y tratamientos clínicos y quirúrgicos.

A partir del año 2012 el hospital es declarado en emergencia, lo que conlleva al proceso de remodelación y repotenciación integral, mismo que inició con el servicio de Emergencia. En este mismo año, de acuerdo a los nuevos lineamientos del MSP se crean a nivel nacional las gerencias hospitalarias, naciendo así una nueva estructura organizacional en pro de mejorar la atención en la salud. En junio del 2012 se posesiona como el primer Gerente el Ing. Patricio Cabrera, y como directora asistencial la Dra. Ligia Fernández.

En la actualidad el hospital se encuentra en una intervención integral de remodelación y repotenciación para mejoramiento del servicio de salud pública.

### **Organigrama Institucional**

Según el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de los Hospitales del Acuerdo Ministerial 1537 se ha realizado la descripción de los procesos agregadores de valor, habilitantes de asesoría y habilitantes de apoyo con sus respectivas unidades de servicios y administrativas, en el cual se describen el rol de cada una de ellas. A continuación, se muestra la estructura organizacional del hospital en la figura 2.

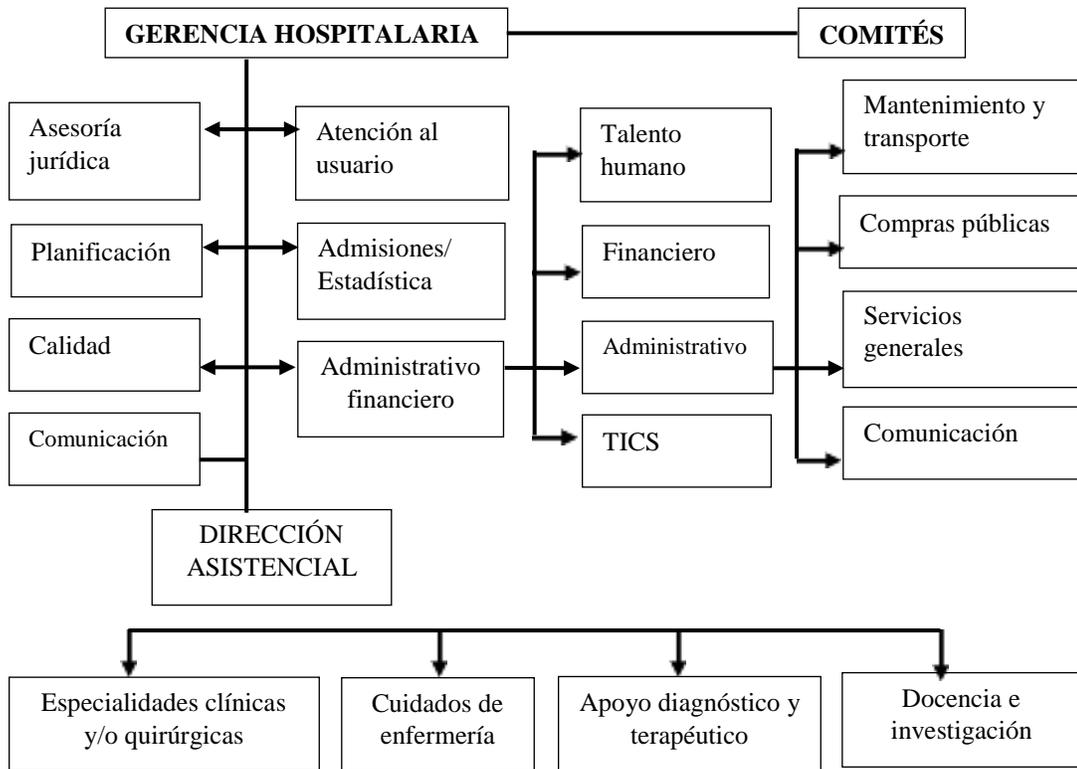


Figura 2. Organigrama Institucional del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano



Figura 3. Mapa de procesos del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano

**Misión.**

Prestar servicios de salud con calidad y calidez en el ambiente de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios cumpliendo con responsabilidad de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación de la salud integral, docencia e investigación, conforme a las políticas del Ministerio de Salud Pública y el trabajo en red en el marco de la justicia y equidad social.

**Visión.**

Ser reconocidos por la ciudadanía como un hospital accesible, que presta una atención de calidad que satisface las necesidades y expectativas de la población bajo principios fundamentales de la salud pública y bioética, utilizando la tecnología y los recursos públicos de forma eficiente y transparente.

**Objetivos Estratégicos del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano 2016-2020.**

- Cumplir con los criterios de los diferentes estándares aplicables para esta casa de salud para acreditar Nivel Diamante y lograr la sostenibilidad.
- Fortalecer la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios de salud según la cartera de servicios.
- Fortalecer el desarrollo del talento humano, la eficiencia operacional y financiera.

**Política de Calidad.**

La Política de Calidad del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, está orientada a brindar atención en salud con calidad y calidez, a la población de la Provincia Tsáchilas y zonas de afluencia mediante el fortalecimiento de la buena práctica profesional, con los recursos necesarios, capacitación permanente del

personal, buen ambiente laboral, desarrollando una cultura de calidad y compromiso permanente de los profesionales en el mejoramiento continuo de nuestros procesos, productos y servicios siempre enfocados en cumplir los objetivos para lograr la plena satisfacción de los usuarios internos y externos.

### **Cartera de Servicios.**

Corresponde a los servicios que el Hospital provee los cuales provienen de su cadena de procesos que permiten dar respuesta a la demanda de los usuarios. La cartera de servicios caracteriza al establecimiento y refleja su misión, en términos simples es lo que hace, es el resultado de las distintas líneas de servicio que posee el establecimiento.

Tabla 1

*Cartera de servicios del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano*

<b>Consulta Externa</b>	<b>Hospitalización</b>	<b>Apoyo diagnóstico y terapéutico</b>
Cirugía	Cirugía general	UCI (adultos y pediátrica)
Cirugía general	Gineco-obstetricia	Centro quirúrgico
Cirugía pediátrica	Medicina interna	Imagenología
Cirugía plástica	Pediatría-Neonatología	Ecografía
Cirugía vascular	Servicio de emergencia	Rayos X
Traumatología		Mamografía
Urología		Audiología
Neurocirugía		Farmacia
Gineco-obstetricia		Laboratorio de Anatomía
Medicina interna		Patológica
Cardiología		Laboratorio Clínico
Dermatología		Medicina Transfusional
Gastroenterología		Rehabilitación y Terapia física
Neurología		Nutrición y dietética
Genética		Atención al usuario
Infectología		Trabajo social
Reumatología		
Nefrología		
Psicología		
Psiquiatría		
Pediatría Neonatología		
Fisiatría		

**Fuente:** Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano. (2019). Carteras de servicios. Recuperado de <https://www.hgdz.gob.ec/index.php/men-cartera/cartera-mensual>

## **Análisis FODA del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.**

El presente análisis FODA es una herramienta que permitirá conocer la situación actual del hospital, misma que permitió obtener un diagnóstico preciso que permitirá en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

<p><b>Fortalezas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El hospital cuenta con un sistema de agendamiento para pacientes.</li> <li>2. Cuenta con un edificio amplio, repotenciado y ubicado en un lugar de fácil acceso.</li> <li>3. Talento humano con sentido de pertenencia, capacidad profesional y comprometida con su servicio y/o departamento.</li> <li>4. Cuentan con un Plan de Mejoramiento Continuo de la Calidad basado en un Sistema de Gestión de calidad mediante Norma ISO 9001:2008 y los estándares de acreditación Canadá Internacional.</li> <li>5. Todos los servicios y/o departamentos cuentan con Manuales de Normas y procedimientos, además tienen Guías de Prácticas Clínicas para la práctica Médica y Manuales de calidad.</li> <li>6. Hospital Acreditado Nivel Oro por Canadá Internacional.</li> <li>7. Comité de Referencia, Derivación y Contrareferencia.</li> </ol>	<p><b>Oportunidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fortalecimiento interinstitucional con organismos sociales.</li> <li>2. Call center para agendamiento de pacientes.</li> <li>3. Software para estadísticas desde Planta Central del MSP.</li> <li>4. Contar con convenios entre el MSP y otras Instituciones.</li> <li>5. Difundir el modelo de Acreditación a nivel Nacional e Internacional.</li> <li>6. Implementación del modelo de Atención Integral de salud (MAIS).</li> <li>7. Marco constitucional promulga la gratuidad de los servicios para el control de enfermedades de interés de salud pública y reconoce a la salud como un derecho y lo garantiza dentro de la concepción del Buen Vivir.</li> <li>8. Coordinación con la Red Pública Integral de Salud (RIPS), y la Red Complementaria para la prestación de servicios, articulación e intercambio entre instituciones y/o personas prestadoras y financiadoras.</li> <li>9. Implementación del Subsistema de referencia, derivación, contra referencia, referencia inversa y transferencia.</li> </ol>
<p><b>Debilidades</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presupuesto no acorde a las necesidades institucionales.</li> <li>2. No se cumple con el Plan de Capacitación al Personal.</li> <li>3. Falta de comunicación interna y externa.</li> <li>4. Falta de conocimientos del personal sobre la Normativa Legal Vigente.</li> <li>5. Plan de incentivos no socializado e implementado en un bajo porcentaje.</li> <li>6. Falta de compromisos para cumplir procesos inherentes a sus funciones.</li> <li>7. Escasa calidez en la atención médica.</li> <li>8. No se cumple con la atención oportuna de acuerdo a lo que dictan los protocolos.</li> <li>9. Escases de enfermeras para la capacidad resolutive del hospital.</li> <li>10. Número insuficientes de camas de hospitalización.</li> </ol>	<p><b>Amenazas</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mal funcionamiento de los procesos en las Instituciones Públicas de salud de primero y segundo nivel localmente.</li> <li>2. Falta de profesionales de salud a nivel Nacional.</li> <li>3. Sistema de activación de pacientes convenio Marco RPIS.</li> <li>4. La crisis económica y financiera afecta de las formas: Aumento explosivo de pacientes, disminución del presupuesto del hospital.</li> <li>5. Falta de creación de partidas para el personal.</li> <li>6. Aplicación de Salvaguardias.</li> <li>7. Suspensión de autogestión.</li> <li>8. Demanda de usuarios supera la oferta de los servicios hospitalarios, debido a la</li> </ol>

11. Equipamiento de acuerdo para el servicio y procedimiento de acuerdo a la Cartera de Servicio.	ubicación geográfica, siendo un hospital de referencia para cinco provincias aledañas. 9. Disposición nacional para ejecución de procesos de adquisición a través del visto bueno del Ministerio de Finanzas quien debe conceder el AVAL para poder seguir con los trámites de adquisición.
---	--

Figura 4. Matriz FODA del Plan Estratégico 2016-2020 Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano

### **Situación Actual del Área de Emergencia.**

El servicio de emergencia cuenta con el área repotenciada funcional constituido por las sala de urgencias y la sala de emergencias en las cuales se asisten patologías clínica quirúrgica dentro de las especialidades de medicina general, ginecología, pediatría y trauma, las que son atendidas en base a sus prioridades y complejidad, clasificación que se lo hace mediante un sistema de triage estructurado con la aplicación de la escala de Manchester a todos los usuarios que acuden al servicio de emergencia al área de triage.

En este servicio se implantó a partir del año 2015 el sistema de Triage Manchester el mismo que permite priorizar la atención de los pacientes clasificándolos por colores. Debido a la ubicación estratégica y a la débil respuesta de resolución del Primer Nivel este Hospital resuelve patologías de Nivel III, esto ocasionaba un colapso en el servicio de emergencia, inconveniente que ha sido superado debido a que se implementó el Triage estructura con modelo Manchester, reduciendo considerablemente las atenciones del primer nivel.

El servicio de emergencia está conformado por el área de triage, admisiones, consultorios ambulatorios (azul y amarillo), de las especialidades de medicina general, pediatría, ginecología y trauma, observación de emergencia, críticos de

emergencia y trauma menor y mayor. El cuadro del método de triage de Manchester es presentado a continuación:

<b>Clasificación de Emergencias (Triage de Manchester)</b> Método para clasificar a pacientes priorizando gravedad y urgencia de los casos			
Nivel	Tipo de Urgencia	Color	Tiempo de espera
1	Resucitación	Rojo	Inmediata
2	Emergencia	Naranja	10 Minutos
3	Urgencia	Amarillo	60 Minutos
4	Urgencia menor	Verde	2 Horas
5	Sin Urgencia	Azul	4 Horas

Figura 5. Clasificación de Emergencias (Triage de Manchester)

El hospital tiene carácter de regional, llegan personas de varios sitios aledaños a Santo Domingo de los Tsáchilas teniendo una alta demanda de usuarios que requieren atención médica. Solamente en emergencia, durante el año 2017 se atendieron a 31.294 usuarios, mientras en el año 2018 se brindó atención a 33.416 pacientes.

Tabla 2

Número de atenciones por especialidad en el área de emergencia en el año 2018

Mes Atención	2018					Total general
	GINECOLOGÍA	MEDICINA GENERAL	PEDIATRÍA	TRAUMA		
Enero	947	1158	999	330		3434
Febrero	866	996	767	260		2889
Marzo	912	992	611	289		2804
Abril	913	932	594	338		2777
Mayo	879	1012	660	288		2839
Junio	854	957	697	346		2854
Julio	1055	1058	685	343		3141
Agosto	966	1033	628	313		2940
Septiembre	1024	960	674	284		2942
Octubre	876	966	543	272		2657
Noviembre	792	754	477	207		2230
Diciembre	819	611	340	139		1909
<b>Total general</b>	10903	11429	7675	3409		33416

Fuente: Registro estadístico, Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano

Actualmente en el área de emergencia existe un difícil acceso para la atención, un trato inadecuado al usuario, una deficiencia de información y orientación. Además, una deficiencia en la priorización según necesidades afectadas desde el triage lo que conlleva a un deficiente nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia y en consecuencia hay un aumento en el número de quejas de los pacientes, altos costos de calidad, espera prolongado para la atención y la tasa de utilización del servicio es alta.

## **Capítulo III**

### **Metodología**

En el presente capítulo se describe detalladamente los instrumentos, herramientas y técnicas que fueron utilizadas en el presente estudio. Luego de la ejecución de la encuesta, se muestran los resultados con su respectivo análisis, lo cual será el punto de partida para la elaboración de una propuesta para el Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo.

#### **Enfoque de Investigación**

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmó: “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (pág. 4). Por lo tanto, es cuantitativo porque a través de la recolección y análisis de datos de las variables de estudio se cuantifica la importancia de cada variable y se establece su respectiva relación, de tal modo que estos datos permitirán comprobar la hipótesis planteada.

#### **Diseño de Investigación**

Los tipos de diseño de investigación se adaptan a las necesidades del problema de investigación y al contexto que lo rodea. El diseño de investigación se refiere a las actividades estratégicas que se realizarán para recopilar los resultados necesarios para la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

### **Diseño no experimental.**

Hernández et al. (2010) afirmaron que este tipo de diseño investigativo se refiere a los estudios que no aplican estímulos o manipulan de forma deliberada a las variables de investigación; es decir los datos se recolectan en el entorno natural del objeto de estudio para su posterior análisis.

### **Diseño transeccional o transversal.**

El diseño de investigación transversal consiste en recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2010). En este caso, la encuesta fue aplicada en abril y mayo de 2019, la información fue tabulada y analizada sin la aplicación de estímulos ni manipulación de las variables.

### **Alcance de la Investigación**

Una vez definido el diseño de la investigación, se establece su alcance. El alcance de investigación resulta de la revisión de la literatura y de la perspectiva del estudio (Hernández et al., 2014). Así, el presente trabajo establece un alcance descriptivo y correlacional.

El alcance descriptivo permitirá describir a la población estudiada en términos sociodemográficas y niveles de satisfacción respecto a la calidad del servicio. Por otro lado, el alcance correlacional permite conocer la relación o grado de asociación que exista entre la gestión de procesos y la satisfacción del usuario.

### **Técnicas e Instrumentos de Recogida de Datos**

Se empleó como técnica de recogida de datos a la encuesta, ya que está permitió recolectar eficientemente la información necesaria del tema en estudio. Además, contribuye al desarrollo de la propuesta porque brinda al autor información

actualizada sobre la problemática identificada en el área de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.

La encuesta se realiza mediante el instrumento cuestionario en base a preguntas cerradas porque contribuyen a la obtención de datos concisos respecto a los requerimientos del autor, el cual pretende mostrar la información más relevante y hacer uso de está para facilitar el desarrollo de la propuesta.

En el presente proyecto se utilizó fuentes de recolección de información de orden primario y secundario. La información primaria se obtiene de la encuesta aplicada a los usuarios del área de emergencia y la información secundaria de la revisión de documentos bibliográficos y de las estadísticas del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.

### **Elaboración del Instrumento de Encuesta**

En el presente estudio se midió la gestión de procesos y la satisfacción del usuario mediante el uso del instrumento encuesta propuesto por Sun et al. (2017) en su artículo titulado “La satisfacción del consumidor con la asistencia sanitaria terciaria en China: hallazgos de la Encuesta Nacional de Pacientes de China de 2015” publicado en la Revista Internacional para la calidad en la atención médica por Oxford University Press que es un departamento de la Universidad de Oxford en asociación con la Sociedad Internacional para la Calidad en la atención de la salud.

Este artículo como se mencionó anteriormente fue publicado en la Revista Internacional de Calidad en la Atención de la Salud, volumen 29, número 2, abril de 2017, páginas 213–221. Está revista tiene un ranking de plata y es reconocida en el Sistema de clasificación de calidad de revistas (JQRS) TM. El protocolo de la

encuesta fue revisado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Salud Pública de Peking Union Medical College (PUMC).

La encuesta fue adaptada con el objetivo de adecuarla al área de estudio. Esta estructurada por la caracterización sociodemográfica (género, edad, residencia, estado civil, nivel educativo, situación laboral) y los dominios claves del cuestionario que incluyen la gestión de procesos, cuidado de enfermería, diagnóstico y tratamiento, relación médico–paciente, ambiente hospitalario y satisfacción general. Dentro de cada dominio, se establecieron varios indicadores, y cada indicador recibió una declaración.

Se utilizó una escala de Likert de cinco puntos que miden el grado de acuerdo con la aseveración. Se solicitó a los pacientes que califiquen sus sentimientos de cada afirmación con "totalmente de acuerdo", "de acuerdo", "ni de acuerdo ni en desacuerdo", "en desacuerdo" o "totalmente en desacuerdo", con 5, 4, 3, 2 y 1 asignados a cada escala, respectivamente. La consistencia interna y la confiabilidad de cada dimensión fueron examinadas por Alfa de Cronbach y correlaciones entre subescala. La satisfacción se midió por la puntuación media de todas las respuestas para cada indicador y cada dominio.

Tabla 3

*Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA	TIPO
Socio demográficas	Género	Sexo	Femenino Masculino	Cualitativa Nominal
	Edad	Años cumplidos	18 – 24 años 25 – 39 años 40 – 59 años 60 años o más	Cuantitativa Discreta
	Residencia	Lugar donde reside.	Urbana Rural	Cualitativa
	Estado civil	Condición de una persona según el registro civil en función de si tiene o no pareja y su situación legal respecto a esto.	Soltero Casado Divorciado Viudo Unión libre	Cualitativa Nominal
	Nivel académico	El grado más elevado de estudios realizados o en curso.	Sin estudios Primaria Secundaria Técnico / Tecnológico Universidad Postgrado	Cualitativa Nominal
	Situación laboral	Situaciones o elementos vinculados de una u otra forma con el trabajo.	Pensionado Desempleado Empleado Hogar Estudiante	Cualitativa Nominal
Gestión de procesos	Valoración cognitiva de la gestión de procesos.	Posicionamiento ante la afirmación: “El procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente” “El tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable” “Hay tiempo suficiente para comunicarse con los médicos” “El tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o los procedimientos de diagnóstico por imágenes es aceptable” “El personal médico le proporciona orientación y explicación”	1 totalmente en desacuerdo 2 en desacuerdo 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 de acuerdo 5 totalmente de acuerdo	Latente Cualitativa Ordinal
Cuidado de enfermería	Valoración cognitiva del cuidado de enfermería.	Posicionamiento ante la afirmación: “Las respuestas del personal de enfermería son de manera oportuna” “Las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales”	1 totalmente en desacuerdo 2 en desacuerdo 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 de acuerdo	Latente Cualitativa Ordinal

		“El personal de enfermería es amable y cortés” “Estoy satisfecho(a) con los servicios del personal de enfermería”	5 totalmente de acuerdo	
Diagnóstico y tratamiento	Valoración cognitiva de diagnóstico y tratamiento.	Posicionamiento ante la afirmación: “Los médicos preguntan sobre el desarrollo de la enfermedad con paciencia” “El personal médico le informa el diagnóstico y el plan de tratamiento con paciencia” “Siento que soy respetado (a) por el personal médico” “Siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal”	1 totalmente en desacuerdo 2 en desacuerdo 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 de acuerdo 5 totalmente de acuerdo	Latente Cualitativa Ordinal
Relación médico-paciente	Valoración cognitiva de la relación médico-paciente.	Posicionamiento ante la afirmación: “Existe un mecanismo y un canal claro y confiable para elogiar y reclamar” “La mayoría del personal médico es de confianza”	1 totalmente en desacuerdo 2 en desacuerdo 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 de acuerdo 5 totalmente de acuerdo	Latente Cualitativa Ordinal
Ambiente hospitalario	Valoración cognitiva del ambiente hospitalario.	Posicionamiento ante la afirmación: “Las indicaciones (señalización) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras” “Los servicios sanitarios son limpios y convenientes” “Se proporcionan suficientes asientos en el área de espera”	1 totalmente en desacuerdo 2 en desacuerdo 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 de acuerdo 5 totalmente de acuerdo	Latente Cualitativa Ordinal
Satisfacción general	Valoración cognitiva de la satisfacción general.	Posicionamiento ante la afirmación: “Estoy satisfecho(a) con el servicio del área de emergencia”	1 totalmente en desacuerdo 2 en desacuerdo 3 ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4 de acuerdo 5 totalmente de acuerdo	Numérica discreta

## Población

Una Población “Es el subconjunto de elementos que pertenecen, a ese conjunto definido en sus características” (Hernández et al., 2010, pág. 174). La población es de

2785 usuarios, este valor corresponde al promedio mensual del número de emergencias atendidas en el año 2018.

Tabla 4

*Número de atenciones en el área de emergencia en el año 2018*

Mes	Cantidad de hospitalizados
Enero	3434
Febrero	2889
Marzo	2804
Abril	2777
Mayo	2839
Junio	2854
Julio	3141
Agosto	2940
Septiembre	2942
Octubre	2657
Noviembre	2230
Diciembre	1909
Total	2785

**Fuente:** Registro estadístico, Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano

## Muestra

Una muestra es solo una parte de la población, sobre la que se realizarán las inferencias referidas a toda la población. “Es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectará datos, que tienen que definirse o delimitarse” (Hernández et al., 2010, pág. 173).

Para obtener el tamaño de la muestra se empleó una fórmula de estándar probabilístico que permitió contar con una muestra aleatoria simple de 338 personas, en el que todos los pacientes tenían la posibilidad de ser atendidos, excluyendo a aquellos pacientes que se encuentran inconscientes o que por su gravedad no pueden responder a las preguntas planteadas.

Fórmula para determinar una muestra de una población finita menor a 100.000.

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N - 1) + Z^2pq}$$

**Dónde:**

n = Tamaño de la muestra = 338

N = Tamaño de la población = 2785

p = Probabilidad de que ocurra un evento = 50%

q = Probabilidad de que no ocurra un evento = 50%

e = Margen de error = 5%

Z = Nivel de confianza = 95%

A través del uso de la fórmula de muestra anterior, se obtuvo resultados que permitió establecer conclusiones válidas respecto a la población. En la aplicación de esta fórmula se utilizó un 95% de nivel de confianza y un margen de error del 5%; se obtuvo una muestra de 338 usuarios.

$$n = \frac{(2785)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(2785 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 338 \text{ personas}$$

**Análisis Estadístico**

El presente estudio establece un alcance de investigación descriptivo y correlacional. Por lo tanto, para analizar los datos se empleó técnicas de estadística descriptiva (tablas de frecuencia y diagramas de barras); y técnicas de estadística correlacional en donde se aplicó el alfa de Cronbach y análisis correlacional mediante matrices. Los diagramas y tablas de frecuencia sirvieron para poder presentar las características sociodemográficas de la muestra. En tanto que medidas de tendencia central, tales como la desviación estándar y la media, sirven para identificar los niveles de satisfacción por indicador y dimensión.

El software que se usó para el análisis de datos fue SPSS v22.0 para: (i) probar la consistencia interna y la confiabilidad del cuestionario y cada dominio con  $\alpha$  de Cronbach; (ii) realizar el análisis de correlación de Spearman entre la puntuación de satisfacción de cada indicador y la puntuación de satisfacción general; (iii) realizar un análisis de regresión lineal para identificar los factores asociados con la satisfacción general de los pacientes.

Se utilizó la regresión lineal para analizar la relación o dependencia que hay entre las variables de estudio, de esta forma se procedió a comprobar la hipótesis de este estudio, la cual busca determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.

### **Análisis de Resultados**

El análisis de los datos se estructuró en base a las 338 encuestas realizadas. Inicialmente se procedió a presentar el perfil sociodemográfico de la muestra. Luego los resultados fueron analizados por medio de medidas de tendencia central y de dispersión. Posteriormente, se presentaron los datos en grados de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.

Finalmente, se identifica y analiza la relación existente por cada dimensión de las variables de estudio, esto se realizó por medio de herramientas cuantitativas.

## Datos sociodemográficos.

Tabla 5

*Género*

<b>Género</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Femenino	204	60,4%
Masculino	134	39,6%
Total	338	100,0%

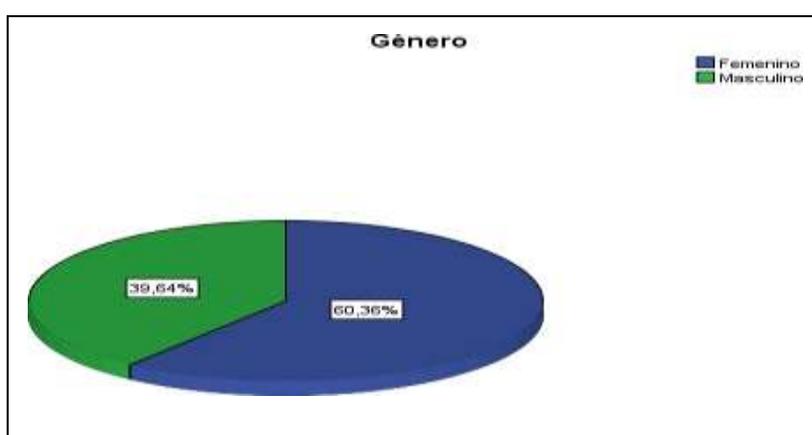


Figura 6. Porcentaje de la muestra de acuerdo al género

La figura indica que de los 338 usuarios encuestados el 60,36% pertenecen al género femenino y el 39,64% restante al género masculino.

Tabla 6

*Rango de edades*

<b>Rango de edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18 - 24 años	53	15,7
25 - 39 años	92	27,2
40 - 59 años	102	30,2
60 años o más	91	26,9
Total	338	100,0

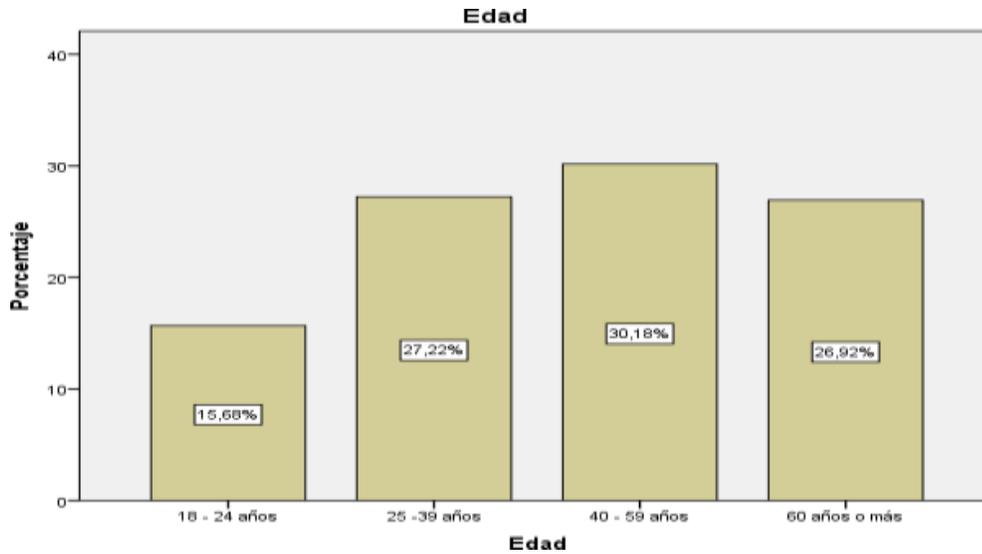


Figura 7. Porcentaje de la muestra de acuerdo al rango de edades

Según los datos obtenidos el 30,18% de los usuarios tienen edades comprendidas entre 40 a 59 años, el 27,22% tienen un rango de edades de 25 a 39 años, el 26,92% entre 60 años o más y el 15,68 % restante oscila entre los 18 a 24 años de edad.

Tabla 7

*Residencia*

Residencia	Frecuencia	Porcentaje
Urbana	221	65,4
Rural	117	34,6
Total	338	100,0

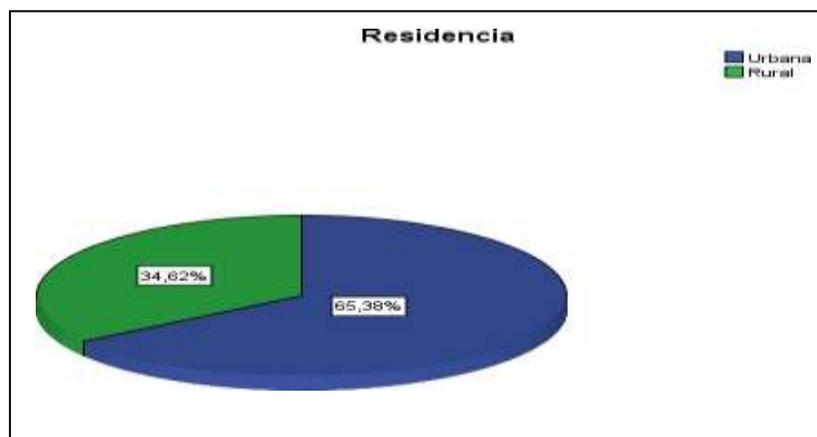


Figura 8. Porcentaje de la muestra de acuerdo a la residencia

La figura indica que de los 338 usuarios encuestados el 65,38% residen en la zona urbana y el 34,62% en la zona rural.

Tabla 8

*Estado civil*

<b>Estado civil</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Soltero	81	24,0
Casado	82	24,3
Divorciado	27	8,0
Viudo	28	8,3
Unión libre	120	35,5
Total	338	100,0

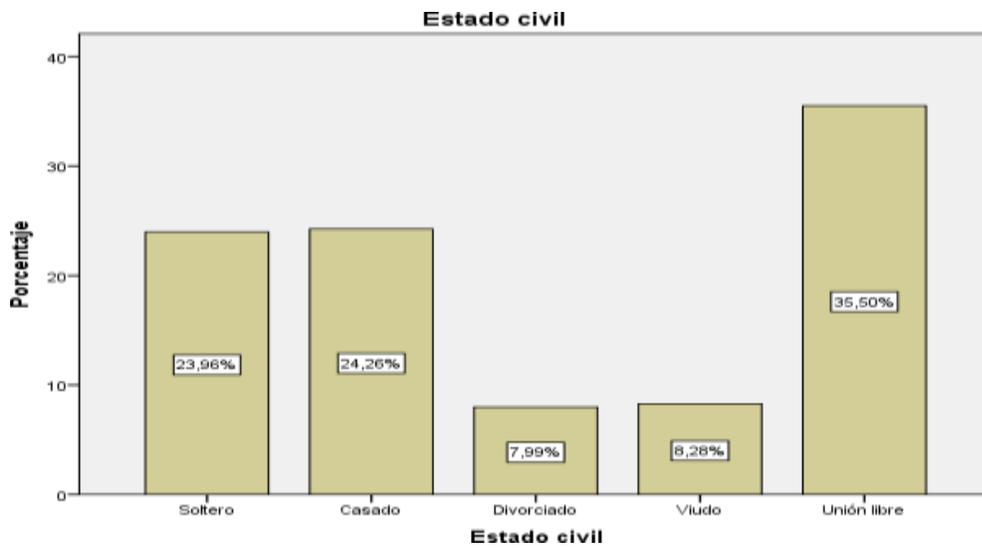


Figura 9. Porcentaje de la muestra de acuerdo al estado civil

Según las cifras obtenidas de los 338 usuarios encuestados el 35,50% refirió que tienen un estado civil unión libre, el 24,26% de los pacientes están casados, el 23,96% son solteros, el 8,28% respondió que están divorciados y el 7,99% restante afirmó que son viudos.

Tabla 9

*Nivel educativo*

Nivel educativo	Frecuencia	Porcentaje
Sin estudios	48	14,2
Primaria	159	47,0
Secundaria	110	32,5
Técnico / Tecnológico	5	1,5
Universidad	16	4,7
Total	338	100,0

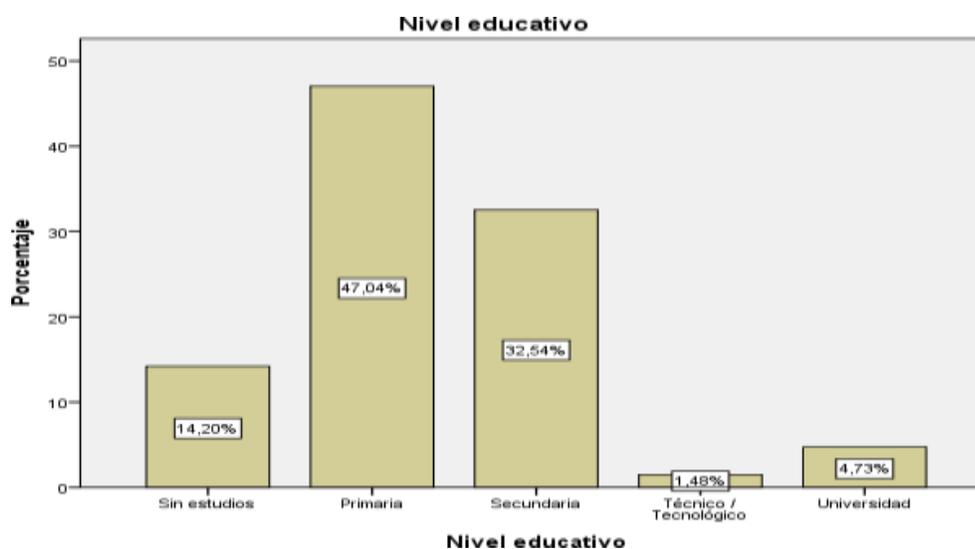


Figura 10. Porcentaje de la muestra de acuerdo al nivel educativo

De los usuarios encuestados el 47,04% tienen una instrucción educativa primaria, el 32,54% poseen una instrucción educativa secundaria, el 14,20% no tienen estudios, el 1,48% tienen un nivel educativo técnico / tecnológico y un 4,73% ostentan un tercer nivel de educación.

Tabla 10

*Situación laboral*

Situación laboral	Frecuencia	Porcentaje
Pensionado	3	0,9
Desempleado	69	20,4
Empleado	89	26,3
Hogar	163	48,2
Estudiante	14	4,1
Total	338	100,0

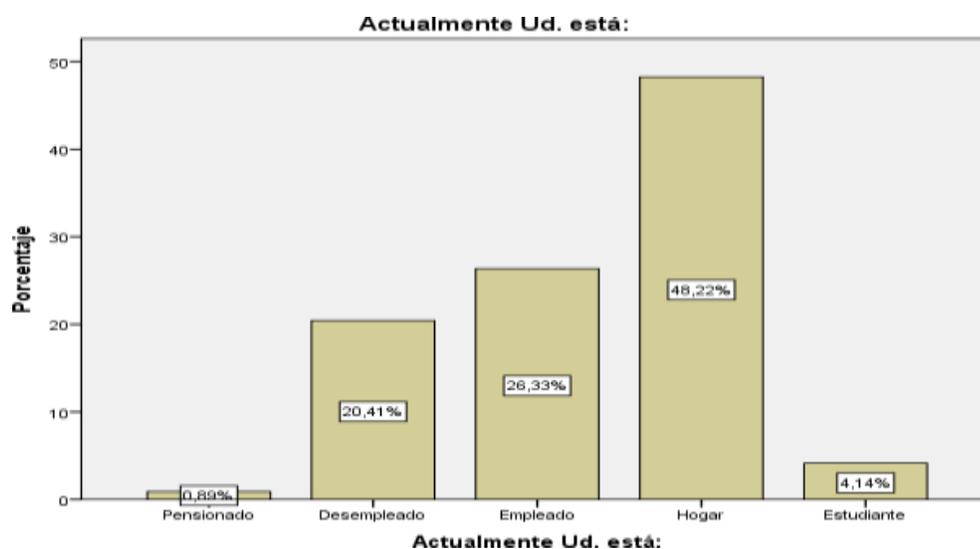


Figura 11. Porcentaje de la muestra de acuerdo a la situación laboral

De los 338 usuarios encuestados el 48,22% afirmaron que actualmente solo pasan en el hogar, el 26,33% refirió que tienen empleo, el 20,41% están desempleados, el 4,14% son estudiantes y el 0,89% están pensionados.

## Gestión de procesos.

Tabla 11

*El procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	28	8,3
En desacuerdo	129	38,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	10,1
De acuerdo	114	33,7
Totalmente de acuerdo	33	9,8
Total	338	100,0

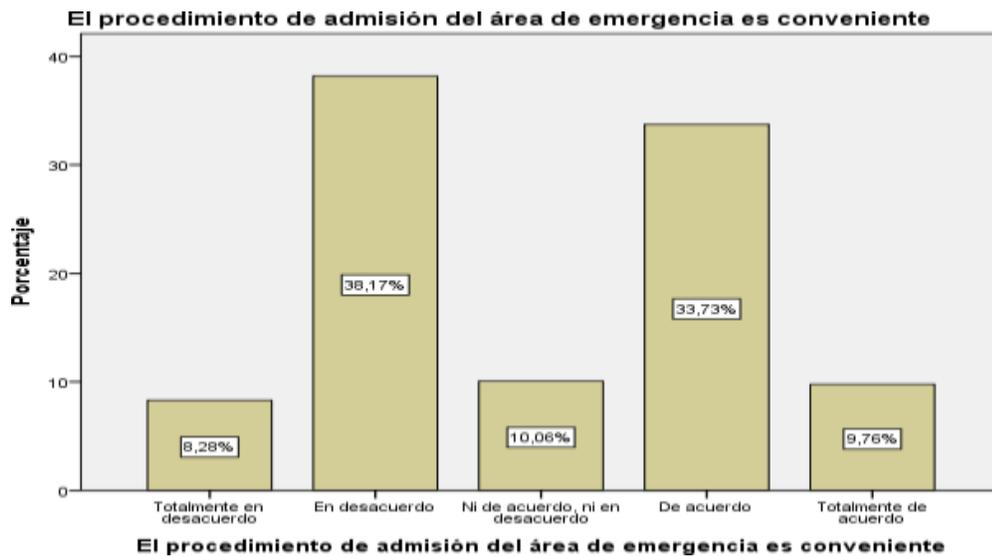


Figura 12. El procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente

El 38,17% de los usuarios respondió estar “en desacuerdo” con la afirmación “el procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente”, el 33,73% están “de acuerdo”, el 10,06% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 9,76% está “totalmente de acuerdo” y el 8,28% restante eligió la opción “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 12

*El tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	34	10,1
En desacuerdo	129	38,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	10,1
De acuerdo	108	32,0
Totalmente de acuerdo	33	9,8
Total	338	100,0

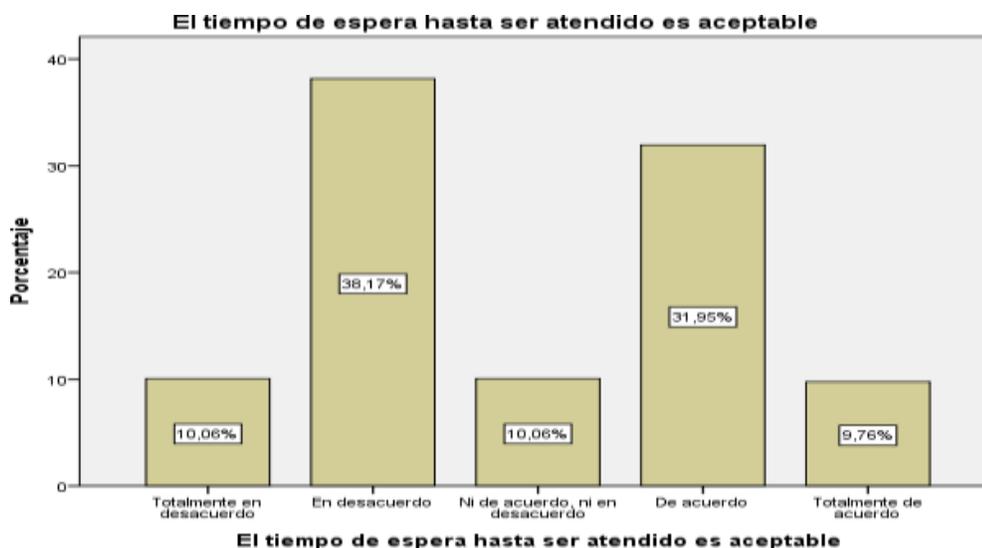


Figura 13. El tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable

Según cifras obtenidas el 38,17% de los usuarios respondió estar “en desacuerdo” con la afirmación “el tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable”, el 31,95% están “de acuerdo”, el 10,06% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”, el 10,06% está “totalmente en desacuerdo” mientras que el 9,76% restante afirmó estar “totalmente de acuerdo”.

Tabla 13

*Hay tiempo suficiente para comunicarse con los médicos*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	4,1
En desacuerdo	102	30,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	8,0
De acuerdo	142	42,0
Totalmente de acuerdo	53	15,7
Total	338	100,0

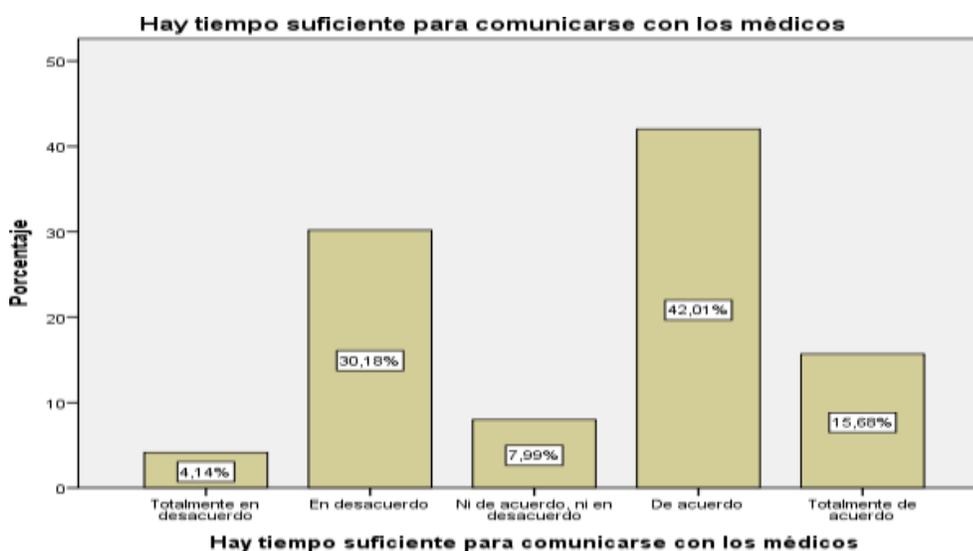


Figura 14. *Hay tiempo suficiente para comunicarse con los médicos*

Se evidenció que el 42,01% de los encuestados están “de acuerdo” con la afirmación “hay tiempo suficiente para comunicarse con los médicos”, el 30,18% respondió estar “en desacuerdo”, el 15,68% está “totalmente de acuerdo”, el 7,99% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 4,14% restante eligió la opción “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 14

*El tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o los procedimientos de diagnóstico por imágenes es aceptable*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	26	7,7
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	48	14,2
De acuerdo	211	62,4
Totalmente de acuerdo	53	15,7
Total	338	100,0

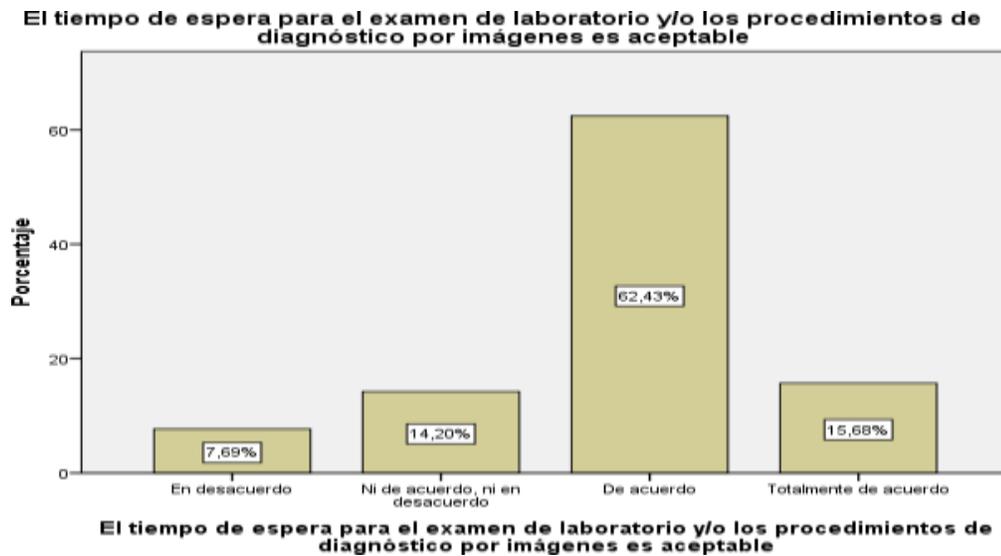


Figura 15. El tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o los procedimientos de diagnóstico por imágenes es aceptable

Según datos obtenidos el 62,43% de los encuestados respondió que están “de acuerdo con la afirmación “el tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o los procedimientos de diagnóstico por imágenes es aceptable”, el 15,68% está “totalmente de acuerdo”, el 14,20% de los usuarios tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” mientras el 7,69% manifestó estar “en desacuerdo”.

Tabla 15

*El personal médico le proporciona orientación y explicación*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	88	26,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	10,1
De acuerdo	163	48,2
Totalmente de acuerdo	53	15,7
Total	338	100,0

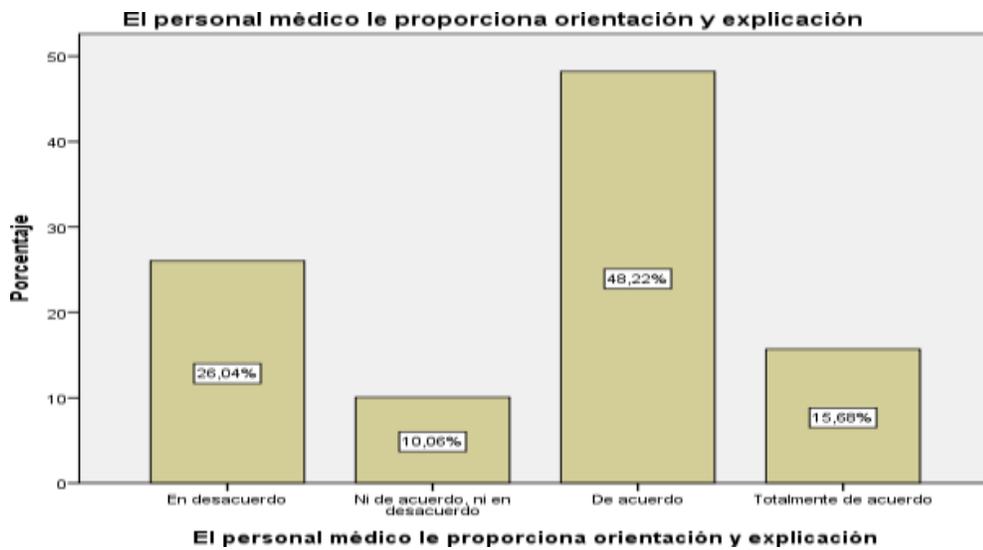


Figura 16. El personal médico le proporciona orientación y explicación

De los datos obtenidos el 48,22% de los usuarios respondió estar “de acuerdo” con la afirmación “el personal médico le proporciona orientación y explicación”, el 26,04% está “en desacuerdo”, el 15,68% están “totalmente de acuerdo” mientras el 10,06% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

## Cuidado de enfermería.

Tabla 16

*Las respuestas del personal de enfermería son de manera oportuna*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	23	6,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	50	14,8
De acuerdo	206	60,9
Totalmente de acuerdo	59	17,5
Total	338	100,0

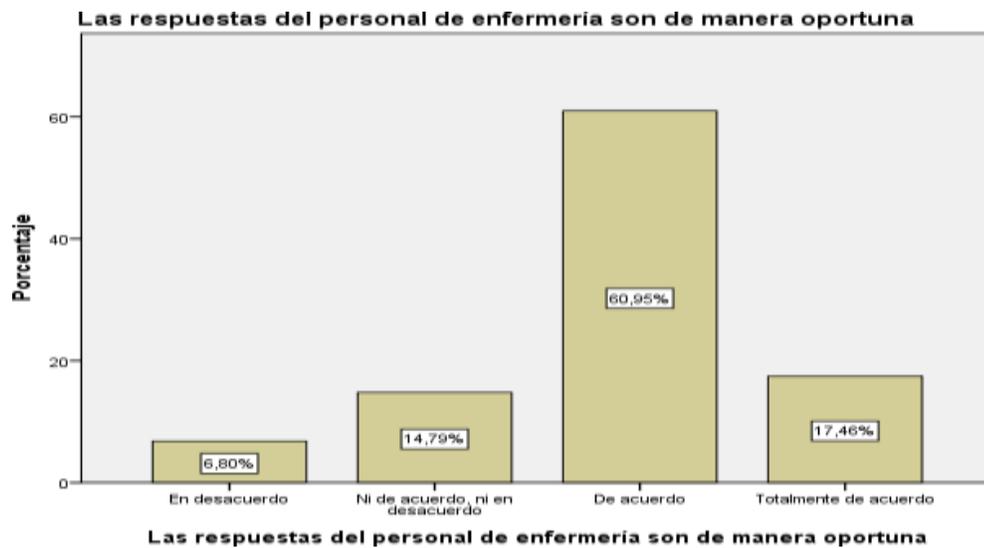


Figura 17. Las respuestas del personal de enfermería son de manera oportuna

Se evidenció que el 60,95% de los usuarios encuestados están “de acuerdo” con la afirmación “las respuestas del personal de enfermería son de manera oportuna”, el 17,46% respondió estar “totalmente de acuerdo”, el 14,79% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 6,80% refirió estar “en desacuerdo”.

Tabla 17

*Las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	19	5,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	16,3
De acuerdo	196	58,0
Totalmente de acuerdo	68	20,1
Total	338	100,0

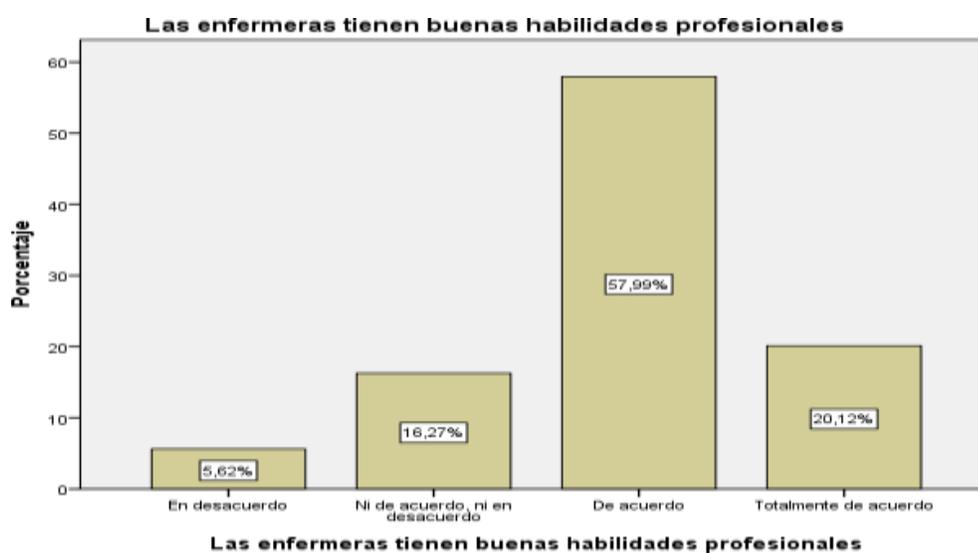


Figura 18. Las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales

Según las cifras obtenidas el 57,99% de los encuestados están “de acuerdo” con la afirmación “las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales”, el 20,12% están “totalmente de acuerdo”, el 16,27% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” mientras el 5,62% restante respondió estar “en desacuerdo”.

Tabla 18

*El personal de enfermería es amable y cortés*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	4,1
En desacuerdo	109	32,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	20	5,9
De acuerdo	142	42,0
Totalmente de acuerdo	53	15,7
Total	338	100,0

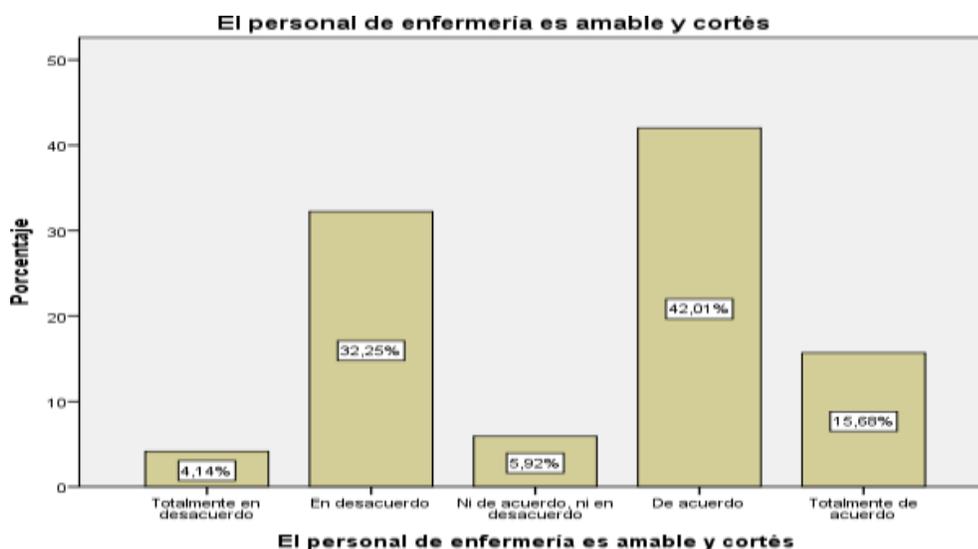


Figura 19. El personal de enfermería es amable y cortés

De los usuarios encuestados el 42,01% respondió estar “de acuerdo” con la afirmación “el personal de enfermería es amable y cortés”, el 32,25% están “en desacuerdo”, el 15,68% está “totalmente de acuerdo”, el 5,92% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 4,14% restante refirió estar “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 19

*Estoy satisfecho (a) con los servicios del personal de enfermería*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	4,1
En desacuerdo	95	28,1
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	10,1
De acuerdo	142	42,0
Totalmente de acuerdo	53	15,7
Total	338	100,0

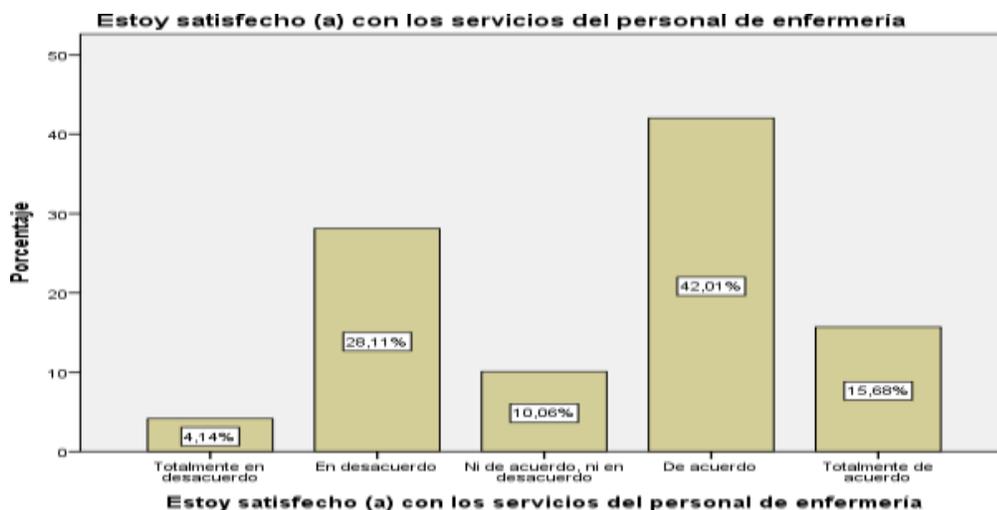


Figura 20. Estoy satisfecho (a) con los servicios del personal de enfermería

Según las cifras obtenidas el 42,01% de los usuarios están “de acuerdo” con la afirmación “estoy satisfecho (a) con los servicios del personal de enfermería”, el 28,11% respondió estar “en desacuerdo”, el 15,68% está “totalmente de acuerdo”, el 10,06% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 4% refirió estar “totalmente en desacuerdo”.

## Diagnóstico y tratamiento.

Tabla 20

*Los médicos preguntan sobre el desarrollo de la enfermedad con paciencia*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	3,3
En desacuerdo	84	24,9
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	37	10,9
De acuerdo	153	45,3
Totalmente de acuerdo	53	15,7
Total	338	100,0

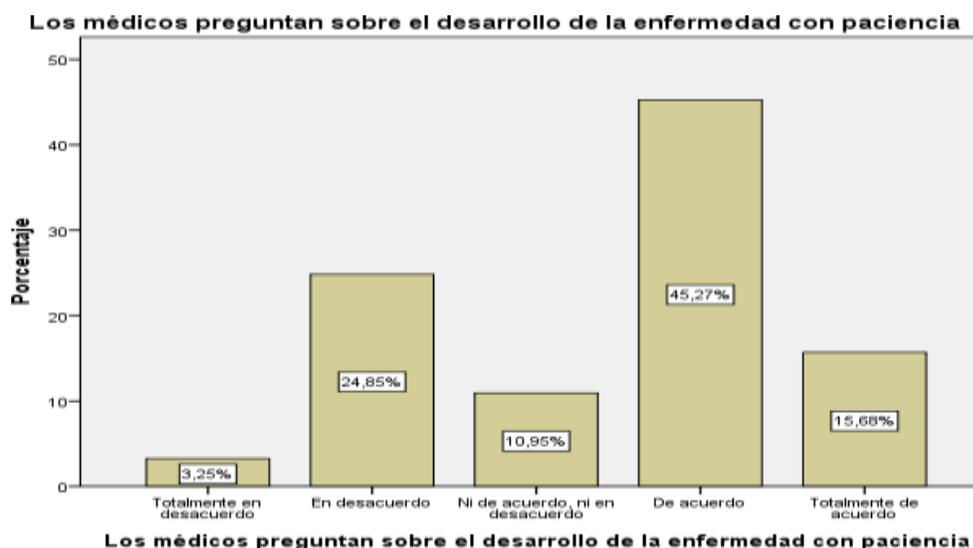


Figura 21. Los médicos preguntan sobre el desarrollo de la enfermedad con paciencia

De los usuarios encuestado el 45,27% están “de acuerdo” con la afirmación “los médicos preguntan sobre el desarrollo de la enfermedad con paciencia”, el 24,85% refirió estar “en desacuerdo”, el 15,68% está “totalmente de acuerdo”, el 10,95% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” mientras el 3,25% restante eligió la opción “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 21

*El personal médico le informa el diagnóstico y el plan de tratamiento con paciencia*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	1,5
En desacuerdo	90	26,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	41	12,1
De acuerdo	149	44,1
Totalmente de acuerdo	53	15,7
Total	50	100,0

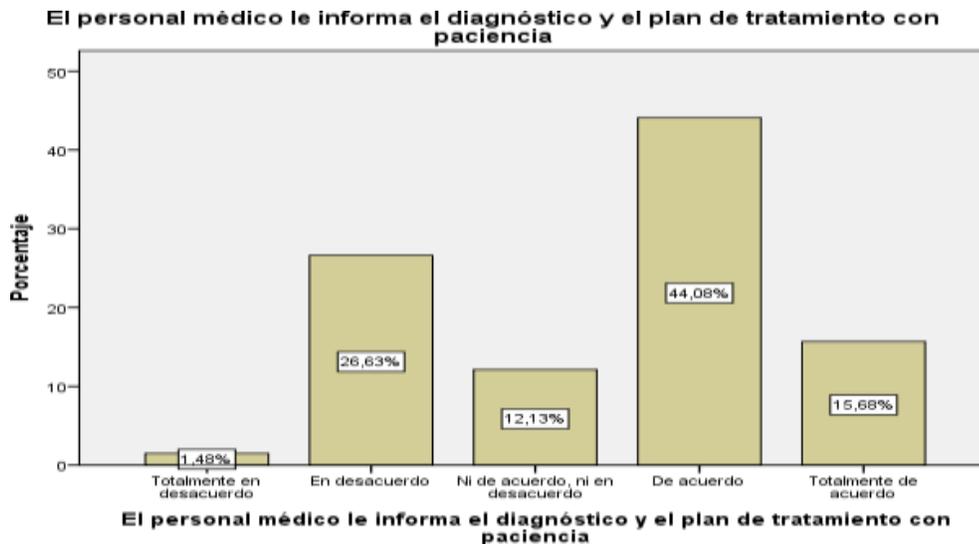


Figura 22. El personal médico le informa el diagnóstico y el plan de tratamiento con paciencia

Se evidenció que el 44,08% de los usuarios encuestados respondió estar “de acuerdo” con la afirmación “el personal médico le informa el diagnóstico y el plan de tratamiento con paciencia”, el 26,63% están “en desacuerdo”, el 15,68% está “totalmente de acuerdo”, el 12,13% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 1,48% refirió estar “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 22

*Siento que soy respetado (a) por el personal médico*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	19	5,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	16,3
De acuerdo	199	58,9
Totalmente de acuerdo	65	19,2
Total	338	100,0



Figura 23. Siento que soy respetado (a) por el personal médico

Según los datos obtenidos el 58,88% de los encuestados refirió que están “de acuerdo” con la afirmación “siento que soy respetado (a) por el personal médico”, el 19,23% está “totalmente de acuerdo”, el 16,27% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 5,62% respondió estar “en desacuerdo”.

Tabla 23

*Siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	18	5,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	16,6
De acuerdo	201	59,5
Totalmente de acuerdo	63	18,6
Total	338	100,0



Figura 24. Siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal

Se evidenció que el 59,47% de los encuestados están “de acuerdo” con la afirmación “siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal”, el 18,64% está “totalmente de acuerdo”, el 16,57% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 5,33% respondió estar “en desacuerdo”.

## Relación médica – paciente.

Tabla 24

*Existe un mecanismo y un canal claro y confiable para elogiar y reclamar*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	116	34,3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	81	24,0
De acuerdo	108	32,0
Totalmente de acuerdo	33	9,8
Total	338	100,0

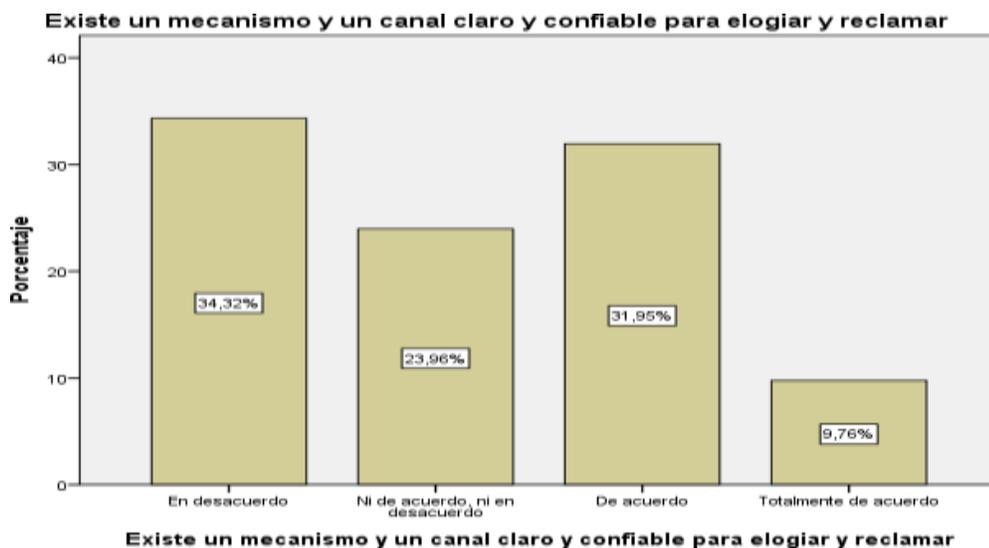


Figura 25. Existe un mecanismo y un canal claro y confiable para elogiar y reclamar

Se evidenció que el 34,32% de los usuarios encuestados están “en desacuerdo” con la afirmación “existe un mecanismo y un canal claro y confiable para elogiar y reclamar”, el 31,95% respondió estar “de acuerdo”, el 23,96% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 9,76% está “totalmente de acuerdo”.

Tabla 25

*La mayoría del personal médico es de confianza*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	60	17,8
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	49	14,5
De acuerdo	181	53,6
Totalmente de acuerdo	48	14,2
Total	338	100,0

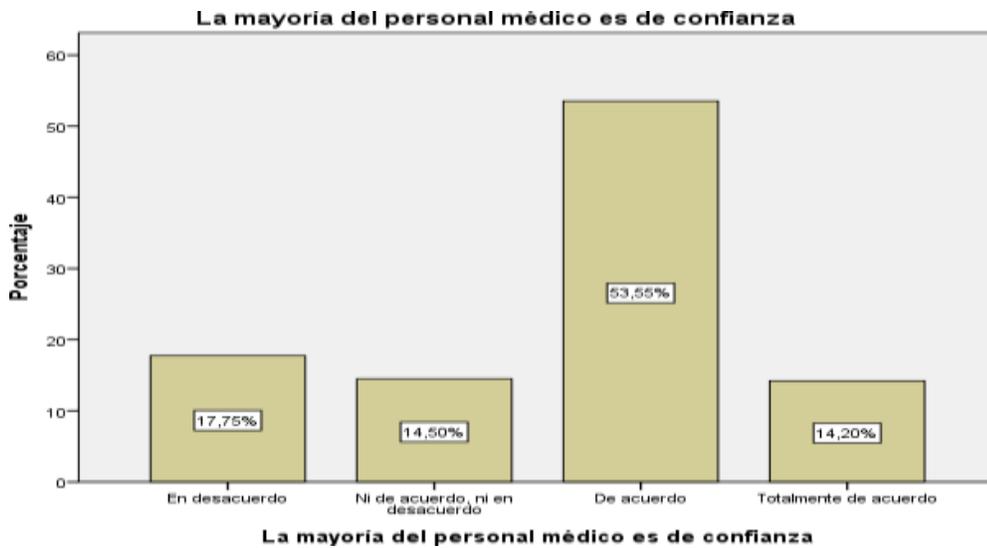


Figura 26. La mayoría del personal médico es de confianza

Según los datos obtenidos el 53,55% de los usuarios encuestados están “de acuerdo” con la afirmación “la mayoría del personal médico es de confianza”, el 17,75% está “en desacuerdo”, el 14,50% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” mientras el 14,20% respondió estar “totalmente de acuerdo”.

## Ambiente hospitalario.

Tabla 26

Las indicaciones (señalización) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	14	4,1
En desacuerdo	88	26,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	41	12,1
De acuerdo	142	42,0
Totalmente de acuerdo	53	15,7
Total	338	100,0

Las indicaciones (señalización) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras

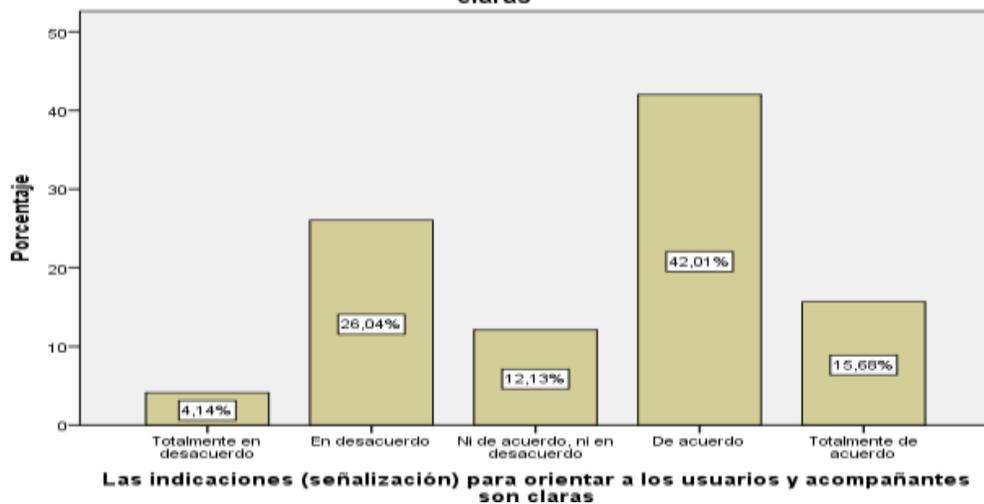


Figura 27. Las indicaciones (señalización) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras

Se evidenció que el 42,01% de los usuarios encuestados están “de acuerdo” con la afirmación “las indicaciones (señalización) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras”, el 26,04% está “en desacuerdo”, el 15,68% respondió estar “totalmente de acuerdo”, el 12,13% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 4,14% refirió estar “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 27

Los servicios sanitarios son limpios y convenientes

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	5,9
En desacuerdo	129	38,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	10,1
De acuerdo	108	32,0
Totalmente de acuerdo	47	13,9
Total	338	100,0

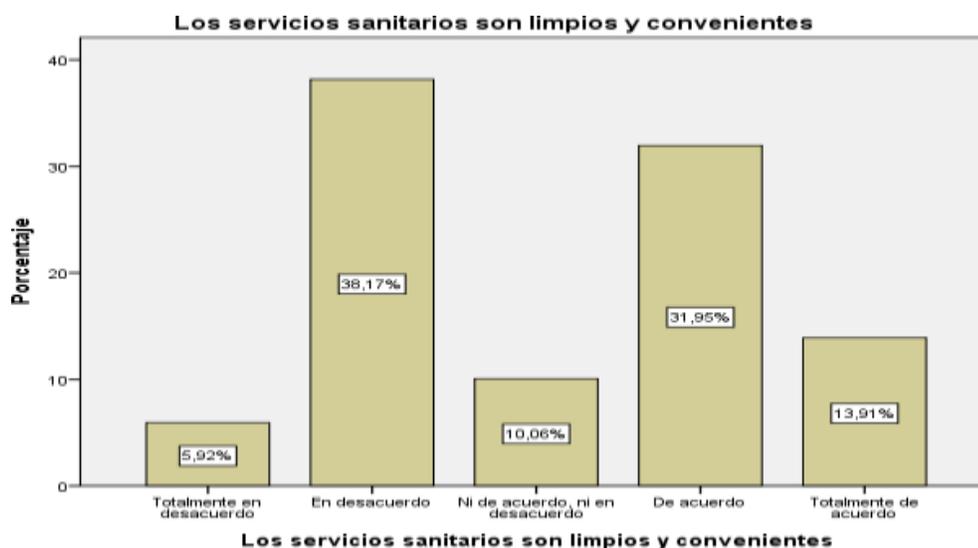


Figura 28. Los servicios sanitarios son limpios y convenientes

Según cifras obtenidas el 38,17% de los usuarios encuestados están “en desacuerdo” con la afirmación “los servicios sanitarios son limpios y convenientes”, el 31,95% respondió estar “de acuerdo”, el 13,91% está “totalmente de acuerdo”, el 10,06% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 5,92% refirió estar “totalmente en desacuerdo”.

Tabla 28

*Se proporcionan suficientes asientos en el área de espera*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	8,0
En desacuerdo	129	38,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	10,1
De acuerdo	108	32,0
Totalmente de acuerdo	40	11,8
Total	338	100,0

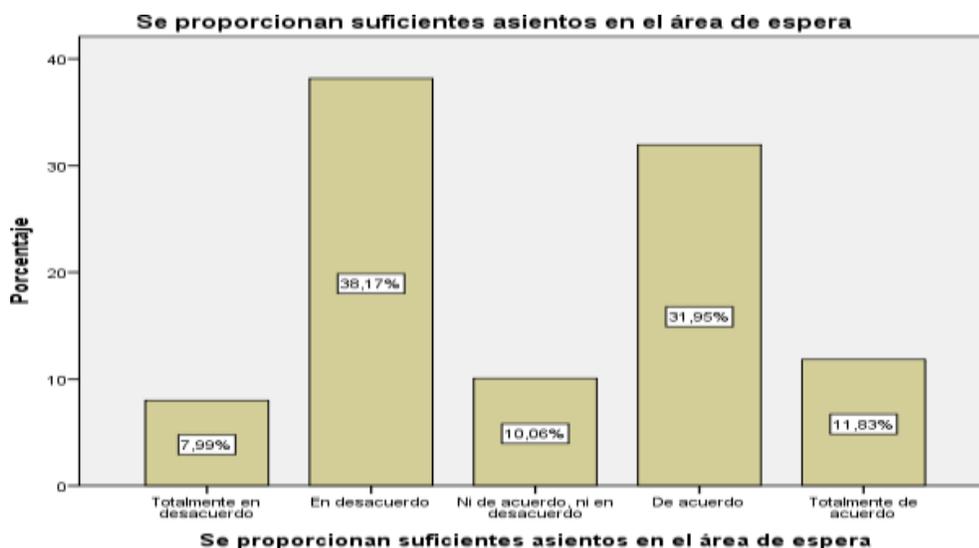


Figura 29. Se proporcionan suficientes asientos en la sala de espera

Según datos obtenidos el 38,17% de los usuarios encuestados están “en desacuerdo” respecto a la afirmación “se proporcionan suficientes asientos en la sala de espera”, el 31,95% está “de acuerdo”, el 11,83% refirió estar “totalmente de acuerdo”, el 10,06% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo” y el 7,99% restante respondió estar “totalmente en desacuerdo”.

## Satisfacción general.

Tabla 29

*Estoy satisfecho (a) con el servicio del área de emergencia*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	102	30,2
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	6,2
De acuerdo	181	53,6
Totalmente de acuerdo	34	10,1
Total	338	100,0

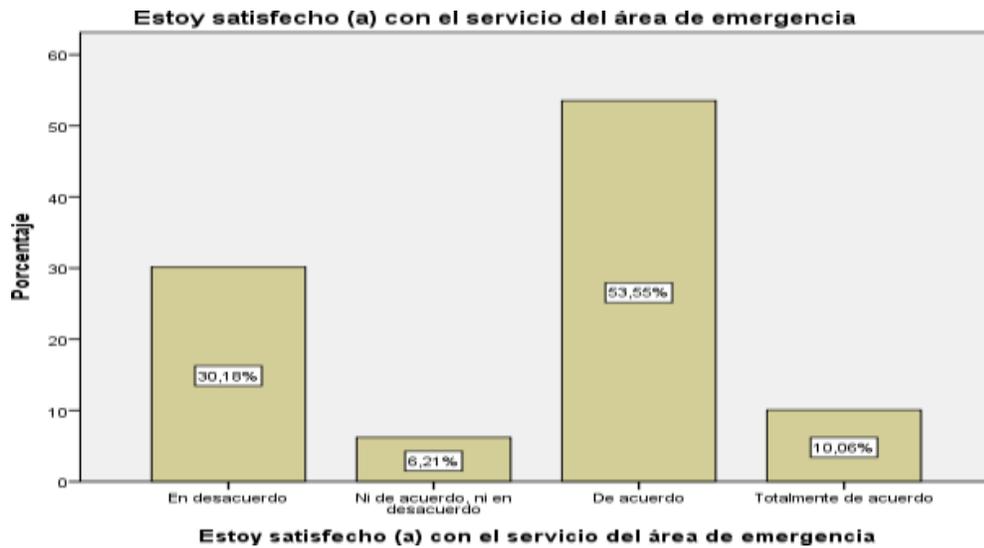


Figura 30. Estoy satisfecho (a) con el servicio del área de emergencia

Según cifras obtenidas el 53,55% de los usuarios encuestados están “de acuerdo” con la afirmación “estoy satisfecho (a) con el servicio del área de emergencia”, el 30,18% está “en desacuerdo”, el 10,06% respondió estar “totalmente de acuerdo” y el 6,21% tienen un criterio neutral “ni de acuerdo, ni en desacuerdo”.

### **Análisis de Fiabilidad de la Escala de Medición**

Antes de proceder con la evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario es necesario verificar la confiabilidad y consistencia interna

del cuestionario y de cada dominio con el  $\alpha$  de Cronbach. A continuación, se presenta los índices de confiabilidad obtenidos para cada una de las escalas de las dimensiones y para la escala total del cuestionario.

Tabla 30

*Alfa de Cronbach para las dimensiones del cuestionario*

<b>Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Número de Ítems</b>
Gestión de procesos	0,888	5
Cuidado de enfermería	0,835	4
Diagnóstico y tratamiento	0,852	4
Relación médico - paciente	0,712	2
Ambiente hospitalario	0,898	3
Escala total	0,969	19

Los resultados de las dimensiones demuestran un índice aceptable de confiabilidad debido a que el valor de cada una de las dimensiones está por encima del límite aceptable de 0,70. El  $\alpha$  de Cronbach del cuestionario en su totalidad con 19 ítems es 0.969 como el valor mencionado es  $> 0.7$ , este es un indicador positivo de consistencia interna dentro de cada dominio y la confiabilidad aceptable del instrumento.

### **Análisis de Correlación de Spearman**

Se realizó el análisis de correlación de Spearman entre la puntuación de satisfacción de cada indicador y la puntuación de satisfacción general. Los resultados que se obtuvo fueron que la satisfacción general del usuario tiene mayor correlación de spearman con el indicador “La mayoría del personal médico es de confianza” (ver Tabla 31).

## **Exploración de Datos**

Luego de conocer las características de la muestra, se procede a analizar las medidas de tendencia central (media o promedio) por ítems con la finalidad de identificar los valores más bajos. La tabla 31 presenta los resultados para los 19 ítems.

Al revisar el promedio o media de cada indicador se puede evidenciar que las mejores puntuaciones se obtuvieron en aspectos como las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales, siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal, siento que soy respetado (a) por el personal médico, las respuestas del personal de enfermería son de manera oportuna, el tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o procedimientos de diagnóstico por imágenes.

Por el contrario, el puntaje de promedio más bajo fue registrado en ítems como el tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable, el procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente, se proporcionan suficientes asientos en la sala de espera, los servicios sanitarios son limpios y convenientes, existe un mecanismo claro y confiable para elogiar y reclamar, el personal de enfermería es amable y cortés (ver Figura 31).

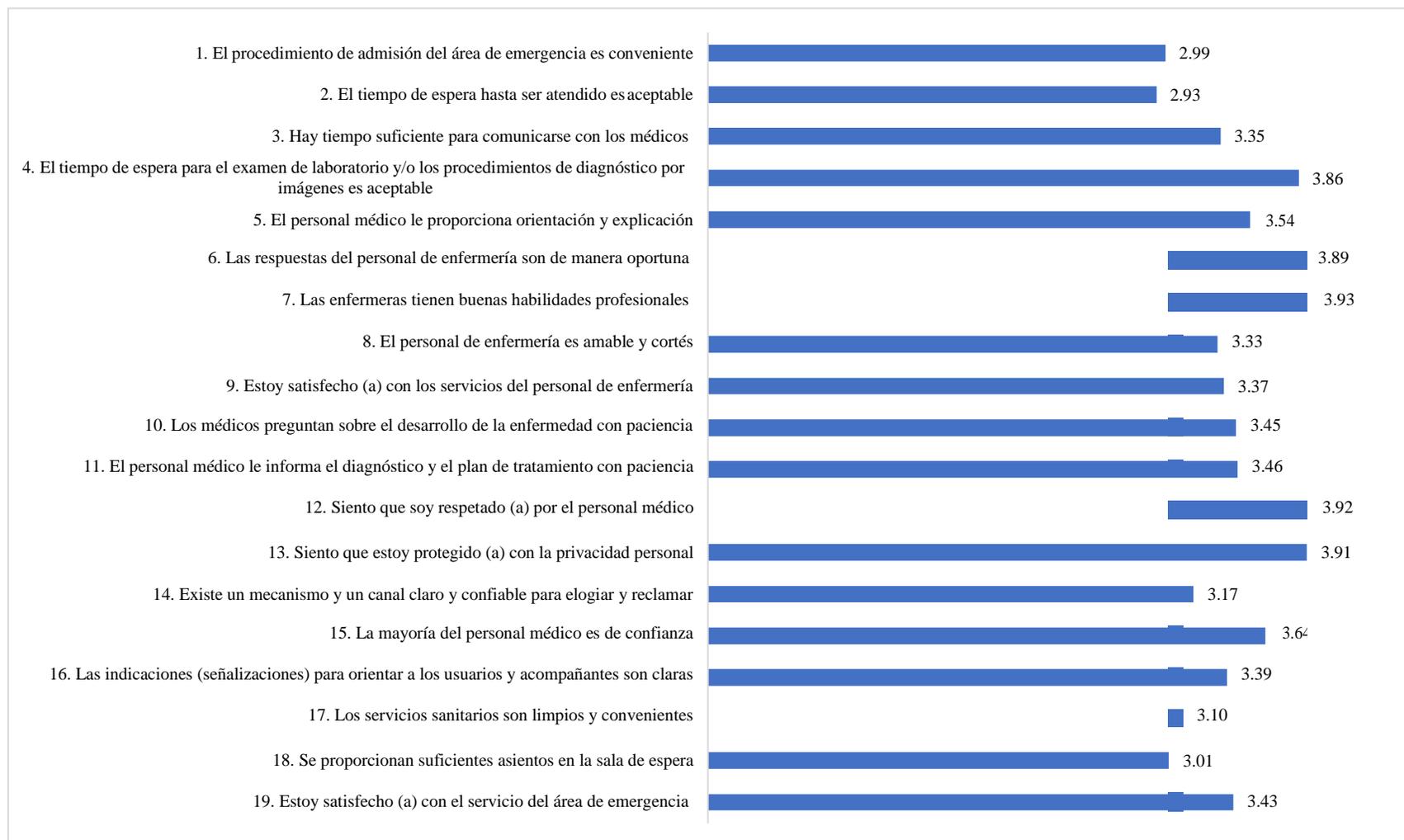


Figura 31. Puntuación media de satisfacción

Tabla 31

*Características de satisfacción del usuario*

<u>Cuestionario</u>		<u>! escala de Likert</u>				Totalmente de acuerdo	Puntuación media de satisfacción	Desviación estándar	Correlación de spearman con la satisfacción	Puntuación del dominio de satisfacción	Cronbach's $\alpha$ de cada dominio
Dominio	Indicador	Totalmente en desacuerdo (%)	En desacuerdo (%)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (%)	De acuerdo (%)						
Gestión de procesos	El procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente	28 (8,3)	129 (38,2)	34 (10,1)	114 (33,7)	33 (9,8)	2,99	1,202	0,682	3,33	0,888
	El tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable	34 (10,1)	129 (38,2)	34 (10,1)	108 (32)	33 (9,8)	2,93	1,222	0,646		
	Hay tiempo suficiente para comunicarse con los médicos	14 (4,1)	102 (30,2)	27 (8)	142 (42)	53 (15,7)	3,35	1,182	0,758		
	El tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o los procedimientos de diagnóstico por imágenes es aceptable	0 (0)	26 (7,7)	48 (14,2)	211 (62,4)	53 (15,7)	3,86	0,767	0,538		
	El personal médico le proporciona orientación y explicación	0 (0)	88 (26)	34 (10,1)	163 (48,2)	53 (15,7)	3,54	1,042	0,702		
	Las respuestas del personal de										

Cuidado de enfermería	enfermería son de manera oportuna	0 (0)	23 (6,8)	50 (14,8)	206 (60,9)	59 (17,5)	3,89	0,764	0,530	3,63	0,835
	Las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales	0 (0)	19 (5,6)	55 (16,3)	196 (58)	68 (20,1)	3,93	0,765	0,520		
	El personal de enfermería es amable y cortés	14 (4,1)	109 (32,2)	20 (5,9)	142 (42)	53 (15,7)	3,33	1,197	0,739		
	Estoy satisfecho (a) con los servicios del personal de enfermería	14 (4,1)	95 (28,1)	34 (10,1)	142 (42)	53 (15,7)	3,37	1,167	0,724		
	Los médicos preguntan sobre el desarrollo de la enfermedad con paciencia	11 (3,3)	84 (24,9)	37 (10,9)	153 (45,3)	53 (15,7)	3,45	1,121	0,710	3,69	0,852
Diagnóstico y tratamiento	El personal médico le informa el diagnóstico y el plan de tratamiento con paciencia	5 (1,5)	90 (26,6)	41 (12,1)	149 (44,1)	53 (15,7)	3,46	1,089	0,712		
	Siento que soy respetado (a) por el personal médico	0 (0)	19 (5,6)	55 (16,3)	199 (58,9)	65 (19,2)	3,92	0,758	0,512		
	Siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal	0 (0)	18 (5,3)	56 (16,6)	201 (59,5)	63 (18,6)	3,91	0,748	0,521		
	Existe un mecanismo y un										

Relación médico-paciente	canal claro y confiable para elogiar y reclamar	0 (0)	116 (34,3)	81 (24)	108 (32)	33 (9,8)	3,17	1,013	0,745	3,41	0,712
	La mayoría del personal médico es de confianza	0 (0)	60 (17,8)	49 (14,5)	181 (53,6)	48 (14,2)	3,64	0,934	0,797		
Ambiente hospitalario	Las indicaciones (señalizaciones) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras	14 (4,1)	88 (26)	41 (12,1)	142 (42)	53 (15,7)	3,39	1,151	0,743	3,17	0,898
	Los servicios sanitarios son limpios y convenientes	20 (5,9)	129 (38,2)	34 (10,1)	108 (32)	47 (13,9)	3,10	1,220	0,639		
	Se proporcionan suficientes asientos en la sala de espera	27 (8)	129 (38,2)	34 (10,1)	108 (32)	40 (11,8)	3,01	1,224	0,681		
Satisfacción general	Estoy satisfecho (a) con el servicio del área de emergencia	0 (0)	102 (30,2)	21 (6,2)	181 (53,6)	34 (10,1)	3,43	1,026			

## Relación entre los Dominios para Mejorar la Atención Sanitaria y la Satisfacción del Usuario

Los resultados de la regresión lineal simple demuestran que la gestión de procesos, cuidado de enfermería, diagnóstico y tratamiento, relación médico-paciente y ambiente hospitalario tienen correlaciones importantes con la satisfacción del usuario. El dominio gestión de procesos para mejorar la atención sanitaria es el predictor más fuerte de la satisfacción general del paciente.

Tabla 32

*Análisis de la regresión lineal simple de los determinantes clave de la satisfacción del usuario*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	P	Intervalo de confianza de 95,0% para B	
	B	E.T	Beta			Límite inferior	Límite superior
(Constante)	-,482	,128		-3,777	,000	-,733	-,231
Gestión de procesos	,955	,022	,273	43,959	,000	,912	,997
Cuidado de enfermería	1,317	,038	,269	34,622	,000	1,243	1,392
Diagnóstico y tratamiento	,792	,036	,156	22,098	,000	,721	,862
Relación médico-paciente	1,483	,034	,160	43,386	,000	1,416	1,551
<u>Ambiente hospitalario</u>	,983	,020	,202	49,080	,000	,944	1,023

Finalmente, las correlaciones significativas observadas permitieron confirmar la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios.

## **Resultados del Instrumento Encuesta**

De acuerdo a los datos obtenidos de la encuesta aplicada en el área de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano referente a los datos sociodemográficos se evidenció que predomina el sexo femenino. El rango de edad que prevalece es el que comprende entre 40 a 59 años que representaron el 30,2%.

La mayoría de los usuarios atendidos residen en la zona urbana, tienen un estado civil unión libre, poseen una instrucción de educación primaria y actualmente se dedican a actividades del hogar.

Con respecto a la dimensión de la gestión de procesos se evidenció que el 38,2% de los usuarios están en desacuerdo con la afirmación el procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente mientras el 33,7% están de acuerdo.

Asimismo, el 38,2% están en desacuerdo con el tiempo de espera hasta ser atendido y el 32% están de acuerdo. A diferencia con la afirmación hay tiempo suficiente para comunicarse con los médicos en la cual el 42% están de acuerdo mientras el 30,2% están en desacuerdo. En el indicador el tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o los procedimientos de diagnóstico por imágenes es aceptable se constató que el 62,4% de los encuestados están de acuerdo. Por último, el 48,2% están de acuerdo con la aseveración el personal médico le proporciona orientación y explicación y el 26% están en desacuerdo.

En el dominio cuidado de enfermería se constató que el 60,9% de los usuarios están de acuerdo con la aseveración las respuestas del personal de enfermería son de manera oportuna. Lo mismo sucede con el ítem las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales en el cual el 58% están de acuerdo con la afirmación. A diferencia del indicador el personal de enfermería es amable y cortés donde se

evidenció que el 42% están de acuerdo y un 32,2% están en desacuerdo. Con respecto a la satisfacción de los pacientes con los servicios del personal de enfermería el 42% está de acuerdo mientras el 28,1% están en desacuerdo.

En la dimensión diagnóstico y tratamiento el 45% de los usuarios encuestados afirmaron estar de acuerdo con el ítem los médicos preguntan sobre el desarrollo de la enfermedad con paciencia, mientras el 24,9% están en desacuerdo. Asimismo, el 44,1% están de acuerdo con la aseveración el personal médico le informa el diagnóstico y el plan de tratamiento con paciencia y el 26,6% están en desacuerdo. En los dos indicadores restantes se refleja que el 58,9% están de acuerdo con la afirmación siento que soy respetado (a) por el personal médico y el 59,5% están de acuerdo con el ítem siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal.

Con respecto a la dimensión relación médico – paciente se evidenció que el 34,3% están en desacuerdo con la aseveración existe un mecanismo y un canal claro y confiable para elogiar y reclamar, mientras el 32% están de acuerdo. A diferencia del indicador la mayoría del personal médico es de confianza en el cual el 53,6% están de acuerdo con la afirmación.

En el ambiente hospitalario el 42% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con las indicaciones (señalizaciones) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras y el 26% están en desacuerdo. En el ítem los servicios sanitarios son limpios y convenientes el 38,2% están en desacuerdo y el 32% están de acuerdo. Igualmente, el 38,2 de los usuarios respondió que están en desacuerdo con la aseveración se proporcionan suficientes asientos en la sala de espera y el 32% están de acuerdo.

El  $\alpha$  de Cronbach del cuestionario es 0,969 como el valor mencionado es  $> 0.7$ , este es un indicador positivo de consistencia interna dentro de cada dominio y la

confiabilidad aceptable del instrumento. La puntuación media de la satisfacción general es  $3,43 \pm 1,026$ . El dominio diagnóstico y tratamiento tiene una puntuación más alta en satisfacción. La satisfacción general de los pacientes tiene mayor correlación de Spearman con el indicador “la mayoría del personal médico es de confianza”. Los usuarios estaban menos satisfechos con el tiempo de espera hasta ser atendido.

Los resultados de la regresión lineal demuestran que la gestión de procesos, cuidado de enfermería, diagnóstico y tratamiento, relación médico-paciente y ambiente hospitalario tienen correlaciones importantes con la satisfacción del usuario. El dominio gestión de procesos es el predictor más fuerte de la satisfacción general del paciente lo que permitió confirmar la hipótesis de que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

#### **Plan de Mejora de la Satisfacción del Usuario del Área de Emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano**

##### **Objetivos de la Propuesta**

###### **Objetivo general.**

- Mejorar la gestión de procesos actual del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios.

###### **Objetivos específicos.**

- Optimizar el servicio asistencial del área de emergencia para la mejora de su calidad y cobertura efectiva de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Mejorar los circuitos de atención en el área de emergencia para disminuir el tiempo de espera hasta ser atendido.
- Implementar periódicamente la “Campaña hagamos un trato por el Buen Trato” para fomentar una cultura organizacional de atención y buen trato al usuario en el área de emergencia.
- Mejorar el sistema de información y orientación al usuario en el área de emergencia.
- Implementar un sistema y un mecanismo claro y confiable para elogiar y reclamar con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios del área de emergencia.

- Mantener la higiene en las instalaciones del Hospital para contribuir de forma fundamental a la calidad asistencial y a la seguridad del paciente.

### **Fundamentación**

La gestión por procesos consiste en un sistema de gestión organizacional, basado en criterios de Calidad Total y se centra en los resultados de los procesos propios de cada organización. Permite evidenciar las fortalezas y debilidades del sistema, determinar qué procesos son necesarios rediseñar o mejorar, establecer prioridades de mejora, asignar responsabilidades explícitas sobre los procesos, aumentar la capacidad de la organización para crear valor y, sobre todo, crea un contexto favorable a la implantación y mantenimiento de planes de mejora continua.

El plan de mejoras se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua, y por tanto, en una de las principales fases a desarrollar dentro del mismo. Integra la decisión estratégica sobre cuáles son los cambios que deben incorporarse a los diferentes procesos de la organización, para que sean traducidos en un mejor servicio percibido. Dicho plan, además de servir de base para la detección de mejoras, debe permitir el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

El plan de capacitación es un instrumento de gestión que contribuye al desarrollo de estrategias del Hospital, la capacitación es un proceso de mejora continua, que utiliza la evaluación como elemento principal para retroalimentarse y adecuarse a las necesidades de cada proceso.

El resultado que se obtuvo de la investigación permitió evidenciar que los usuarios se sienten menos satisfechos con los indicadores el procedimiento de admisión del

área de emergencia es conveniente, el tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable, se proporcionan suficientes asientos en la sala de espera, los servicios sanitarios son limpios y convenientes, existe un mecanismo claro y confiable para elogiar y reclamar, el personal de enfermería es amable y cortés lo que conlleva a un deficiente nivel de satisfacción

Por lo tanto, la propuesta de investigación trata de un Plan de Mejora de la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, a través de una mejor gestión de procesos que se verá reflejada en la reducción del tiempo de espera para la atención, mejorar los circuitos de atención, implementación de una campaña “Hagamos un trato por el Buen Trato” para fomentar una cultura organizacional de atención y buen trato al usuario, mejorar el sistema de información y orientación, implementación de un sistema y un mecanismo claro y confiable para elogiar y reclamar con el propósito de mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, mantener la higiene en las instalaciones del hospital para contribuir de forma fundamental a la calidad asistencial y a la seguridad del paciente e implementación de sillas en la sala de espera para facilitar un ambiente cómodo tanto para usuarios y familiares.

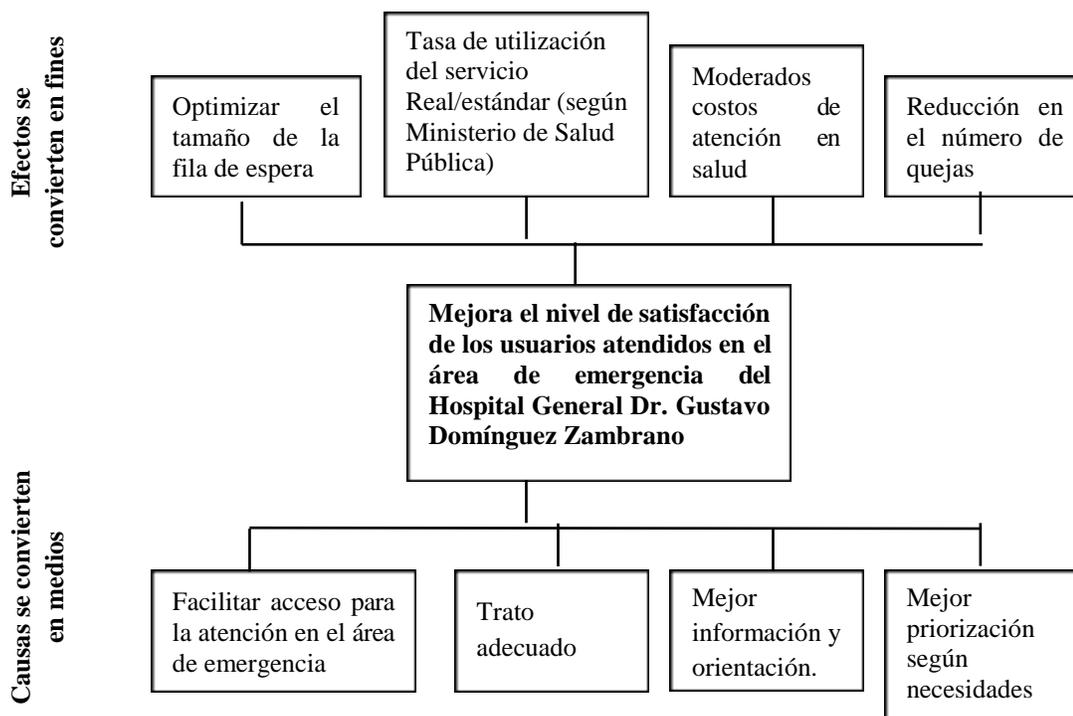


Figura 32. Árbol de Objetivos

### Beneficiarios

Los beneficiarios del presente proyecto se ubican en dos grupos. Los beneficiarios directos comprenden el personal que labora en el área de emergencia y los usuarios que acuden a este servicio. Los beneficiarios indirectos son los familiares de los usuarios y la comunidad.

Tabla 33

*Plan de mejora de la satisfacción del usuario del área de emergencia*

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Dónde?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Cuánto?
Capacitación del personal de salud en normas, procesos y protocolos de atención en el área de emergencia.	Personal capacitado brindará mejor rendimiento. Las capacitaciones son estrategias muy utilizadas en los medios de salud, dado que estos poseen un efecto beneficioso sobre el personal de salud y sobre los cuidados que estos entregan a los usuarios en las instituciones de salud, de esta manera se puede aumentar la satisfacción de los pacientes. Por medio de la capacitación se busca mejorar conocimientos, habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo.	<p>A través de charlas, talleres, conferencias que brinden la actualización de conocimientos del personal de salud médicos, enfermeros/as, auxiliares de enfermería, personal de limpieza y administrativo en los siguientes temas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de procesos</li> <li>• Manejo de pacientes.</li> <li>• Atención pre hospitalaria.</li> <li>• Normas del servicio de emergencia.</li> <li>• Funciones y responsabilidades del personal de salud.</li> <li>• Sistema de triaje Manchester, para la clasificación de la gravedad de los pacientes.</li> <li>• Protocolos de patologías más frecuentes en el servicio de emergencias.</li> <li>• Bioseguridad hospitalaria.</li> <li>• Seguridad del paciente.</li> <li>• Cultura Organizacional del buen trato a usuarios y acompañantes.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	En el área de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.	01 de Julio de 2020	Gestión de talento humano	No requiere presupuesto adicional puesto que se trata de una mejora de procesos en base a los recursos existentes.

Mejora de los circuitos de atención en el área de emergencia.	Disminuye el tiempo de espera hasta ser atendido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intensificar la formación de los profesionales de salud acerca del sistema de clasificación y priorización de pacientes (Manchester Triage System).</li> <li>• Optimizar la actuación de la enfermera en el sistema de clasificación y priorización de los usuarios.</li> <li>• Consolidación de la consulta asistencial de acto único, donde interactúan médico y enfermería.</li> <li>• Mejorar los protocolos de ingreso de pacientes en las salas de Observación.</li> <li>• Explicar de forma correcta y clara a los pacientes y acompañantes los tiempos de espera aproximados que tendrán durante toda la asistencia en emergencias, disminuyendo la incertidumbre y la ansiedad que genera el desconocimiento de cómo es el proceso.</li> <li>• Mejora en los tiempos de asistencia médica en periodos críticos.</li> </ul>	En el área de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.	01 de agosto de 2020	Gestión de talento humano	No requiere presupuesto adicional puesto que se trata de una mejora de procesos en base a los recursos existentes.
Implementación de la “Campaña hagamos un trato por el Buen Trato” del Ministerio de Salud Pública en el área de emergencia.	Fomentar una cultura organizacional de atención y buen trato al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de charlas, talleres, conferencias que brinden la actualización de conocimientos al personal de salud en temas de liderazgo, relaciones humanas, trabajo en equipo y buen trato.</li> <li>• Por medio de talleres vivenciales enfocados en los valores institucionales, integración y trabajo en equipo, buen Trato al usuario y risoterapia.</li> </ul>	En el área de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.	01 de septiembre de 2020	Personal del área de emergencia.	No requiere presupuesto adicional puesto que se trata de una mejora de procesos en base a los recursos existentes.

Mejorar el sistema de información y orientación al usuario en el área de emergencia.	<p>La aplicación de sistemas de información ha contribuido a mejorar la gestión de los servicios de salud y la prestación de asistencia al crear un ambiente que propicia el mejoramiento del acceso y la calidad de la asistencia a los pacientes y refuerza la base de conocimientos necesaria para la toma de decisiones clínicas y administrativas.</p> <p>Un programa de señalética clara de los destinos e informaciones prioritarias contribuye directamente a disminuir los tiempos de desplazamientos, evitar retrasos en las consultas, disminuir el estrés generalizado en pacientes y profesionales de la salud involucrados y a incrementar los niveles de satisfacción del usuario.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rediseñar los puntos de información y orientación al paciente en el área de emergencia.</li> <li>• Reubicar la señalización de orientación del área de emergencia.</li> <li>• Implementar un sistema de información continua a los pacientes y familiares sobre la situación del paciente en la unidad y los tiempos de espera aproximados que tendrá durante toda la asistencia en emergencia.</li> </ul>	En el área de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano	01 de octubre de 2020	Área de emergencia.	No requiere presupuesto adicional puesto que se trata de una mejora de procesos en base a los recursos existentes.
Implementación de un sistema y	Mejora de la calidad de los servicios y la satisfacción de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir el proceso: entradas, itinerarios, responsables.</li> <li>• Elaborar un procedimiento de gestión unificado: registros y trámites.</li> </ul>	En el área de emergencia	01 de octubre de 2020	Gestión de calidad	No requiere presupuesto adicional puesto que

un mecanismo claro y confiable para elogiar y reclamar.	los usuarios del área de emergencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar inicio al protocolo del grupo de trabajo y la elaboración de la correspondiente orden que regule las quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a usuarios.</li> </ul>	del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano		Gestión de atención al usuario	se trata de una mejora de procesos en base a los recursos existentes.
Mantener la higiene en las instalaciones del Hospital.	La higiene hospitalaria es el conjunto de medidas establecidas en el medio ambiente hospitalario con el objetivo de prevenir infecciones o combatir los riesgos para la salud de pacientes y profesionales, contribuyendo de forma fundamental a la calidad asistencial y a la seguridad del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar un informe de limpieza de cada zona del hospital (baños, pasillos, consultorios, salas de emergencia, área de cirugía y demás) cada 4 horas en el día.</li> </ul>	En el área de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano	01 de julio de 2020	Personal de limpieza	No requiere presupuesto adicional puesto que se trata de una mejora de procesos en base a los recursos existentes.
Adecuación de la sala de espera del área de emergencia.	Facilitar un ambiente más cómodo tanto para usuarios que están a la espera de recibir la atención y de las personas que están a la espera de conocer el estado de salud de sus familiares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de sillas en la sala de espera del área de emergencia.</li> </ul>	Sala de emergencia del área de espera del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano.	01 de noviembre de 2020	Gestión de talento humano	No requiere presupuesto adicional puesto que se trata de una mejora de procesos en base a los recursos existentes.

## Presupuesto para Implementar el Plan de Mejora de la Satisfacción del Usuario

El plan de mejora permite tener de una manera organizada, priorizada y planificada las acciones de mejora. Su implementación y seguimiento debe ir orientado a contribuir al mejoramiento de la satisfacción del usuario y un servicio asistencial más eficiente y eficaz. A continuación, se muestra un presupuesto aproximado de los costos de implementación del plan de mejora de la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano (ver Tabla 34).

Tabla 34

### Presupuesto

RUBROS	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Recursos humanos</b>	Capacitadores para las charlas, talleres y conferencias para usuarios internos y externos.	25 hora	\$ 4.200,00
<b>Recursos físicos</b>	Papelería <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impresiones</li> <li>• Copias</li> <li>• Paquetes de papel A 4</li> <li>• Cartulinas</li> <li>• Marcadores</li> <li>• Esferográficos</li> <li>• Borrador</li> <li>• Lápiz</li> <li>• Folders</li> </ul>	0,15 0,05 3,80 0,05 0,50 0,35 0,25 0,25 0,90 1,00	\$ 250,00
<b>Recursos tecnológicos</b>	CD Laptop Proyector Parlantes	0,00 0,00 0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>			\$ 4.450,00

## Conclusiones

Se ha revisado y definido los aspectos teóricos más relevantes para desarrollar la propuesta. La revisión literaria de estudios realizados tanto a nivel Internacional como Nacional que evalúan el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención sanitaria permitió evidenciar la relación directa entre la gestión de procesos y la satisfacción del usuario. En particular, el instrumento encuesta propuesto por Sun et al. (2017) en su artículo “Satisfacción del consumidor con la asistencia sanitaria terciaria en China: hallazgos de la Encuesta Nacional de Pacientes de China 2015” fue escogido para el levantamiento de información en este estudio.

El resultado de la información obtenida a través de la encuesta a los usuarios atendidos en el área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano permitió evidenciar que los usuarios se sienten menos satisfechos con los siguientes indicadores: el procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente, el tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable, se proporcionan suficientes asientos en la sala de espera, los servicios sanitarios son limpios y convenientes, existe un mecanismo claro y confiable para elogiar y reclamar, el personal de enfermería es amable y cortés lo que conlleva a un deficiente nivel de satisfacción.

Los resultados de la regresión lineal demuestran que la gestión de procesos, cuidado de enfermería, diagnóstico y tratamiento, relación médico-paciente y ambiente hospitalario tienen correlaciones importantes con la satisfacción del usuario. El dominio gestión de procesos es el predictor más fuerte de la satisfacción general del paciente. Lo que demuestra que existe una relación positiva y significativa entre la gestión de procesos y la satisfacción de los usuarios por lo cual se acepta la

hipótesis de esta investigación debido a que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis planteada.

En razón de esta problemática es fundamental implementar un plan de mejora de la satisfacción de los usuarios del área de emergencia a través de la capacitación del personal de salud en normas, procesos y protocolos de atención, la implementación de una campaña “Hagamos un trato por el Buen Trato” y de un sistema y un mecanismo claro y confiable para elogiar y reclamar.

Con la implementación de la propuesta del presente estudio se espera optimizar el servicio asistencial para que sea más eficiente y eficaz, disminuir el tiempo de espera hasta ser atendido, mejorar los circuitos de atención, fomentar una cultura organizacional de atención y buen trato al usuario, mejorar el sistema de información y orientación al paciente para incrementar el nivel de satisfacción del usuario.

## **Recomendaciones**

La principal recomendación para el Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano es continuar un proceso de evaluación continua, la creación de indicadores pertinentes que permitan registrar los avances alcanzados, y la promoción del compromiso de su personal para ofrecer un servicio de calidad.

Es necesario tener un acercamiento con los directivos del hospital para plantear la propuesta del plan de mejora de la satisfacción del usuario y firmar un contrato de compromiso para su ejecución. Además, es fundamental realizar la sociabilización de los resultados de la investigación para que sirva como retroalimentación y presentar el cronograma de actividades explicando el objetivo de cada una de las estrategias al personal de salud del hospital. Con la sociabilización oportuna de la planificación estratégica y operativa se conseguirá una mejor participación del equipo de trabajo y el logro de las metas propuestas.

Se recomienda utilizar la gestión de procesos para seguir con el proceso de mejora continua dentro del área de emergencia con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de atención en salud y la satisfacción de los usuarios.

Adicionalmente se recomienda evaluar los factores que interfieren con la implementación y el cumplimiento del Manual de Calidad para el Proceso Asistencial basado en norma ISO 9001:2008 en el Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano para satisfacer las necesidades de la demanda.

Se sugiere realizar más estudios similares a nivel provincial como nacional para conocer la situación actual de la gestión de procesos y el nivel de satisfacción de los usuarios para implementar estrategias de mejora en los puntos críticos con el fin de elevar la satisfacción de los pacientes.

## Referencias

- Abolfotouh, M., Al-Assiri, M., Alshahrani, R., Almutairi, Z., & Hijazi, R. &. (2017). Predictors of patient satisfaction in an emergency care centre in central Saudi Arabia: a prospective study. *Emergency Medicine Journal*, 27-33.
- Aguilera, F. (2017). *Manual de marketing y plan de negocio de la microempresa*. Obtenido de Estrategias de fidelización y Gestión de clientes: los clientes y su satisfacción: <https://books.google.com.ec/books?id=vcU-DwAAQBAJ&pg=PA51&lpg=PA51&dq=philip+Kotler+define+la+satisfacci%C3%B3n+del+cliente+como+%22el+nivel+del+estado+de+%C3%A1+nimo+de+una+persona+que+resulta+de+comparar+el+rendimiento+percibido+de+un+producto+o+servicio>
- Asociación Española para la Calidad AEC. (2018). *Gestión por procesos*. Obtenido de Gestión por procesos: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Blanco, A. (2016). *Las claves de la satisfacción del cliente: cliente satisfecho, cliente que repite*. Obtenido de Elementos de la satisfacción del cliente: <https://www.grupotks.com/tks-news/las-claves-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos*. Santiago de Chile: Evolución.
- Cabo, J. (2018). *Gestión Sanitaria*. Obtenido de Gestión por procesos: <https://www.gestion-sanitaria.com/9-gestion-procesos.html>
- Congreso Nacional. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de Derechos y deberes de las personas y del Estado en relación con la salud: [https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_SALUD.pdf](https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf)
- Congreso Nacional. (2006). *Normativa de la Ley de Derechos y Amparo del Paciente*. Obtenido de Ley de Derechos y Amparo del Paciente:

<http://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/Normativa-Ley-de-Derechos-y-Amparo-del-Paciente.pdf>

Constitucion de la República del Ecuador. (2008). *Constitucion de la República del Ecuador*. Obtenido de Constitucion de la República del Ecuador:  
<https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2008/6716.pdf>

Cortez, J. (2016). *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina*. Obtenido de  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12852/Cortez\\_OJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12852/Cortez_OJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ESAN. (20 de Marzo de 2018). *Graduate School of Business*. Obtenido de ¿En qué consiste la gestión por procesos de las instituciones de salud?:  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2018/03/en-que-consiste-la-gestion-por-procesos-de-las-instituciones-de-salud/>

González, R. (2012). *TQM – Gestión de la calidad total*. Obtenido de  
<https://www.pdcahome.com/tqm/>

Gutiérrez, D. (2016). *La Gestión por procesos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la clínica Santa María de la ciudad de Ambato*. Obtenido de  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/19570/1/18%20GIS.pdf>

Hammer, M. (2014). *What is Business Process Management?* Berlín: Springer.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Hernández, A., Medina, A., Nogueira, D., Negrín, E., & Marqués, M. (2014). *La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias*. Obtenido de  
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/rt/prINTERfriendly/37309/53965>

- Hernández, A., Nogueira, D., Medina, A., & Marqués, M. (2013). *Inserción de la gestión por procesos en instituciones hospitalarias. Concepción metodológica y práctica*. Obtenido de [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-21072013000400009&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072013000400009&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano. (2019). *Plan Estratégico 2016-2020*. Obtenido de <https://www.hgdz.gob.ec/index.php/men-hospital/plan-estrategico>
- Iglesias Fernández, J. J., Alvarado Flores, R., Delgado Veloz, G. S., López Fernández, R., Fernández Espinoza, L., & Obando Freire, F. (2018). La calidad de los servicios de salud en el Hospital Gustavo Domínguez fortalecido con un manual en formato UNE-ISO-9001:2008. *Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad de Guayaquil. Volumen 21, Número 1*, 1-7.
- International Standardization Organization. (2015). *ISO 9000:2015*. Obtenido de *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Kaura, V., Durga, C., & Sharma, S. (2015). Service quality, service convenience, price and fairness, customer loyalty, and the mediating role of customer satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 404-422. Doi: 10.1108/ijbm-04-2014-0048
- Kraska, R., Weigand, M., & Geraedts, M. (2017). Associations between hospital characteristics and patient satisfaction in Germany. *Health Expectations*, 593-600.
- Li, J., Wang, P., Kong, X., Liang, H., Zhang, X., & Shi, L. (2016). Patient satisfaction between primary care providers and hospitals: a cross-sectional

survey in Jilin province, China. *International Journal for Quality in Health Care*, 346-354.

Mattarozzi, K., Sfrisi, F., Caniglia, F., De Palma, A., & Martoni, M. (2017). What patients' complaints and praise tell the health practitioner: implications for health care quality. A qualitative research study. *International Journal for Quality in Health Care*, 83-89.

Medina, A., Nogueira, D., & Hernández, A. (2009). *Relevancia de la Gestión por Procesos en la Planificación Estratégica y la Mejora Continua*. Obtenido de Definición de Gestión por procesos:  
<https://revistas.ute.edu.ec/index.php/eidos/article/view/62>

Pérez. (Septiembre de 2012). *Gestión por procesos*. España: ESIC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjX4s-F49zfAhWQmOAKHZEUCaoQ6AEIJzAA#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos&f=false>

Pérez, S., & González, A. (3 de Mayo de 2016). *AyS Gestión de Enfermería*. Obtenido de Gestión por procesos, una razón:  
<http://www.gestiondeenfermeria.com/gestion-por-procesos-una-razon/>

Quesada, E. (Julio de 2016). *Gestión por procesos en las instituciones de salud*. Obtenido de Instituto de Salud Pública y Gestión Sanitaria:  
<https://isg.org.ar/gestion-por-procesos-en-las-instituciones-de-salud/>

Robles, L., & Díaz, P. (2017). *Aplicando la Gestión por procesos en el sector salud del Perú*. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>

Schoenfelder, T., Klewer, J., & Kugler, J. (2011). Determinants of patient satisfaction: a study among 39 hospitals in an in-patient setting in Germany. *International Journal for Quality in Health Care*, 503-509.

- Sekandi, J., Makumbi, F., Kasangaki, A., Kizza, I., Tugumisirize, J., Nshimye, E., . . . Peters, D. (2011). Patient satisfaction with services in outpatient clinics at Mulago hospital, Uganda. *International Journal for Quality in Health Care*, 516-523.
- Senplades. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Sepúlveda, H. (2018). *BPM se está posicionando en el mundo como el modelo de gestión organizacional por excelencia*. Obtenido de <http://www.club-bpm.com/Noticias/art00112.htm>
- Sharew, N., Bizuneh, H., Assefa, H., & Habtewold, T. (2018). Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at Debre Berhan Referral Hospital in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ open*.
- Sinapsys Business Solutions. (2018). *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)*. Obtenido de *Todo sobre la Gestión por Procesos (Parte I)*: <http://www.sinapsys.com/es/content/todo-sobre-la-gestion-por-procesos-parte-i>
- Sun, J., Hu, G., Ma, J., Chen, Y., Wu, L., Liu, Q., . . . Liu, Y. (2017). Consumer satisfaction with tertiary healthcare in China: findings from the 2015 China National Patient Survey. *International Journal for Quality in Health Care*, 213-221.
- Vítolo, F. (Febrero de 2014). *Satisfacción de los pacientes. Su correlación con la calidad de atención y los juicios por mala praxis*. Obtenido de [http://www.noble-arp.com/src/img\\_up/28042014.4.pdf](http://www.noble-arp.com/src/img_up/28042014.4.pdf)

## Apéndice

### Apéndice A Solicitud de Realización de Trabajo de Titulación



MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD  
Modalidad Presencial

MGSS-XV-B-013-2019

Guayaquil, 21 de febrero de 2019

Ingeniera  
María Fernanda Arroyo  
Gerente del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano  
Presente.-

De mis consideraciones,

Por medio del presente, comunico a usted que la Lcda. Catota Gallo Catherine Pilar, es alumna de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, modalidad presencial, XV B promoción; de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Solicito a usted el apoyo necesario para que nuestra alumna pueda realizar su Proyecto de Investigación titulado "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS RELACIONADA CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ ZAMBRANO DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO" facilitándole la información que necesita para el desarrollo del mismo, requisito necesario para que pueda obtener el título de Magister.

Agradezco la atención brindada a la presente en beneficio de la investigación.

Atentamente,

Econ. María del Carmen Lapo Maza, Ph.D.  
Directora de la Maestría

c.c: Archivo



20 MAR 2019

16:23

## Apéndice B Autorización de Realización de Trabajo de Titulación por Parte de la Gerencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano



Oficio Nro. MSP-CZ4-HGDGDZ-2019-0352-O

Santo Domingo, 01 de abril de 2019

**Asunto:** Rep: Solicitud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil para autorice la realización del proyecto de investigación.

Señora Economista  
María del Carmen Lapo Maza  
**Decana. Facultad de Especialidades Empresariales**  
**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL**  
En su Despacho

De mi consideración:

Dando respuesta a Of. N° MGSS-XV-B-013-2019 de fecha 21 de Febrero del 2019, suscrito por Usted donde solicita que la Lcda. CATOTA GALLO CATHERINE PILAR pueda realizar el proyecto de investigación titulado "EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE PROCESOS RELACIONADA CON LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ ZAMBRANO DE LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO" requisito previo para la obtención de título de Magister.

Con este antecedente y una vez analizado todos los documentos habilitantes por el Departamento de Docencia e investigación, la Gerencia **autoriza** a que la Lic. Antes mencionada tener acceso al archivo general de las historias clínicas de nuestra Casa de Salud y poder ejecutar las encuestas según solicitud de dicho documento.

Se adjunta carta de interés institucional.  
Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente.

*Documento firmado electrónicamente*

Ing. María Fernanda Arroyo Lopez  
**GERENTE DEL HOSPITAL GENERAL DR.GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z**

Referencias:  
- MSP.CZ4.HGDGDZ-2019-0343-E

Anexos:  
- catherine\_catota\_2019\_03\_21\_11\_54\_30\_888\_compressed.pdf  
- catherine\_catota\_carta\_de\_interes\_institucional.pdf

Santo Domingo de los Tsáchilas: Av. Chabán Jimi 1 y Av. Los Delicias  
Teléfono: 502 (02) 383 6260 | Código Postal: 530102  
www.hgsz.gub.ec



**COORDINACIÓN ZONAL 4**  
**Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano**

Oficio No. MSP-CZ4-HGDGDZ-2019-0352-0

Santo Domingo, 01 de abril de 2019

**Copia:**

Señor Doctor  
Sergio Segundo Mera Sanchez  
Director Asistencial del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Z.

Señor Doctor  
Juan José Iglesias Fernández  
Coordinador/a Unidad de Docencia e Investigación.

Señora Doctora  
Lizeth Sharon Velasco paz  
Coordinador/a de Gestión Calidad (E)

Señor Licenciado  
Gabriel Antonio Macías Fariás  
Coordinador/a de Gestión de Admisiones (E).

Señorita  
Verónica Paola Castro Carrillo  
Asistente de Atención al Usuario

mm/sm/JI



**MARIA FERNANDA**  
**ARROYO LOPEZ**

## Apéndice C Carta de Interés Institucional



Santo Domingo, 29 de marzo del 2019

### **Economista**

María del Carmen Lapo Maza  
Directora de la Maestría de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil  
**Presente.-**

**Asunto:** Carta de interés institucional con protocolo de "Evaluación de la Gestión de Procesos relacionada con la Satisfacción del Usuario del Área de emergencia Del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano"

De mi consideración:

**María Fernanda Arroyo López** con CI **171961274-7** en calidad de **GERENTE DEL HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ Z.** manifiesto que conozco y estoy de acuerdo con la propuesta del protocolo de investigación titulado:

**Asunto:** Carta de interés institucional con protocolo de investigación: "Evaluación de la Gestión de Procesos relacionada con la Satisfacción del Usuario del Área de emergencia Del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano" cuyos investigadores principal es Catota Gallo Catherine Pilar.

Certifico también que se han establecido acuerdos con el investigador para garantizar la confidencialidad de los datos de los individuos, en relación con los registros médicos o fuentes de información a los que se autorice su acceso.

Atentamente,

**María Fernanda Arroyo López**  
**GERENTE**  
**HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMINGUEZ ZAMBRANO**  
maria.arroyo@hgdz.gob.ec  
0995249435



Av. Quito y Av. Las Delicias  
Teléfono: 593(02)3836-260, ext.: 1002  
www.hgdz.gob.ec

## **Apéndice D Cuestionario de Encuesta**

### **Encuesta para la evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo**

El presente cuestionario se elaboró con el objetivo de realizar un acercamiento científico a un tema de creciente interés, la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario. De antemano se agradece su participación, el cuestionario es anónimo. La encuesta le tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. El propósito de la presente evaluación es exclusivamente científico – académico. Le solicito contestar basándose en su propia experiencia.

#### **Datos sociodemográficos**

##### **1. Género**

Femenino

Masculino

##### **2. Edad**

18 – 24 años

25 – 39 años

40 – 59 años

60 años o más

##### **3. Residencia**

Urbana

Rural

##### **4. Estado civil**

Soltero

Casado

Divorciado

Viudo

Unión libre

**5. Nivel educativo**

Sin estudios

Primaria

Secundaria

Técnico / Tecnológico

Universidad

Postgrado

**6. Actualmente Ud. Está:**

Pensionado

Desempleado

Empleado

Hogar

Estudiante

**Gestión de procesos**

**7. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.**

**Marque solo una opción por afirmación.**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
El procedimiento de admisión del área de emergencia es conveniente					

El tiempo de espera hasta ser atendido es aceptable					
Hay tiempo suficiente para comunicarse con los médicos					
El tiempo de espera para el examen de laboratorio y/o los procedimientos de diagnóstico por imágenes es aceptable					
El personal médico le proporciona orientación y explicación					

### Cuidado de enfermería

#### 8. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

Marque solo una opción por afirmación.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Las respuestas del personal de enfermería son de manera oportuna					
Las enfermeras tienen buenas habilidades profesionales					
El personal de enfermería es amable y cortés					
Estoy satisfecho (a) con los servicios del personal de enfermería					

## Diagnóstico y tratamiento

9. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

Marque solo una opción por afirmación.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Los médicos preguntan sobre el desarrollo de la enfermedad con paciencia					
El personal médico le informa el diagnóstico y el plan de tratamiento con paciencia					
Siento que soy respetado (a) por el personal médico					
Siento que estoy protegido (a) con la privacidad personal					

## Relación médico – paciente

10. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.

Marque solo una opción por afirmación.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Existe un mecanismo y un canal claro y confiable para elogiar y reclamar					
La mayoría del personal					

médico es de confianza					
------------------------	--	--	--	--	--

### Ambiente hospitalario

**11. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.**

**Marque solo una opción por afirmación.**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Las indicaciones (señalización) para orientar a los usuarios y acompañantes son claras					
Los servicios sanitarios son limpios y convenientes					
Se proporcionan suficientes asientos en el área de espera					

### Satisfacción general

**12. Indique el grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones.**

**Marque solo una opción por afirmación.**

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Estoy satisfecho (a) con el servicio del área de emergencia					

## **Apéndice E Carta de Consentimiento**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Título del Proyecto:** “Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo”.

Estimados usuarios:

El propósito de este documento es entregarle toda la información necesaria para que Ud. pueda decidir libremente si desea participar en la investigación que se le ha explicado verbalmente, y que a continuación se describe en forma resumida:

#### **Resumen del proyecto:**

La presente investigación se refiere a la evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo, permitirá contribuir a la mejora de los procesos asistenciales, que significa optimizar la efectividad, la eficiencia, mejora de los controles, refuerzos de los mecanismos internos y recursos para facilitar las tareas del talento humano para la atención en los procesos de admisión, triage y atención al paciente urgente.

**Objetivo:** Evaluar la gestión de procesos y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la Ciudad de Santo Domingo.

Al respecto, se expone que:

Los participantes de la presente investigación han sido informados/as en forma previa sobre la encuesta que se les aplicará en este estudio. La encuesta les tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y no habrá remuneración alguna. La información recopilada será confidencial y solo para fines académicos. En el caso de alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

El solo hecho de llenar el formulario de preguntas de la encuesta se asume que acepto participar voluntariamente en la investigación denominada: “Evaluación de la gestión

de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo”, y autorizo a la Lcda. Catherine Pilar Catota Gallo alumna de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, investigador responsable del proyecto y/o a quienes éste designe como sus colaboradores directos y cuya identidad consta al pie del presente documento, para realizar la encuesta requerida por el proyecto de investigación descrito.

Gracias por su participación.

Investigador responsable:

Lcda. Catherine Pilar Catota Gallo

.....

Nombre

Firma

## Apéndice F Traducción del Abstract

Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
Sede Santo Domingo  
Vinculación con la Colectividad



### ABSTRACT

The aim of this study is to evaluate the process management and its relationship with the level of satisfaction in users of the emergency area of the Dr. Gustavo Domínguez Zambrano General Hospital of Santo Domingo city. The methodological process is based on a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design. For the development, a questionnaire was applied that consists of sociodemographic data and 19 indicators grouped in five dimensions to a sample of 338 patients attended in the emergency area. The analysis of the results was performed through the Spearman correlation analysis between the satisfaction score of each indicator and the overall satisfaction score, the linear regression analysis to identify the factors associated with the general satisfaction of the patients and the relationship that there are among the study variables for the verification of the hypothesis raised in this investigation. The reliability of the questionnaire and each domain was carried out using Cronbach's  $\alpha$ . The software that was used for the data analysis was SPSS v22.0. From the above, it was determined that process management, nursing care, diagnosis and treatment, doctor-patient relationship and hospital environment have important correlations with user satisfaction. The process management domain proved to be the strongest predictor of overall patient satisfaction.

**Keywords:** Process management, quality of care, user satisfaction, improvement plan

  
Pontificia Universidad  
Católica del Ecuador  
Ing. Yudy Clavijo  
DIRECTORA DE VINCULACIÓN  
CON LA COLECTIVIDAD

Vía A Chone Km. 2, Calle San Cristóbal e Isla Santa Cruz  
Apartado postal 330109  
informacion@puce.edu.ec  
Telf.: (+593) 02 3703343 ext. 444  
Santo Domingo - Ecuador - www.puce.edu.ec





Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Catota Gallo Catherine Pilar, con C.C: # 1723106967 autora del trabajo de titulación: *Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 26 de agosto de 2019

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: Catota Gallo Catherine Pilar  
C.C: 1723106967

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

**FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN**

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Evaluación de la gestión de procesos relacionada con la satisfacción del usuario del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la ciudad de Santo Domingo.		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Catota Gallo, Catherine Pilar		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs. Ing. José Pérez Villamar, Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	26 de agosto del 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	118
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Gestión de procesos, Calidad de servicio, Satisfacción.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	GESTIÓN DE PROCESOS, CALIDAD DE ATENCIÓN, SATISFACCIÓN USUARIA, PLAN DE MEJORA.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El presente estudio tiene por objetivo evaluar la gestión de procesos y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de la Ciudad de Santo Domingo. El proceso metodológico se fundamenta en un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de corte transversal. Para el desarrollo se aplicó un cuestionario que consta de datos sociodemográficos y 19 indicadores agrupados en cinco dimensiones a una muestra de 338 pacientes atendidos en el área de emergencia. La interpretación de los resultados se realizó a través del análisis de correlación de Spearman entre la puntuación de satisfacción de cada indicador y la puntuación de satisfacción general, el análisis de regresión lineal para identificar los factores asociados con la satisfacción general de los pacientes y la relación que hay entre las variables de estudio para la comprobación de la hipótesis planteada en esta investigación. La confiabilidad del cuestionario y de cada dominio se efectuó mediante el <math>\alpha</math> de Cronbach. El software que se usó para el análisis de datos fue SPSS v22.0. A partir de lo anterior, se determinó que la gestión de procesos, cuidado de enfermería, diagnóstico y tratamiento, relación médico-paciente y ambiente hospitalario tienen correlaciones importantes con la satisfacción del usuario. El dominio gestión de procesos resultó ser el predictor más fuerte de la satisfacción general del paciente.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0968476392	<b>E-mail:</b> gatita_pill.90@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Lapo Maza, María del Carmen		
	<b>Teléfono:</b> +593-9-42206950/0999617854		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec">maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			