

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

**TEMA:**

**LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA SATISFACCIÓN  
DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES LUIS VERNAZA, DE LA ZONA  
8 DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, APLICANDO LA ESCALA DE  
MEDICIÓN SERVQHOS**

**AUTORA:**

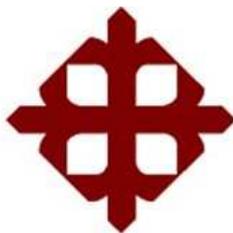
**PICÓN VALDIVIESO, MARJORIE GLENDA, LCDA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**LCDA. BEATRIZ LOOR ÁVILA, Ph. D.**

**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. Marjorie Glenda Picón Valdivieso**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

-----  
**Lcda. Beatriz Loor Ávila, Ph.D.**

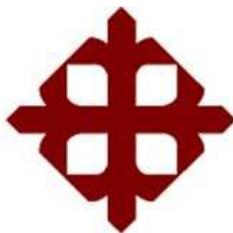
**REVISORA**

-----  
**Eco. Laura Zambrano Chumo, MBA**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

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

**Guayaquil, a los 04 días del mes de octubre del año 2019**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Marjorie Glenda Picón Valdivieso**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación **La calidad en la atención al cliente y la satisfacción del Hospital de Especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicando la escala de medición SERVQHOS** 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.

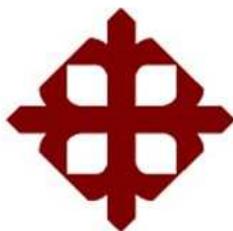
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Proyecto de Investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 04 días del mes de octubre del año 2019**

**LA AUTORA**

---

**Marjorie Glenda Picón Valdivieso**



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

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Marjorie Glenda Picón Valdivieso**

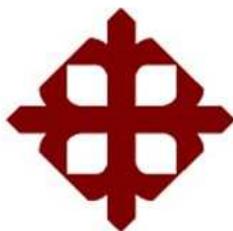
Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **La calidad en la atención al cliente y la satisfacción del Hospital de Especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicando la escala de medición SERVQHOS**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 04 días del mes de octubre del año 2019**

**LA AUTORA:**

---

**Marjorie Glenda Picón Valdivieso**



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

**Informe de Urkund**

URKUND	
Documento	<a href="#">Tesis Marjorie Urkund final.docx</a> (D55793999)
Presentado	2019-09-19 13:57 (-05:00)
Presentado por	marjorieglenda@outlook.com
Recibido	maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	MGSS-XV B Tesis Marjorie Picon Valdivieso Urkund final <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
	1% de estas 35 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.

## **Agradecimiento**

Mi sincero agradecimiento:

A Dios, porque su presencia acompaña mi vida cada día.

A mi amada Familia: Esposo e hijos, Salomón Moreno Méndez, Gabriel y Douglas Moreno Picón, por su amor incondicional.

A las Autoridades, Docentes y Personal Administrativo del Sistema de Posgrado – Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por la motivación, conocimientos impartidos y apoyo recibido.

A la Lcda. Beatriz Loor Ávila, Ph.D., Tutora de esta investigación, por la orientación, el seguimiento y la supervisión continua del presente trabajo.

**Marjorie Glenda Picón Valdivieso**

## **Dedicatoria**

Dedico este logro académico: A Dios, por ser el principio y fin de todo cuanto existe. A mi amada Familia por ser los principales pilares y apoyo constante de mi vida. A las Autoridades del Hospital Luis Vernaza, por la oportunidad laboral y la ayuda otorgada para el desarrollo de este proyecto de investigación. A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, por ser mi casa de estudios, de aprendizaje y desarrollo durante el proceso académico.

**Marjorie Glenda Picón Valdivieso**

## Índice General

Resumen .....	xii
Abstract.....	xiii
Introducción.....	1
Antecedentes .....	3
Planteamiento del Problema.....	5
Justificación de la Investigación .....	7
Preguntas de Investigación.....	8
Formulación del Problema .....	8
Objetivos de la Investigación .....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Hipótesis .....	9
Capítulo I .....	10
Fundamentación Teórica .....	10
Calidad Definición .....	10
Atención al Cliente .....	11
Calidad de Atención al Cliente .....	12
Satisfacción .....	13
Modelo SERVQHOS.....	17
Valores en Relación a una Buena Atención al Cliente en Servicios de Salud ...	18
Realidad de los Servicios Médicos en los Hospitales .....	23
Necesidades de Pacientes en la Atención del Personal Hospitalario .....	25
Factores Intangibles Relacionados a la Calidad .....	26
Comunicación Interna en los Procesos Operativos.....	27
Lineamientos para el Mejoramiento de la Calidad de la Gestión en el Sistema de Salud .....	29
Marco Conceptual .....	32
Capítulo II.....	35
Marco Referencial.....	35
Evidencia Empírica sobre la Calidad de Atención Sanitaria.....	35
Historia del Hospital Luis Vernaza .....	40
Normativa de Calidad del Hospital Luis Vernaza.....	45
Marco Legal .....	45
Capítulo III .....	48
Marco Metodológico.....	48
Alcance .....	48
Enfoque.....	49
Tipo.....	49
Variables.....	49

Matriz Metodológica .....	50
Herramientas .....	50
Universo y muestra .....	50
Análisis de Resultados .....	51
Cruce de Variables .....	65
Dimensiones .....	67
Correlaciones .....	70
Interpretación General de Resultados .....	70
Capítulo IV .....	73
Propuesta .....	73
Título de la Propuesta .....	73
Objetivos .....	73
Objetivo General .....	73
Objetivos Específicos .....	73
Justificación .....	74
Ubicación .....	75
Beneficiarios .....	75
Descripción de la Propuesta .....	76
Actividades .....	76
Recursos, análisis financiero .....	84
Cronograma .....	84
Lineamiento de evaluación .....	84
Conclusiones .....	86
Recomendaciones .....	89
Referencias .....	90
Apéndices .....	99

## Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Información estadística hospitalaria</i> .....	5
Tabla 2. <i>Factores</i> .....	26
Tabla 3. <i>Gama de servicios médicos</i> .....	44
Tabla 4. <i>Matriz metodológica</i> .....	50
Tabla 5. <i>Cruce de variables Sexo - Satisfacción</i> .....	65
Tabla 6. <i>Cruce de variables Edad - Satisfacción</i> .....	66
Tabla 7. <i>Media calidad objetiva</i> .....	67
Tabla 8. <i>Media calidad subjetiva</i> .....	69
Tabla 9. <i>Beneficiarios</i> .....	76
Tabla 10. <i>Temas a tratar en capacitación</i> .....	81
Tabla 11. <i>Recursos financieros</i> .....	84
Tabla 12. <i>Cronograma de Actividades</i> .....	85

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Ubicación del Hospital Luis Vernaza .....	43
<i>Figura 2.</i> Sexo .....	51
<i>Figura 3.</i> Edad.....	52
<i>Figura 4.</i> Tecnología .....	52
<i>Figura 5.</i> Limpieza y uniforme .....	53
<i>Figura 6.</i> Señalizaciones .....	54
<i>Figura 7.</i> Interés por cumplir lo que se promete.....	54
<i>Figura 8.</i> Estado habitaciones .....	55
<i>Figura 9.</i> Información proporcionada por los médicos.....	56
<i>Figura 10.</i> Tiempo de espera .....	56
<i>Figura 11.</i> Facilidad para llegar al hospital .....	57
<i>Figura 12.</i> Interés por solucionar problemas .....	58
<i>Figura 13.</i> Puntualidad de consultas médicas.....	58
<i>Figura 14.</i> Rapidez .....	59
<i>Figura 15.</i> Disposición para ayudar .....	60
<i>Figura 16.</i> Confianza transmitida .....	60
<i>Figura 17.</i> Amabilidad .....	61
<i>Figura 18.</i> Preparación del personal para realizar su trabajo .....	61
<i>Figura 19.</i> Trato personalizado .....	62
<i>Figura 20.</i> Capacidad para comprender las necesidades .....	63
<i>Figura 21.</i> Información dada a familiares.....	63
<i>Figura 22.</i> Interés por los pacientes.....	64
<i>Figura 23.</i> Satisfacción.....	65
<i>Figura 24.</i> Correlaciones SPSS.....	70
<i>Figura 25.</i> Ubicación del hospital Luis Vernaza.....	75
<i>Figura 26.</i> Señalización para Hospitales .....	77
<i>Figura 27.</i> Señalética informativa hospitalaria.....	78
<i>Figura 28.</i> Frases motivadoras para el personal del hospital.....	79
<i>Figura 29.</i> Frases motivadoras para el personal del hospital.....	79
<i>Figura 30.</i> Frases motivadoras para enviar al personal del hospital .....	80
<i>Figura 31.</i> Díptico parte externa.....	82
<i>Figura 32.</i> Díptico parte interna.....	83

## **Resumen**

La calidad de atención en los servicios de salud es un aspecto importante en el servicio hospitalario percibido por los usuarios, la cual busca la satisfacción plena del paciente. Esta satisfacción se puede evaluar por medio del nivel de aceptación con respecto al servicio brindado. El objetivo general de este trabajo fue determinar el nivel de calidad en la atención y su relación con la satisfacción del cliente del Hospital de Especialidades Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil en la zona ocho, para establecer una propuesta de mejora. La metodología utilizada en el proyecto se basó en una investigación de campo, de componentes correlacionales, explicativos y descriptivos, con un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, no experimental y de campo. Se usó como herramienta la encuesta por medio del cuestionario SERVQHOS de calidad. Se aplicó el cuestionario a una muestra de 376 pacientes a los cuales se realizó el estudio. La encuesta realizada a estos determinó que la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con la tecnología médica que recibieron y mostraron inconformidades con la falta de señalización dentro del hospital. Se realizó la propuesta de un plan para la mejora de la señalización, capacitación al personal del hospital sobre atención a usuarios y una campaña de motivación para los trabajadores. Se pudo concluir que existió una correlación positiva fuerte significativa en cuanto a las variables calidad y satisfacción.

***Palabras clave:*** Calidad en servicios, salud, satisfacción, atención en salud, hospitalización.

## **Abstract**

The quality of care in health services is an important aspect in the hospital service perceived by users, which seeks full patient satisfaction. This satisfaction can be assessed through the level of acceptance with respect to the service provided. The general objective of this work was to determine the level of quality of care and its relationship with customer satisfaction at the Luis Vernaza Specialty Hospital of the city of Guayaquil in zone eight, to establish a proposal for improvement. The methodology used in the project was based on a field investigation, of correlational, explanatory and descriptive components, with a quantitative, cross-sectional, non-experimental and field approach. The survey was used as a tool through the SERVQHOS quality questionnaire. The questionnaire was applied to a sample of 376 patients to whom the study was conducted. The survey conducted on these determined that the majority of respondents were satisfied with the medical technology they received and showed disagreements with the lack of signage within the hospital. The proposal of a plan for the improvement of signaling, training of hospital staff on user care and a motivation campaign for workers was made. It could be concluded that there was a significant strong positive correlation regarding the quality and satisfaction variables.

**Keywords:** Quality in services, health, satisfaction, health care, hospitalization.

## **Introducción**

La calidad en la atención de la salud según la Asociación Médica Argentina se encuentra relacionada de cualquier manera con las personas que se sienten satisfechas y también con las que muestran descontento. El conseguir saciar las necesidades de los diferentes usuarios y pacientes es primordial para que se produzca una alta calidad. La calidad está representada como un estado médico creado por los procesos internos de una institución hospitalaria que tiene como finalidad prestar un servicio y atención excelente, reduciendo las posibilidades de presentar algún desperfecto, es decir que excluya toda probabilidad de error (Asociación Médica Argentina, 2018).

Para que una institución dedicada al mercado sanitario pueda ofrecer servicios asistenciales de alta calidad tiene que promover internamente una atención integrada, esto permitirá que todo hospital que siga parámetros de gestión en base a este modelo de atención administrativo, médico y a la utilización de recursos (Novartis, 2015). Es por ello, que el objetivo general de este trabajo de investigación es determinar el nivel de calidad en la atención y su relación con la satisfacción del cliente del Hospital de Especialidades Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil, para establecer una propuesta de mejora.

En el capítulo uno, acorde al objetivo de este estudio, calidad en la atención y su relación con la satisfacción, se desarrollaron temas de calidad, mostrando su definición, se presentaron conceptos concernientes a atención al cliente, calidad de atención al cliente, se analizaron los factores que inciden en la generación de un buen clima de trabajo, los valores en relación a una buena atención al cliente en servicios de salud. De igual forma, se realizó una revisión de la literatura sobre la realidad de los servicios médicos en los hospitales, las necesidades de pacientes

en la atención del personal hospitalario, los factores intangibles relacionados a la calidad. Otro apartado importante que fue abarcado fueron los conceptos sobre satisfacción, comunicación interna en los procesos operativos, los lineamientos para el mejoramiento de la calidad de la gestión en el sistema de salud; finalmente se estableció la matriz metodológica para este trabajo en conjunto con teoría sobre el modelo SERVQHOS.

En el marco referencial se habló sobre la historia del Hospital Luis Vernaza, además se citaron investigaciones similares al presente proyecto de estudio como calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición, aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción, calidad percibida de la atención por pacientes hospitalizados y satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud no. 2 Cuenca. También se desarrolló el marco legal. En el capítulo del marco metodológico se plantearon las variables independientes y dependientes, posteriormente se realizó la matriz metodológica. Se desarrolló el alcance, enfoque, tipo de investigación, se plantearon las herramientas de investigación y se estableció el universo-muestra, los resultados se obtuvieron por medio de pasteles estadísticos, cruce de variables y correlación; en donde se pudo apreciar la asociación existente entre las variables calidad y satisfacción.

Una vez identificados los hallazgos de la investigación se procedió a desarrollar el capítulo cuatro, donde se presenta la propuesta de un plan estratégico, se detalló el contenido de las actividades planteadas, el cronograma y los lineamientos para la evaluación de la puesta en marcha. Finalmente, las conclusiones recogen las respuestas a cada uno de los objetivos de la

investigación de este proyecto y las recomendaciones son sugerencias de la autora con el propósito de hacer realidad la propuesta.

### **Antecedentes**

La calidad en los servicios de salud es un tema muy amplio, que se lo puede revisar desde diversos enfoques; la calidad en este contexto depende del observador, será un concepto distinto si se lo mira desde el punto de vista técnico, desde la eficiencia, eficacia, empatía, infraestructura, entre otros aspectos. La calidad puede ser establecida por el equipo directivo y el objetivo es que presente altos estándares, pero puede tener resultados distintos si se lo analiza desde la percepción del receptor del servicio, que en este caso son los clientes. En este proyecto de investigación se analizará la percepción de la calidad del servicio en los clientes que acuden al Hospital Luis Vernaza de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil.

La calidad a nivel mundial se ha desarrollado de una forma exorbitante, tanto así que ha logrado que las diferentes empresas, organizaciones, instituciones de prestación de servicios de salud, entre otras se enfoquen a mejorar la calidad de gestión de sus servicios. El crecimiento de la calidad internacionalmente ha generado que se lleguen a crear protocolos de control y mejora de la calidad, uno de estos es el Modelo EFQM de la excelencia. El EFQM pretende alcanzar la excelencia en la calidad de la atención internacionalmente (Euskalit, 2018).

Al ser la calidad un factor importante en los diferentes tipos de mercados alrededor del mundo, en Ecuador se está llevando a cabo una propuesta para incrementar la calidad de los servicios de atención y como responsable del cometido se hace presente la Secretaría Nacional de Administración Pública (SNAP), el objetivo es que cada ciudadano que se exponga a los servicios

independientemente que este pertenezca al sector de la salud, comercial u otro, pueda percibir el servicio de una excelente forma. Es por eso que se ha lanzado el Programa Nacional de Excelencia, conocido como PROEXCE, este programa será el originador del impulso hacia un servicio de calidad de excelencia, el cual sea capaz de conseguir el buen vivir en la persona (SNAP, 2015).

La investigación sobre la calidad se desarrolla en el Hospital Luis Vernaza, ya que se ha notado la necesidad que tiene esta institución de salud en llevar un control y análisis de la calidad, situación que en la actualidad no se produce internamente. Al ser una institución hospitalaria con alto reconocimiento dentro del mercado de la salud, se necesitan implementar procedimientos que muestren el nivel de calidad en los servicios que se ofrecen para tener conocimiento de las personas satisfechas e insatisfechas en base a su percepción.

La calidad y satisfacción en los servicios sanitarios hospitalarios es considerado un factor muy importante, es por ello que para la realización de esta investigación se consideró el modelo de la escala del SERVQHOS para medir la calidad y satisfacción de los pacientes. Esta escala es una adaptación mejorada de la escala SERVQUAL, la cual es dirigida a la evaluación del ámbito post hospitalario, consta de la combinación de la percepción y la expectativa planteada por el paciente antes de recibir atención. La escala cuenta de dos dimensiones como la calidad objetiva, la cual se puede comprobar con facilidad y la calidad subjetiva que es muy difícil verificar. Siendo una escala de medición utilizada a nivel mundial en distintos ámbitos hospitalarios, la misma que ha servido para evaluar la satisfacción y calidad percibida por los pacientes, dado a que es de fácil comprensión por el enfoque que tiene, haciendo referencia a las valoraciones de los pacientes en cuanto al tipo de trato que han recibido por parte de los médicos,

al cuidado y a la confianza que el médico o personal de la institución les brindó durante su estadía en la unidad hospitalaria (Numpaqué & Rocha, 2016).

### **Planteamiento del Problema**

El Hospital Luis Vernaza ha experimentado un crecimiento en el número de pacientes que atiende, consulta externa y otros aspectos; por tanto, es una institución en crecimiento, que necesita evaluar su nivel de calidad, para mantener su crecimiento y asegurar la satisfacción de los clientes. En la tabla uno se muestra información estadística hospitalaria como el número de pacientes, consultas médicas, atenciones de emergencia, egresos hospitalarios, hospital del día, intervenciones quirúrgicas y procedimientos, exámenes de laboratorio, estudios y procedimientos de imágenes.

Tabla 1  
*Información estadística hospitalaria*

Categoría	2009	2010	2011	2012	2013
Pacientes	85,731	108,522	154,517	157,979	161,928
Consultas médicas	179,328	266,987	405,204	500,157	535,722
Atenciones de emergencia	39,675	38,531	39,082	33,885	40,681
Egresos hospitalarios	20,746	21,073	20,832	19,481	18,580
Hospital del Día			1,333	4,035	5,794
Intervenciones quirúrgicas y procedimientos	15,818	15,958	17,657	18,297	20,262
Exámenes de laboratorio	1'168,777	1'533,849	1'556,175	2'309,487	2'776,635
Estudio y procedimientos de imágenes	123,478	153,596	197,487	233,956	269,109

Tomado de “Infografías del Hospital Luis Vernaza”, por Junta de Beneficencia del Guayas, 2017. Recuperado de <https://www.hospitalvernaza.med.ec/nuestro-hospital/infografias>

Este hospital cuenta con varios servicios para atender al paciente y sus familiares; entre estos se encuentran (a) capilla, que se encuentra a la entrada; (b) cafetería, ubicada a la entrada, por el parque del área general; (c) farmacia, que provee medicamentos e insumos; (d) alimentación, la dieta la estipula el médico tratante; (e) diagnóstico y apoyo, que cuenta con servicios como laboratorio, imagenología, cardiología, etc.; (f) varios, que atienden aspectos como hospedaje, limpieza, etc.

Se ha identificado que uno de los principales problemas del Hospital Luis Vernaza es que no cuenta con un centro principal de atención al cliente, que derive a los clientes al área que necesitan acudir; las personas que necesitan ir al área de Hospitalización, no tienen un lugar de atención central donde le brinden la información necesaria para seguir el proceso; por tanto, deben preguntar a guardias, empleados u otros pacientes, cuál es el procedimiento para disponer de una consulta. Esta deficiencia en el servicio genera insatisfacción en el cliente, al no ser atendido con rapidez.

Otro problema que se ha detectado es que no cuenta con el suficiente material de señalética e informativo para dirigir al paciente de manera más sencilla. La extensión física del Hospital Luis Vernaza, provoca que haya que caminar grandes distancias para movilizarse de un área a otra; esto es una molestia para el paciente, ya que por su estado de salud necesita ser atendido con eficiencia; si se contara con la información adecuada fuera más sencillo llegar a otra área requerida.

La misión del Hospital Luis Vernaza es el ofrecer servicios médicos con calidad y calidez; actualmente se tienen indicadores de eficiencia y netamente técnicos para medir la calidad; por tanto, no se está evaluando el sentido humano de la atención, el cliente que es la razón de ser de la institución no forma parte de

la evaluación de la calidad, por tanto, no se puede afirmar que la institución tiene altos estándares de atención en salud, cuando sus mediciones no toman en cuenta al paciente. Por esta razón, se decidió realizar este trabajo de investigación al área de Hospitalización que según las estadísticas de la institución en el 2013 tuvo 18,580 egresos hospitalarios.

### **Justificación de la Investigación**

Este trabajo de investigación tiene como objetivo principal el identificar la calidad percibida en la atención de salud, con la finalidad de establecer estrategias que ayuden a mejorar la calidad del servicio que actualmente se brinda en el área de hospitalización. Los principales beneficiados son los pacientes del área al disponer de un servicio de calidad y ser escuchados; actualmente no se cuenta con un estándar para medir la calidad, el enfoque es la medición de indicadores técnicos y de productividad. Con este proyecto, se busca dar un enfoque más humano al servicio ofrecido, al incrementarse la satisfacción de los pacientes existen mayores posibilidades de que los ingresos aumenten, siendo el Hospital Luis Vernaza otro beneficiario directo de este proyecto de investigación; los beneficiarios indirectos son los familiares y amigos de las personas internadas, que tendrán una atención de calidad, que generará una mayor confianza en el servicio prestado.

El Gobierno Nacional, a través del Plan Nacional de Desarrollo busca entre algunos objetivos el mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos, el cual es el objetivo uno de este Plan. Este objetivo va acorde a la Constitución de la República, la cual garantiza el derecho a la salud. La investigación aporta a la política 1.6 que señala que el Estado asegurará el derecho a la salud, estando entre

sus metas incrementar la cobertura, calidad y acceso a los servicios de salud (SENPLADES, 2017).

El tema de investigación responde a la línea de trabajo de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud del Sistema de Posgrado de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, para la resolución del proyecto de estudio sobre la calidad en la atención al cliente y la satisfacción del Hospital de Especialidades Luis Vernaza, de la Zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicando la escala de medición SERVQHOS basada en la calidad de servicio y satisfacción usuaria, la misma que otorgará un beneficio bilateral, tanto para los usuarios que adquieren los servicios y para el Hospital Luis Vernaza, que contará con una herramienta propia que le dé a conocer resultados de la gestión hospitalaria que ofrece.

### **Preguntas de Investigación**

(a) ¿Cuál es el marco conceptual que sustente la teoría que refiera a la calidad en la atención y satisfacción de los clientes en los servicios de salud?

(b) ¿Cuál es la evidencia empírica sobre la calidad de atención sanitaria?

(c) ¿Cuál es la situación actual del Hospital con respecto a la calidad en atención al cliente?

(d) ¿Cuál es una propuesta orientada a mejorar la calidad en atención al cliente, en base a los resultados de la investigación?

### **Formulación del Problema**

¿Cuál es el nivel de calidad en la atención y su relación con la satisfacción del cliente del Hospital de Especialidades Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil?

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo general**

Determinar el nivel de calidad en la atención y su relación con la satisfacción del cliente del Hospital de Especialidades Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil, para establecer una propuesta de mejora.

### **Objetivos específicos**

- (a) Definir el marco conceptual que sustente la teoría que refiera a la calidad en la atención y satisfacción de los clientes en los servicios de salud.
- (b) Identificar evidencia empírica sobre la calidad de atención sanitaria, por medio de casos de estudios.
- (c) Diagnosticar la situación actual del Hospital con respecto a la calidad en atención al cliente enfocado en la escala de medición SERVQHOS.
- (d) Desarrollar una propuesta orientada a mejorar la calidad en atención al cliente, en base a los resultados de la investigación.

### **Hipótesis**

La calidad de atención al paciente tiene un efecto positivo y significativo sobre la satisfacción del usuario del Hospital Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil.

## **Capítulo I**

### **Fundamentación Teórica**

Este capítulo abarca la aproximación teórica, donde serán desarrollados y abordados autores relevantes con teorías sustantivas que se enfocan en la atención al cliente, calidad de atención sanitaria, dimensiones de la calidad de salud, efectos que produce la deficiente calidad en los servicios sanitarios y aspectos vinculados con la calidad en los servicios. Estos aspectos están directamente relacionados con el proceso de mejora continua; además considerando el lineamiento de la calidad se abordan también conceptos acerca de satisfacción y tipos de comunicación, considerando dentro del desarrollo teórico el modelo SERVQHOS.

#### **Calidad Definición**

La calidad representa un indicador que puede participar en la medición de servicios a través de la presentación e imposición de escalas secuenciales que de una forma especial son expresados por niveles que muestran si un servicio de atención es óptimo o no, es decir que si el servicio ofrecido y adquirido se encuentra dentro de los parámetros de calidad o si es que muestra alguna deficiencia (Jiménez, 2016). La forma que ha ido tomando la calidad dentro de las diferentes instituciones ha mostrado un efecto que ha logrado que la misma tenga incidencia en todos los escenarios que se desarrollan dentro de una organización. La calidad es la que define el comportamiento de los usuarios en medidas de aceptación.

Calidad es esa variable de alta significancia en los diferentes medios de trabajo que por medio de ella los colaboradores pretenden llegar a entregar un producto o servicio con un alto nivel de perfección, para que la calidad pueda

producirse se necesita de una intervención altamente responsable por parte del talento humano, de acuerdo al nivel de esta variable se puede subir o bajar el precio de un producto o servicio (Vargas & Vega, 2015).

### **Atención al Cliente**

La actividad de atender a un cliente o en diferentes palabras, brindarle un servicio al usuario, es un procedimiento que las empresas, organizaciones o instituciones desarrollan para formar un vínculo con las personas, la forma en cómo un colaborador le brinda un servicio a las personas será considerada como una estrategia eficiente o deficiente que puede satisfacer al receptor del servicio o simplemente puede causar disgusto en el mismo, la atención al cliente se produce durante el desarrollo de una serie de actividades que se encuentran relacionadas con la finalidad de que las personas perciban un servicio o adquieran un producto en particular (Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, 2018).

Es importante que la atención al cliente sea de calidad puesto que la satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus expectativas dependerá de ello, una perfecta atención al cliente puede causar un impacto positivo en las personas, esto incidirá mucho en su pensamiento acerca de la empresa o institución hospitalaria, los colaboradores que brindan una atención de calidad ayudan a que la compañía u hospital para los que se encuentran prestando sus servicios construyan una imagen que los beneficie en el mercado, además un cliente o usuario satisfecho tiene mayor disposición a acudir al mismo establecimiento en donde percibió una atención de primera, con esto se puede llegar a decir que una buena atención al cliente puede conseguir su respectiva fidelización (Robayo, 2017).

Para que la atención que se brinda dentro de un establecimiento cause que el cliente se fidelice con el producto o servicio que se brinda debe de cumplir con

ciertas características, estas son amabilidad, los colaboradores deben dirigirse con amabilidad, de forma respetuosa hacia las personas; honestidad, es cuando el colaborador es sincero con las personas; atención personalizada, esta se desarrolla cuando el trabajador atiende al cliente o usuario en base a sus gustos; rapidez en la atención, se desarrolla cuando el trabajador busca la manera más rápida para solucionar algún inconveniente o para gestionar la atención al cliente; confianza, el accionar de los colaboradores crea un círculo de confianza en el cliente; disposición del servicio, se desarrolla cuando los trabajadores muestran por medio de su desempeño que los clientes o usuarios son importantes para la empresa (Robayo, 2017).

Una buena atención al cliente se puede limitar por el accionar de los colaboradores que están a cargo de interactuar con los clientes o usuarios, muchas veces un comportamiento en donde se demuestre poca empatía, sensibilidad y respeto produce que las personas que reciben la comunicación gestual y verbal se sientan aludidos e incluso perciban un pésimo servicio, esto crea la posibilidad para que los usuarios no regresen o que emitan malos comentarios acerca de la organización o institución hospitalaria, otro de los factores que pueden limitar una buena atención al cliente es la lentitud del servicio y los factores intangibles (elementos físicos del lugar).

### **Calidad de Atención al Cliente**

La variable calidad es ese componente que debe existir en todo producto y servicio, por lo tanto cuando se indica que la calidad es esa cantidad de características que provocan la satisfacción total de los clientes, se menciona que una atención de calidad es la que por medio del procedimiento que un colaborador decide llevar a cabo al momento de ofrecer el servicio es el que generará que el

cliente o usuario se sienta a gusto, feliz, satisfecho y esto producirá que confíe en el servicio de una empresa, institución hospitalaria o incluso confíe plenamente en el colaborador que generó esa satisfacción en él (Torres & Luna, 2017).

Los factores relacionados a la calidad pueden ser considerados también como dimensiones, estas son las que determinan si la calidad de un servicio o de un lugar en particular se encuentra acorde a las expectativas de los consumidores, pacientes y usuarios; entre ellos:

- Fiabilidad, este factor se refiere a la capacidad que tienen los trabajadores para ofrecer un servicio cuidadoso y fiable, en donde aquí se menciona que la institución hospitalaria cumple con todo lo que ha prometido, por ejemplo, la entrega de fármacos sin ningún costo.
- Sensibilidad, es la disposición que muestran los colaboradores por apurar el servicio, así como también preocuparse por el cliente.
- Seguridad, tiene que ver con la capacidad y conocimiento de los empleados para generar un servicio excelente y que produzca confianza y seguridad.
- Empatía, tiene que ver con el servicio personalizado que se le brinda a las personas, colocándose en el lugar de ellos, a fin de discernir lo que requiera.
- Elementos tangibles, este es un factor estructural ya que se toma en cuenta la apariencia de las áreas, instalaciones, maquinarias, vestimenta, entre otros elementos (Matsumoto, 2014).

### **Satisfacción**

Uno de los grandes especialistas en la mejora de calidad en la atención médica realizó una contribución teórica en donde se centró en la medición de la

satisfacción del paciente, acotando que este estado puede ser utilizado como una herramienta para conocer la realidad del servicio médico de un hospital. Este importante personaje dentro del mundo sanitario comenta que la calidad del servicio en la salud está representada por el uso de los recursos tecnológicos adecuados y la implicación de la ciencia para ejecutar una maximización en el rendimiento de la atención sanitaria; de una forma en que se disminuya todo índice de riesgo por el que un paciente puede pasar (Costes et al., 2016).

Para satisfacer a los usuarios o pacientes después de haberse producido una situación adversa entre el servicio y la experiencia de la persona no basta sólo con solucionar el problema o brindar un adecuado servicio postventa adaptado a la situación. De acuerdo al trabajo investigativo titulado Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016, del repositorio de la Universidad CES Medellín-Universidad Mariana Pasto, para que el cliente se sienta realmente satisfecho se requiere ofrecer un servicio que denote y se caracterice por ser oportuno; puesto que, esto es lo que realmente la persona toma en cuenta. Las instituciones deben procurar satisfacer a sus clientes cada vez que ofrezcan los servicios sanitarios, de esto depende la retención de los mismos. Con esto se debe tener en cuenta que, un usuario o paciente se pierde fácilmente, pero cuesta grandes esfuerzos técnicos y monetarios tratar de recuperarlo y lograrlo (Costes et al., 2016).

La satisfacción dentro del ámbito sanitario debe reflejarse en pacientes como también en sus familiares, para que exista una situación que beneficie a estos dos sujetos se tiene como obligación enfatizar y resaltar la calidad en los servicios de los hospitales. La satisfacción no sólo debe de producirse dentro de un entorno en

donde se deba producir el bienestar de las condiciones de salud del paciente, sino que esta debe de exponerse también dentro del entorno del familiar en base a las relaciones comunicacionales y el proceso de cuidado que los médicos, enfermeros y otros trabajadores de salud implementen al afectado.

Varias investigaciones metodológicas han presentado como resultado que una de las causas por las que los familiares se sienten insatisfechos es por la ineficiencia de los colaboradores sanitarios en conceptos de información y la baja calidad en el cuidado del paciente. Hay que decir que la creación de parámetros de calidad en el servicio de salud se ha originado por el descontento y los reclamos emitidos por los usuarios, con el objetivo de adquirir los derechos de calidad que les corresponde (Costes et al., 2016).

Las diferentes situaciones que se producen en el medio sanitario emiten que la satisfacción no sólo sea dirigida para el paciente, sino que a la misma vez la atención que se brinde en los hospitales debe estar dirigida a la contención y apoyo de los familiares que pasan por una situación desfavorable. Los familiares que están a cargo de pacientes que muestran un índice alto de fallecer, muestran una tendencia a encontrarse tristes, estresados, preocupados y depresivos por la situación que viven. A medida que se produce- una situación crítica en los pacientes, los familiares tienden a presentar necesidades como el requerimiento de información y en acotación a esta la necesidad de sentirse seguros con respecto a las decisiones que deben de tomar dependiendo del caso que se presente.

Esto significa que estas personas tienen que pasar por un proceso de interacción con el equipo de salud que refleje honestidad, para que de esa manera sepan la real y específica situación por la que pasa el paciente y así se den cuenta que los colaboradores de salud están velando por las condiciones de este (Padilla,

Rojas, Amthauer, & Molina, 2018).

Es necesario que, así como se busca satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y pacientes, se ejecuten acciones para lograrlo; el hospital y sus diferentes equipos de trabajo deben de anticiparse de una manera innovadora a lo que requieren y esperan recibir los usuarios. Si se cumple con esta actividad se logrará retener a los pacientes y usuarios; por el hecho de que estos se relacionarán con la empresa de una forma afectiva y efectiva, produciéndose la lealtad en cada uno de los beneficiados (Costes et al., 2016).

La satisfacción de los pacientes con relación a los lapsos de tiempo que esperan para recibir el servicio va de la mano con el retraso que se produce en determinadas ocasiones; es decir que mientras existe una mayor demora en los servicios del hospital mayor será el grado de insatisfacción de los pacientes y usuarios (Parés et al., 2013). De forma adicional, se comenta que por esa razón los hospitales deben de procurar apurar los procesos internos, con el objetivo de que el tiempo sea un aliado y no un factor opuesto que perjudique la reputación del establecimiento.

La satisfacción es un estado del ser humano que debe ser generado por la oferta de un servicio de alta calidad; no obstante, para que esto suceda, una institución de salud fundamentalmente tiene que estar formada y respaldada internamente por colaboradores, entre estos, médicos, enfermeros, personal administrativo, entre otros, que tengan una visión estratégica y de aprendizaje. Además, se expresa que los mismos trabajadores tienen que identificarse con una cultura que encierre como principal aspecto la calidad humana, esto permitirá que los encargados de ofrecer el servicio, lo ofrezcan de una manera sensible, comprendiendo las diferentes situaciones por las que una persona pasa. Una vez

más se cuenta que la satisfacción de las personas despierta su lealtad. Hay que dejar en claro que la calidad de la actividad que se ofrezca construirá el futuro del hospital y también la de sus colaboradores (Bravo & Loor, 2013).

### **Modelo SERVQHOS**

La evaluación de la calidad en los servicios ha tenido como uno de los instrumentos más utilizados al SERVQUAL, el cual tiene como estructura 44 ítems que se dividen en 22 para medir las expectativas y 22 para las percepciones, el paradigma de la desconfirmación que se refiere a la diferencia entre expectativas y percepciones da lugar a la calidad del servicio otorgado. Sin embargo, ha sido objeto de debate por problemas metodológicos en su contenido, una de las principales conclusiones que se ha obtenido es que la percepción tiene una mayor validez discriminante que el modelo SERVQUAL completo y que las expectativas por separado. En base, a estos antecedentes y a los diversos estudios realizados para contener un solo cuestionario que permita medir la calidad del servicio brindado, se crea el SERVQHOS como una alternativa metodológica para medir la calidad del servicio en el sector de la salud (Mira et al., 1998).

El cuestionario SERVQHOS consta de 19 preguntas, las cuales se dividen en dos grandes dimensiones, las cuales son la calidad subjetiva y la calidad objetiva. La primera se refiere al trato recibido, la opinión del paciente, interés del personal, amabilidad, entre otros aspectos; la segunda se refiere al estado de las habitaciones, información, accesibilidad, entre otros atributos (Monteagudo et al., 2003). Este cuestionario fue desarrollado por el Doctor en Psicología José Joaquín Mira et al. en 1998 y fue desarrollado en España para medir la calidad percibida del servicio de hospitalización.

El modelo SERVQHOS es un instrumento cuantitativo que se lo utiliza en las investigaciones con el objetivo de medir la calidad de atención de los servicios que brindan las instituciones de salud. Según estudios este cuestionario se caracteriza por demostrar dentro de su metodología un alcance que presenta un gran nivel de confiabilidad en los resultados. El cuestionario es considerado dentro de las investigaciones de salud porque en el 2010 fue validado estadísticamente para el castellano (Borré, 2013). El cuestionario SERVQHOS fue creado como una encuesta de escala de Likert en donde el nivel uno significa mucho peor de lo que esperaba, el dos (peor de lo que esperaba), el tres (como me lo esperaba), el cuatro (mejor de lo que esperaba) y el cinco (mucho mejor de lo que esperaba) (Mira, Aranaz, Buil, Vitaller, & Rodríguez, 2018).

### **Valores en Relación a una Buena Atención al Cliente en Servicios de Salud**

Los servicios de salud tienen que girar en torno a tres valores importantes: el respeto, la comprensión y la flexibilidad, cada uno de estos valores forman un solo conjunto que se desarrolla de acuerdo al trato que ofrecen los colaboradores sanitarios, con esto se menciona que el trato que se les brinda a las personas tiene que ser digno, equitativo y no discriminatorio, de aquí dependerá que el servicio de atención sea de buena calidad y consiga satisfacer las necesidades de las personas; cuando se habla de respeto, se refiere a que los integrantes del equipo de salud de un hospital le corresponde dirigirse a las personas de una manera adecuada, mencionar su nombre, no gritar al momento de comunicar alguna noticia, generar un entorno de confianza (Superintendencia de Salud, 2013).

Lo antes expuesto tiene relación con el saber manejar las diferentes situaciones, es por eso que se toma en cuenta al valor de flexibilidad, razón por la

cual todo trabajador de la salud debe estar preparado para desempeñar varias actividades, fomentar excelente cuidado a los pacientes a fin de otorgarle una mejor calidad de vida a la persona afectada; por otro lado está el valor de la comprensión, es fundamental que los encargados de ofrecer un servicio de salud discernan lo que le sucede a los pacientes, estos deben de estar dispuestos a apoyar a los usuarios en todo momento (Superintendencia de Salud, 2013).

### **Calidad de Atención Sanitaria**

Por medio del estudio del Dr. Santacruz (2018) se enfatizó que la calidad está armada por factores que actúan como estabilizadores de la atención sanitaria.

Como primer factor se habla de la calidad dentro del medio técnico, este se refiere a la realización de actividades de una manera correcta, como segundo factor, es la calidad que percibe el usuario o afectado; ésta muestra la interacción entre el encargado de la atención y la persona, el comportamiento del ofertante de la atención sanitaria y la experiencia del usuario al momento de recibir el servicio, como tercer factor la calidad del ambiente del hospital y su forma de llevar los procesos, este tiene que ver con el factor tangible y la comodidad que se le hace sentir al demandante del servicio.

Los procedimientos y actividades que se producen dentro de las diferentes instituciones de salud no se caracterizan por ser perfectos, muchos de ellos tienen algunas deficiencias que hacen que se produzca una entrega de un servicio de atención sanitaria de mala calidad. Es por eso, que en este apartado se pretende mostrar algunos de los efectos que fueron considerados de mayor determinación, que causan la entrega de un servicio de calidad deficiente en un hospital, estos son: (a) decrecimiento en la producción para la demanda de servicios, (b) incremento de situaciones laborales desfavorables entre hospital y paciente,

creando insatisfacción en las personas a través de su percepción; (c) eleva el índice de perjudicar a la persona; (d) crea un escenario riesgoso para el paciente y usuario; por último (e) el incremento en los recursos utilizados para brindar la atención (Santacruz, 2018).

Las organizaciones hospitalarias cuentan con un adecuado servicio de atención, sus colaboradores, quienes proyectan la imagen y la cultura del establecimiento, deben brindar el servicio conexas al seguimiento de conceptos de calidad y respeto hacia las personas que se encuentren en frente de ellos. Esto implica que las personas que acuden a una institución sanitaria deben percibir el servicio de una forma que los dignifique.

Un buen servicio requiere que el usuario pueda salir del hospital sin ninguna duda con respecto a la salud del afectado a causa de la correcta y adecuada interacción con el médico. La calidad de la atención en el medio sanitario se produce de acuerdo a un aspecto donde se busca asegurar el establecimiento y la excelencia de los estándares de calidad (Flores, Ponce, Ruíz, & Corral, 2015).

Flores et al. (2015) en efecto hizo referencia a la Organización Panamericana de la Salud (OPS) por el hecho de que esta entidad detalló de una manera explícita lo importante que es que una institución sanitaria brinde un servicio de atención de calidad a los diferentes usuarios y pacientes que acuden en todo momento a un hospital para mejorar su calidad de vida. Por tanto, la misma entidad propone ciertos aspectos o también considerados como directrices establecidas con el objetivo de mejorar la calidad en el servicio de salud, estos son: (a) generar un posicionamiento de la calidad y la seguridad de los pacientes en la mente de los colaboradores sanitarios, en este primer punto el hospital debe lograr que cada trabajador se identifique con una cultura orientada a priorizar el bienestar del

paciente; (b) medir la calidad desde el punto de vista de la ciudadanía; (c) producir la suficiente y adecuada información acerca de la calidad en la atención sanitaria; (d) implementar, adecuar y brindar apoyo a los métodos que sean propuestos con el objetivo de mejorar la calidad; (e) crear tácticas a nivel regional con el objetivo de fortalecer la calidad de la atención en los servicios de salud y la seguridad de la persona.

Algunos casos de estudio por medio de las investigaciones y en otros casos de manera empírica han creado definiciones y aspectos con respecto a lo que es y lo que contiene la calidad en la atención de salud y los factores que inciden para generar un buen clima de trabajo que repercuta positivamente en la percepción del servicio por parte del cliente. Con esto, se debe considerar que para que existan servicios de atención de calidad en una institución de salud, el hospital y todos sus colaboradores deben de sentir la necesidad de querer poner en práctica toda la sabiduría que poseen; otro de los aspectos que se deben tomar en cuenta es que todas las actividades tienen que ser realizadas de la manera más humanitaria posible, tanto así que exista una relación afectiva entre colaborador de salud y paciente (Costes, Tapie, Cabrera, & Achicanoy, 2016).

Según Costes et al. (2016)

La relación paciente y equipo de salud es irremediamente social y conduce a conocer la dolencia del enfermo; es ésta relación interpersonal, la que inmediatamente induce al profesional de la salud a definir el diagnóstico y ejecutar el tratamiento y al usuario, aceptar el dictamen emanado de los múltiples interrogatorios y exámenes a que fue sometido. El tratamiento médico entonces, se constituye en un acto social (p. 21).

Uno de los resultados que se pueden rescatar es que cuando un equipo de trabajo o superlativamente todos los colaboradores de salud muestran un comportamiento forjado por valores de generosidad, entendimiento, dispuesto a ayudar a los pacientes, enfocado a cumplir las necesidades de los pacientes atribuirá con la ayuda para que el hospital se establezca como una institución sanitaria de gran reputación dentro de la industria.

Un efecto contrario que Costes et al. (2016) consideró es el mal reconocimiento de la empresa por parte de las personas.

Las actitudes negativas son consideradas como factores influyentes dentro de un ambiente de trabajo y en la percepción del usuario-paciente, estas actitudes impiden que se consigan los objetivos y se aspire a llegar más lejos dentro del mercado.

Por esta razón es que todos los departamentos tienen que estar entrelazados para conseguir el mismo objetivo, el mismo que se refiere a crear satisfacción en los usuarios y pacientes a través de una atención y servicio sanitario de calidad.

Existen atributos indispensables que muestran la manera en cómo se deben abordar los adecuados procesos internos para que los pacientes y usuarios perciban de una buena y correcta manera la atención de los servicios sanitarios. Ciertos atributos están alineados con lo que se busca obtener de un servicio de atención de calidad; por lo tanto, los atributos que debe implementar un hospital son (a) la continuidad en el servicio; (b) servicio íntegro; (c) proceso racional y científico; (d) suficiencia; (e) eficiencia en términos de generación de un servicio completamente personalizado, de una manera en la cual se aplique una atención enfocada y adaptada a satisfacer al paciente o usuario e inclusive a los que

cumplen la función de proveedores, de una manera en que se genere un equilibrio en el costo-beneficio; (f) Oportunidad (Bravo & Loor, 2013).

La importancia de la calidad de la atención de salud a través de estudios citados previamente, se presenta específicamente el pensamiento de los autores Bravo y Loor (2013) acerca de la calidad.

La calidad y su evaluación ha evolucionado por diferentes períodos hasta llegar a la gestión total de calidad, donde la responsabilidad es tanto de la dirección (en lo referente a procedimientos, métodos de trabajo, materiales, maquinarias, formas de organización) como del trabajador de línea que debe responder por su actuación y resolver las dificultades a su nivel, lo que implica a toda la organización en la satisfacción del cliente interno y externo (p. 17).

De acuerdo con la citación anterior, se puede apreciar la evaluación de disímiles periodos en relación a la calidad donde prima la satisfacción total del cliente.

### **Realidad de los Servicios Médicos en los Hospitales**

La calidad en la actualidad ha sido una definición que ha tomado forma completamente y su aplicación en los servicios sanitarios se ha establecido permanentemente, una mirada cercana describe lo importante que se ha convertido esta variable para todas las instituciones y centros hospitalarios, puesto que de ella depende la satisfacción total de los pacientes y usuarios.

Asimismo de la calidad depende que los pacientes y usuarios regresen o migren hacia otro hospital en busca de ser satisfechos de acuerdo a lo que ellos esperan; no obstante se ha determinado en el sector salud que ya no sólo se tiene

el objetivo de adquirir o ser el responsable de la generación de una calidad de tipo técnico o intrínseco, sino más bien hoy en día lo que se requiere es que se desarrollen actividades de calidad para que al momento de ser percibidas por los usuarios y pacientes logren satisfacer toda necesidad demostrada al momento de haber acudido al centro hospitalario (Forrellat, 2014).

Generalmente se describe toda actividad realizada en el sector sanitario con cuatro términos, equidad, eficiencia, efectividad y eficacia; es importante que se entienda que los servicios deben brindarse bajo parámetros de equidad, esto quiere decir que la atención del cuidado debe ser priorizada a las personas que más lo necesiten, en el sector salud se debe garantizar y asegurar la accesibilidad a los servicios, se propone que las actividades deben ser llevadas a cabo con total eficacia, es decir bajo el uso de maquinarias y tecnologías adecuadas y que garanticen la mejoría del individuo; por otro lado el servicio que ofrece debe ser efectivo y con eficiencia, de esta manera los colaboradores se desempeñan con excelencia (Forrellat, 2014).

Según el Ministerio de Salud Pública (MSP) señaló que investigaciones realizadas por una empresa especializada en procesamiento y generación de datos entregó registros que ubicaron al Sistema Público de Salud en Ecuador en el puesto número 20, la evaluación se fundamentó en base a tres aspectos: la esperanza de vida, el gasto absoluto (considerando la planificación familiar, los servicios preventivos y curativos, ayuda de emergencia y acciones de nutrición) y el costo per cápita de la atención (% del Producto Interno Bruto utilizado en salud por individuo); la empresa de investigación indicó que el sistema de salud del país ecuatoriano se ubica en Sudamérica en segundo puesto detrás de Chile (Ministerio de Salud Pública, 2018).

Sin embargo, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) ha estudiado el sistema de salud de 71 países y ha demostrado como el sistema sanitario del Ecuador es ineficiente, puesto que este país se ubica en el puesto 54 sobre 71, el país andino se encuentra situado en la escala de calificación por debajo de Brasil, Venezuela, Colombia, Chile y Paraguay; los estudios realizados hacen énfasis en que todos los recursos son asignados a prácticas que no mejoran la salud del individuo, por lo que estos recursos son enfocados en atender afecciones en lugar de invertir en prácticas de prevención, otro de los aspectos que han ubicado al sistema de salud del Ecuador en el puesto 54 ha sido la subutilización de fármacos genéricos, también la ineficiente administración y la existencia de actos de corrupción (Torres, 2018).

### **Necesidades de Pacientes en la Atención del Personal Hospitalario**

Lo que los pacientes demandan en el sector salud es inmediatez, individualización, eficacia-utilidad y comodidad. La inmediatez se refiere a que el cliente requiere que el servicio sea rápido, no le agrada que exista un alargado tiempo de espera antes de recibir atención, las personas siempre demandarán un servicio ágil; individualización, los usuarios y pacientes desean ser tratados de una forma distinta a los demás, estos demandan servicios personalizados y exclusivos que se ajusten perfectamente a sus necesidades:

- Eficacia-utilidad: la expectativa que tienen las personas que visitan un hospital es que los servicios y productos que experimenten deben satisfacer completamente sus necesidades.
- Comodidad: quienes valoran en gran manera la comodidad, es decir la facilidad para conseguir lo que necesitan en determinado momento,

aquí también se toma en cuenta a la información que pueden receptor gracias a la intervención de los enfermeros o equipo médico.

- Privacidad: otro aspecto que es de preferencia por los pacientes, es la confidencialidad, la cual es el derecho del ser humano a que todos aquellos que conozcan los datos relacionados con su salud, sea por participación directa o indirecta en las funciones propias de las instituciones sanitarias, respeten su intimidad y cumplan con el deber de secreto (Gutiérrez, 2013).

### **Factores Intangibles Relacionados a la Calidad**

Existen varios factores que se encuentran vinculados con la calidad, determinados factores son los que producen que un servicio ofrecido satisfaga las necesidades de las personas al momento de ser percibido por el cliente, paciente o usuario, estos factores son:

Tabla 2  
*Factores*

---

Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
------------	------------------------	-----------	---------

---

Tomado de *Factores de la calidad del servicio y su efecto en la competitividad en los cuatro bancos con mayores activos del Ecuador*, por A. Chico, M. Vásquez, 2018.

El factor de fiabilidad es la capacidad que tienen los colaboradores para cumplir con su trabajo de forma fiable y cuidadosamente, este factor se desarrolla cuando los trabajadores cumplen completamente con sus funciones.

La capacidad de respuesta se presenta cuando los colaboradores muestran una gran disposición para ayudar a los usuarios o pacientes en todo lo que necesiten, de esta manera también generan que el servicio circule de forma rápida y eficaz.

Seguridad, este factor se hace presente cuando los colaboradores generan seguridad en el paciente por su capacidad para actuar bajo presión, tener una respuesta ante toda pregunta y por su desenvolvimiento y desempeño.

Empatía, cuando los integrantes del equipo de trabajo tratan de una excelente manera a los pacientes y usuarios (Chico & Vásquez, 2018).

### **Comunicación Interna en los Procesos Operativos**

La comunicación interna es un instrumento que se utiliza en todo momento para hacer llegar un mensaje o noticia a los integrantes de una empresa o integrantes del equipo médico de un hospital, a través de la comunicación interna se puede transmitir exposiciones motivacionales a un grupo de trabajo, así como también se pueden exponer los logros y las fallas, la comunicación interna es fundamental para que se pueda guiar a los trabajadores hacia la consecución de todas las metas; a su vez la comunicación interna es fundamental porque a través de ella se puede definir las funciones de cada uno de los colaboradores (Villamarín, 2016).

La comunicación interna es considerada como un activo vital de gran importancia tanto para las instituciones hospitalarias como también para las empresas, esta herramienta es capaz de mejorar el clima organizacional por lo que sí existe una excelente comunicación interna se puede lograr integrar cada uno de los departamentos y forjar una sincronización entre ellos, de esa manera se obtendrá un beneficio, el cual será que todos los colaboradores estarán interrelacionados de acuerdo a lo que necesita conseguir la empresa o el hospital dentro del mercado (Villamarín, 2016).

La comunicación personal es lo que se llama a la relación de intercambio de información por medio de la participación de dos o más personas, la actividad

comunicacional que se lleva a cabo de acuerdo a este tipo de comunicación gira en torno a compartir la percepción de una realidad ajena, personal o mutua con el objetivo de influir en el estado o situación en el cual se encuentran viviendo, se ha considerado a la comunicación personal como un procedimiento que muchas veces no es consciente (Baró, 2015).

La comunicación interpersonal es esa acción de trasladar una idea, noticia o mensaje a otra persona, este tipo de comunicación radica en que las personas que participan de esta actividad deben de estar conscientes y dispuestos a compartir parte de sus pensamientos y deben tener en cuenta los pensamientos de los demás, ya que nunca serán iguales, nunca compartirán las mismas opiniones entre sí (Domínguez, 2013). La comunicación interpersonal que es ese tipo de actividad comunicacional en donde se destaca la relación entre las dos personas, se resalta también la comprensión al individuo con quien se está entablando una conversación y más no el entendimiento de lo que se transmite verbalmente (Flores, Garcia, Calsina, & Yapuchura, 2016).

Uno de los aspectos fundamentales de la comunicación es el feedback, el cual es una tarea que deben comprender los miembros de una organización; desde este aspecto, se resalta la prontitud con que debe ser receptada esta retroalimentación, su retraso genera una pérdida de efectividad. El feedback debe ser enfocado en procesos que pueden ser resueltos, es decir esta situación genera una acción para resolver un problema dentro de las empresas. A pesar de sus bondades, la sobreinformación es una característica negativa, cuya gestión es deber primordial del equipo directivo. Con un adecuado feedback se obtiene una mayor confianza, evitando a su vez la incomprensión, falta de credibilidad y desconfianza (Trelles, 2014).

Dentro de la comunicación también se considera a la imagen corporativa. Según Costa (2001) la imagen es un término polisémico al que se le atribuye diversas definiciones, lo cual también se presenta en el campo empresarial. Se establece que la constitución de la imagen se forma luego de una repetición constante, hasta que se estabiliza en la memoria; cuando la imagen evoluciona, llega al desgaste o la obsolescencia. Se considera que existen algunas interacciones para que la imagen tome su lugar, las cuales son la historia de la organización, lo que la empresa ha comunicado de manera intencional, lo que la organización ha comunicado intencionalmente, lo que otras organizaciones han indicado sobre la empresa y lo que influenciadores hablan acerca de la empresa. Las reacciones luego de que los mensajes de la organización llegan al receptor son la atención y exposición selectiva, percepción y recepción selectiva, la memorización y olvidos selectivos; estas reacciones crean un estereotipo que provoca actitudes, opiniones y ciertos comportamientos en relación a la organización.

### **Lineamientos para el Mejoramiento de la Calidad de la Gestión en el Sistema de Salud**

Para desarrollar los lineamientos para el mejoramiento de la calidad en la gestión de salud el Ministerio de Salud y Protección Social propuso objetivos que el sector a nivel sanitario debía de cumplir, por lo tanto, cada una de las actividades que eran realizadas tenía que estar enfocada al cumplimiento de dichos objetivos, los mismos según el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2018) son:

Promover cambios normativos en materia de calidad que impulsen la humanización, la seguridad, la coordinación y la

transparencia en el Sistema de Salud; Impulsar el enfoque sistémico en la gestión administrativa y clínica en los agentes del Sistema para el logro de los resultados en salud; Apoyar y fomentar la excelencia e innovación en el Sistema de Salud; Desarrollar habilidades y capacidades en el talento humano y en las instituciones de salud, que contribuyan a humanizar la gestión de las organizaciones; Incentivar la gestión del conocimiento mediante el fomento del aprendizaje, innovación e investigación, para orientar la toma de decisiones y la definición de políticas públicas que fortalezcan la calidad y la humanización; Empoderar a las personas mediante estrategias de comunicación y rendición de cuentas para que mejoren su comprensión, participación y experiencia con el Sistema de Salud (p. 12-16).

Entre los lineamientos que se han creado están el empoderamiento y retroalimentación, según el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2018) el primero de ellos está enfocado en:

### **Empoderamiento**

- Promover los cambios normativos en materia de calidad que impulsen la humanización, la seguridad, la coordinación y la transparencia en el Sistema de Salud.
- Impulsar el enfoque sistémico en la gestión administrativa y clínica en los agentes del Sistema para el logro de los resultados en salud.
- Apoyar y fomentar la excelencia e innovación en el Sistema de Salud.

- Desarrollar habilidades y capacidades en el talento humano y en las instituciones de salud, que contribuyan a humanizar la gestión de las organizaciones.

### **Retroalimentación**

- Incentivar la gestión del conocimiento mediante el fomento del aprendizaje, innovación e investigación, para orientar la toma de decisiones y la definición de políticas públicas que fortalezcan la calidad y la humanización.
- Empoderar a las personas mediante estrategias de comunicación y rendición de cuentas para que mejoren su comprensión, participación y experiencia con el Sistema de Salud (p. 18).

En la cita expuesta, se confirma que el desarrollo de habilidades y capacidades en el talento humano es primordial, por lo tanto, fortalecer el grupo humano se convierte en gestión de calidad.

En el capítulo de fundamentación teórica, en lo referente a calidad, atención al cliente y la satisfacción, una de las cosas más relevantes encontradas es que la satisfacción del paciente o usuario está relacionada con la existencia y entrega de un servicio de atención de calidad.

Una de las situaciones del servicio que provocan que la satisfacción o insatisfacción de las personas se produzca son los tiempos de espera a los cuales se someten los pacientes y usuarios antes de ser atendidos. Otro aspecto importante es que un alto nivel de calidad en los servicios sanitarios, aparte de generar satisfacción en las personas brinda la posibilidad al hospital de poder construir una imagen de confianza. También se menciona los factores que inciden

en la generación de un buen clima de trabajo, considerando lo positivo y negativo de los mismos. Así mismo, se menciona que una defectuosa o mala calidad puede generar que fácilmente se pierdan clientes.

Concomitante con lo expresado en líneas anteriores y acorde al contexto en que se desarrolla la investigación, se presenta el capítulo número dos, titulado marco referencial, el cual está comprendido por antecedentes de la institución y de estudios relacionados al tema de investigación y finaliza con un marco legal de acuerdo al tema del presente proyecto.

### **Marco Conceptual**

**Atención sanitaria.** – Es considerada a los cuidados que se le brinda al paciente que acude a cualquier casa de salud, para ser atendido de alguna dolencia o para realizarse algún tipo de tratamiento, en las cuales se les brinda un trato personalizado y acorde a las necesidades de cada uno de ellos con el fin de precautelar su estado de salud dentro de las instalaciones de la unidad (Palma, Pérez, & Pérez, 2014).

**Calidad.** – Denominado a las características que posee una persona, empresa, producto o servicio, las cuales satisfacen las necesidades del usuario de forma adecuada y oportuna, por lo que debe de existir un equilibrio entre lo que la empresa oferta y lo que realmente brinda (Pujadas, 2017).

**Calidad de atención.** – Es el conjunto de componentes que integran los cuidados ofrecidos al paciente dentro o fuera de una institución sanitaria, los cuales deben de ir dirigidos a mejorar siempre la calidad de vida de los usuarios que requieren la asistencia. La calidad de la atención es alcanzada cuando el paciente percibe que el trato recibido ha cumplido con sus expectativas y que se

encuentra bajo los parámetros de calidad y cuidado establecidos en las casas sanitarias (Cardellach & Rozman, 2016).

**Capacidad de respuesta.** – Forma de medir la disposición o capacidad que posee un individuo al brindar su ayuda, opinión o de reaccionar ante una determinada situación que se le presente, la cual generalmente se refiere a la ayuda brindada a una persona externa, sin que esta sea pedida (Cornachione, 2016).

**Empatía.** – Es un aspecto propio de cada individuo el cual se puede evidenciar a través de los sentimientos o emociones que este proyecte hacia una persona en un determinado momento o situación, esta capacidad de mostrar ayuda o condescendencia hacia el prójimo es lo que determinará el nivel o grado de empatía que posea cada ser humano (Bloom, 2018).

**Fiabilidad.** – Se refiere al grado de confianza que brinda un profesional o una entidad sobre la ejecución de una trámite, proceso o acción que este vaya a realizar durante el tiempo y la forma en la que fue establecida antes de ser realizada. Es decir, la fiabilidad se mide en relación del cumplimiento de ciertos parámetros (Kliegman, Stanton, Geme, & Schor, 2016).

**Satisfacción.** – Es medida en relación de los cuidados, asistencia y el cumplimiento de las necesidades del ser humano. En la salud se refiere a satisfacción al trato brindado y al servicio recibido por parte de los colaboradores que integran una casa hospitalaria, la misma que debe de estar sujeta a las políticas y reglas de la institución las cuales brinden bienestar a los pacientes y acompañantes (Martín, Cano, & Gené, 2016).

**Seguridad.** – Se refiere al cuidado y atención que se brinda al usuario la cual debe de ejecutarse con las mayores precauciones a fin de reducir los riesgos que

puedan presentarse ya sea en la administración de medicamentos, limpieza de heridas, cirugías, o propias del establecimiento sanitario (Castejón, 2018).

**SERVQHOS.** – Mide la calidad del servicio brindado por una institución el cual ha tomado como modelo el cuestionario del SERVQUAL para su evaluación. Este se compone de dos dimensiones que son calidad objetiva y calidad subjetiva (Monteagudo et al., 2003).

**SERVQUAL.** – Es un cuestionario para medir la calidad de los servicios, el mismo que se divide en dos partes, las cuales se componen de 22 ítems que se encargan de evaluar las percepciones de los encuestados y 22 ítems que evalúan las expectativas que estos poseen sobre el establecimiento, ya sea por comentarios realizados por otras personas o por la imagen que este proyecta a los usuarios antes de recibir el servicio (Mira et al., 1998).

En el presente capítulo se evidenció que la calidad comprende un conjunto de características que provocan la satisfacción del usuario; esta satisfacción viene unida a las expectativas que el cliente tenía de manera previa sobre el servicio. Entre los beneficios de tener una alta calidad y satisfacción están la imagen institucional, reputación, fidelización, recomendación de usuarios, entre otros, que ayudarán a la institución a crecer de forma integral en su servicio de salud integral. A continuación, se presenta el marco referencial.

## Capítulo II

### Marco Referencial

En el marco referencial, se enfoca principalmente en la historia del Hospital Luis Vernaza, una vez concluido el antecedente de la institución de salud se citará investigaciones similares al presente proyecto de estudio. Investigaciones como calidad en la prestación de servicios de salud: parámetros de medición, aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción, calidad percibida de la atención por pacientes hospitalizados y satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del centro de salud no. 2 Cuenca. También se introduce el marco legal correspondiente.

#### **Evidencia Empírica sobre la Calidad de Atención Sanitaria**

Capó, et al. (2016) en su trabajo titulado *Satisfacción de las personas con lesión medular con el servicio de promoción de la autonomía personal en las islas Baleares*, tuvo como objetivo determinar la satisfacción de las personas con lesión medular que acuden a este servicio. La metodología tuvo un alcance descriptivo, cuantitativo, transversal, el instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQHOS, que se aplicó a pacientes con lesión medular al finalizar su terapia. Se realizó un análisis estadístico en el cual se calculó medias y desviaciones estándar.

La escala SERVQHOS la cual es una adaptación al ámbito hospitalario de la escala SERVQUAL, es una encuesta validada como posthospitalización e incluye aspectos básicos de la calidad del servicio adecuados para la atención sanitaria. Esta escala combina expectativas con percepciones. A pesar de que la escala tiene sus bases en la SERVQUAL de cinco dimensiones; los autores afirman que la SERVQHOS se divide en dos grandes dimensiones que son la calidad subjetiva que es complicada de comprobarse y la calidad objetiva que si es verificable

(Capó, et al., 2016). Ellos también señalan que la calidad en el contexto de la salud es predominantemente intangible y que son los pacientes, en base a sus expectativas, los que deben establecer los estándares de las distintas características asociadas con la calidad. La satisfacción del paciente se considera el resultado de la atención médica. Actualmente los procesos asistenciales deben ser diseñados tomando en consideración la satisfacción de las expectativas y necesidades de los pacientes.

En este caso la satisfacción incluye aspectos técnicos, así como la interacción del paciente con el talento humano. Si un hospital logra conocer el nivel de satisfacción de sus pacientes, podrá predecir el retorno de los mismos, que se resume como fidelización. La cantidad total de pacientes encuestados fue de 25 personas con dolor cervical las cuales asisten a fisioterapia, las mismas que se encontraban en edades de 20 y 60 años.

Dentro de las variables sociodemográficas estaban estado civil, sexo y nivel de estudio. Identificando que las personas casadas ocupaban el 52%, el 44% tenían estudios universitarios y el 64% eran pensionistas. Se observó dentro de los factores externos de acuerdo a la apariencia del personal con una media de 4.48 y la facilidad de acceso como el peor valorado. En cuanto al factor interno obtuvo una valoración más alta con el 4.47 de la media global, lo mejor evaluado por los pacientes fue la amabilidad por parte del personal con un 4.84, mientras que la rapidez con la que el paciente consigue lo pedido fue menor valorada con 4.16 de la media. De acuerdo al sexo se evidenció que el 87.50% de las mujeres señalaron satisfacción máxima, mientras que en los hombres su nivel máximo de satisfacción fue del 100% (Capó, et al., 2016).

Según el estudio realizado el 100% de las personas recomendarían abiertamente el servicio de fisioterapia, afirman conocer el nombre de las personas que les brindó el servicio, así como también la información y autorizaciones brindadas por el personal fueron claras y pertinentes, mostrando que el cuestionario SERVQHOS sirve como instrumento de medición de calidad en cualquier tipo de servicio hospitalario.

Borré y Vega (2014) Yeis Miguel Borré Ortiz. Enfermero. Profesor de la Facultad de Ciencias de la Salud Universal Libre Seccional de Barranquilla – Colombia; Yolanda Vega Vega. Enfermera. Profesora asociada. Facultad de Enfermería Universidad Nacional de Colombia, Bogotá DC, desarrollan una investigación para medir la calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla. En opinión de los autores y acorde a la información obtenida existe una deficiente calidad en la atención de salud de parte del área de enfermería lo cual se debe mejorar. Entre las principales deficiencias están:

- Problemas con la asignación de turnos.
- Falta de seguimiento.
- Escasa atención a los requerimientos del paciente.
- Mala comunicación.
- Deficiente entrega de información.
- Ausencia de orientación al paciente.

El rol de la enfermería en la hospitalización del usuario es indispensable porque se ha evidenciado que ocupan hasta entre el 40% y el 60% de los profesionales de la salud. La investigación tuvo un alcance descriptivo, fue de tipo transversal; se tomó en cuenta a las personas que fueron dadas de alta durante

agosto, septiembre y octubre del 2011. Los criterios de exclusión fueron los menores de 18 años, personas con discapacidad mental, problemas con el lenguaje, sedación por medicina suministrada y hospitalización menor a dos días. La encuesta se realizó a 158 pacientes, durante el período determinado. La investigación utilizó una versión de SERVQHOS adaptada a enfermería, la cual se conoce como SERVQHOS-E, que fue desarrollada y validada estadísticamente por Barragán y Manrique (2010).

Los resultados fueron que el 48.7% se sintió muy satisfecho y el 48.1% satisfecho, lo que tiene concordancia con el 97% que recomendaría el hospital, el 90% declaró que el personal de Enfermería no realizó ningún procedimiento sin su consentimiento, el 86% consideró adecuado el tiempo de hospitalización para su recuperación, el 68% no reconoció el nombre de la enfermera que lo atendió, el 83% afirmó que recibió la información adecuada sobre su estado de salud. No se encontraron correlaciones con aspectos sociodemográficos. La investigación de Borré y Vega (2014) brindaron datos importantes para la comprensión del tema; la escala estuvo orientada a la enfermería y su aplicación es reciente en el país colombiano. Se concluyó que las dos principales dimensiones del servicio son la calidad objetiva y la calidad subjetiva; además se determinó que, en la hospitalización, el personal de enfermería juega un papel importante en la satisfacción del cliente.

Hermida (2015) realizó una investigación para analizar la calidad de atención en consulta externa del Centro de Salud No. 2 de Cuenca. La autora identificó que no existe un método estandarizado para evaluar la calidad de los servicios de salud en el Ecuador. Desde el año 2009, el Ministerio de Salud Pública (MSP) evalúa la eficiencia del personal operativo de salud, enfocándose en aspectos

técnicos y de productividad; sin tomar en cuenta al individuo, quien recibe el servicio y por quien existen tales instituciones. En su investigación señala que uno de los cuestionarios más utilizados por empresas de servicio a nivel mundial es el SERVQUAL, que se compone de 44 preguntas, divididas en dos secciones de 22.

Este cuestionario a pesar de su apogeo, tuvo problemas para calcular su validez predictiva; por estas razones, se crea el cuestionario SERVQHOS, como mejora del anterior y con validez predictiva, para su uso en el ámbito sanitario. Este cuestionario se compone de 19 preguntas. Según Banoy y Jaimes (2012) la encuesta SERVQHOS se validó estadísticamente mediante una muestra de 470 pacientes, para determinar el nivel de satisfacción de los mismos; su principal utilidad es la determinación de pacientes satisfechos e insatisfechos por su capacidad discriminatoria. Con la aplicación de este encuesta, se buscaba detectar oportunidades de mejora e información para la toma de decisiones.

La investigación de Hermida (2015) fue de tipo transversal, se realizó en julio de 2014 en el Centro de Salud No. 2 de Cuenca; la muestra fue probabilística y se compuso de 287 pacientes. La escala de medición de la calidad del servicio fue el SERVQHOS. Los criterios de exclusión fueron el desarrollar la encuesta sólo a mayores de edad y a pacientes que fueron dados de alta. Para el análisis se utilizó la estadística descriptiva y los datos se procesaron mediante el programa SPSS 15. El 9.1% de los encuestados afirmó estar muy satisfecho, el 68.3% satisfecho, el 22.3% poco satisfecho y el 0.3% nada satisfecho. El nivel de satisfacción global fue del 77.4% que resulta de la suma de los muy satisfechos con los satisfechos.

Cox (2018) desarrolla una investigación titulada Estudio de la Calidad de Atención y la Satisfacción del Paciente de la Consulta Externa del “Hospital Roberto Gilbert Elizalde de Guayaquil”, cuyo objetivo general es determinar la

calidad de atención a los usuarios mediante la aplicación de instrumentos para conocer la satisfacción del paciente de la consulta externa del hospital Roberto Gilbert Elizalde de Guayaquil a fin de presentar una propuesta estratégica para mejorar la satisfacción del usuario. La metodología se realiza bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, corte transversal, se aplica la prueba de consistencia del alfa de Cronbach, la aplicabilidad del análisis factorial fue evaluada por medio del test KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett.

El instrumento utilizado fue el SERVQHOS a una muestra de 400 personas, se evidenció que el 23% tuvo insatisfacción con respecto a los equipos médicos utilizados, el 21% reflejó insatisfacción con los materiales, el 62% se encontró satisfecho con las instalaciones, el 15% presentó insatisfacción con el servicio médico, el 20% mostró insatisfacción con los tiempos prometidos, el 12% con el interés del médico para atenderlo, el 52.5% se mostró insatisfecho con los tiempos de espera, siendo este el factor con mayor problema en cuanto a la calidad del servicio brindado (Cox, 2018).

### **Historia del Hospital Luis Vernaza**

El Hospital Luis Vernaza es uno de los más antiguos del País; su historia inicia desde la época del Rey Carlos II de España; una de sus ordenanzas fue la creación de hospitales en los pueblos de sus coterráneos y de indios, con la intención de atender y sanar a las personas enfermas, esto se realizó por la vocación cristiana que tenía el Rey. Las autoridades de la ciudad de Guayaquil construyeron el Hospital y lo inauguraron el 25 de noviembre de 1,564. Su primer nombre fue Santa Catalina Mártir que era el santo que se celebraba ese día. Esta construcción fue la primera de su tipo en la Audiencia de Quito y una de las

escasas edificaciones públicas de la urbe porteña (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017b).

El Dr. Francisco Campos Coello, en 1888 como Presidente del Consejo Municipal de Guayaquil, creó la Junta Municipal que luego pasó a llamarse Junta de Beneficencia de Guayaquil, esta se creó para que se encargue de la gestión de instituciones de bienestar público. La ciudad de Guayaquil sufrió de un gran incendio en el año de 1896, razón por la cual desaparece el Hospital que para ese entonces se llamaba Hospital Civil. El 10 de agosto de 1,904 se inician los trabajos de construcción, pasa por una serie de modificaciones, para finalmente ser inaugurado en 1,926 (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017b).

El 12 de agosto de 1,942 el Hospital General, como se llamaba en esa época, pasó a llamarse Hospital Luis Vernaza, en honor al Director de la Junta de Beneficencia del mismo nombre que estuvo al frente de la Junta desde 1,920 a 1,940. Este hospital es considerado un patrimonio histórico y cultural de la ciudad; tanto así que en 1,971 la Junta Cívica de Guayaquil, colocó una placa de bronce en el Auditorio, con fecha de fundación de 25 de noviembre de 1,564, siendo considerado como el primero y más antiguo del Ecuador y uno de los más antiguos de América del Sur (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017b).

Actualmente, el Hospital Luis Vernaza perteneciente a la Junta de Beneficencia de Guayaquil es el más grande centro de atención médica general sin fines de lucro del país; a pesar de no ser una entidad del Estado, no le cierra las puertas a los más necesitados. El Hospital es reconocido por su centro de atención de emergencias, ya que las instalaciones están acondicionadas para atender a una gran cantidad de pacientes; se atienden en promedio 3,000 pacientes mensuales en

emergencia, que representan a más del 50% de emergencias médicas de Guayaquil y sus alrededores (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017b).

Asimismo, el Hospital Luis Vernaza es reconocido por la calidad de su talento humano, lo que se demuestra en la afluencia de personas que acuden, gracias a lo cual se pudo crear la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) invirtiendo un millón de dólares. También se lo reconoce por ser un centro docente, en donde se realiza el trabajo en conjunto a la investigación científica. El Instituto Nacional de Donación y Trasplantes de Órganos, Tejidos y Células (INDOT) lo reconoció como uno de los mejores hospitales del país; se han realizado más de 135 trasplantes de riñón (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017b).

La misión de la institución es “Ofrecer servicios médicos con calidad y calidez a la población más necesitada sin discriminación alguna” (Junta de Beneficencia, 2017c, párr. 1), mientras que su visión es “Somos y seguiremos siendo líderes en servicios médicos especializados en la región costa y para el 2018 somos el referente en servicios médicos especializados a nivel nacional” (Junta de Beneficencia, 2017c, párr. 2). Sus valores son la innovación, integridad, liderazgo, solidaridad y sostenibilidad. El Hospital Luis Vernaza se encuentra ubicado en Loja No. 700 y Escobedo, en la zona 8 de la ciudad de Guayaquil (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017c). En la figura uno se puede observar el mapa de su ubicación.

El Hospital Luis Vernaza posee algunas certificaciones en su afán de mejorar sus prestaciones de servicio; el objeto de estudio tiene (a) certificación ISO 9001:2008, proporcionado por Bureau Veritas; (b) Acreditación para realizar Trasplante de riñón y córnea, proporcionado por el Instituto Nacional de

Donación y Trasplante de Órganos; (c) Certificación Hospital de Especialidades de 4to Nivel, proporcionado por el MSP; (d) Certificación para atender los pacientes derivados del IESS, otorgado por el IESS (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017a).



Figura 1. Ubicación del Hospital Luis Vernaza. Tomado de *Ubicación*, por Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017.

Uno de los servicios que ofrece de atención al cliente el Hospital Luis Vernaza, es el departamento de trabajo social; este departamento se encarga de considerar las necesidades del paciente e identificar los problemas que aquejan a los usuarios. La función principal del trabajador social es informar a los familiares y pacientes acerca de sus derechos y obligaciones, identificando principalmente factores socio-económicos, que son comunicados al personal médico, para que el cliente reciba una atención personalizada y determinar el nivel de contribución económica en el tratamiento a seguir; este departamento también se encarga de transferir a los pacientes a otras instituciones especializadas, en caso de requerirse

como la Sociedad de Lucha contra el Cáncer (SOLCA), Hospital de Infectología, albergues, fundaciones, etc.; además coordina con el paciente en caso de ser afiliado al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o un seguro privado (Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017d). Este Hospital cuenta con el servicio de consulta externa que otorga atención ambulatoria de Medicina Interna y especialidades. En la tabla tres se muestra la gama de servicios médicos que ofrece el Hospital Luis Vernaza.

Tabla 3  
*Gama de servicios médicos*

Servicios médicos				
Anestesiología	Cirugía Vascul Periférica	Hematología	Neurología	Psiquiatría
Cardiología	Dermatología	Infectología	Nutrición	Reumatología
Cirugía Cardiovascular	Endocrinología	Medicina Interna	Oftalmología	Terapia del dolor
Cirugía General	Gastroenterología	Nefrología	Oncología	Traumatología
Cirugía Plástica	Geriatría	Neumología	Otorrinolaringología	Unidad de Quemados
Cirugía Torácica	Ginecología	Neurocirugía	Proctología	Urología

Tomado de “Consulta externa del Hospital Luis Vernaza”, por Junta de Beneficencia de Guayaquil, 2017. Recuperado de <https://www.hospitalvernaza.med.ec/atencion/consulta-externa>.

El área objeto de estudio de esta investigación es la de Hospitalización la cual brinda un cuidado integral, oportuno y permanente al paciente para lograr su recuperación y rehabilitación. Las principales competencias del área son hospitalización, emergencias, consulta externa, central de esterilización y quirófano, unidad de diálisis y hemodiálisis, unidad de quemados y coronaria, así como en control de infecciones. Esta investigación busca medir la percepción de calidad de los pacientes que son dados de alta del área de Hospitalización.

## **Normativa de Calidad del Hospital Luis Vernaza**

La política de calidad del Hospital Luis Vernaza fue creada para que las personas que se hacen atender en la institución hospitalaria se sientan confiadas de las capacidades de los colaboradores que prestan servicios en el hospital, la política de calidad que se maneja está orientada también al desempeño propio dentro del área en donde se desenvuelve cada uno de los trabajadores puesto que a través de la normativa se tiene como objetivo tener conocimiento acerca de que si el trabajo que se está realizando satisface a los pacientes y usuarios que los acompañan (Hospital Luis Vernaza, 2018).

Por medio de la política de calidad se quiere asegurar el compromiso de cada uno de los colaboradores por ser mejores cada día, de esa manera se consigue que cada actividad se realice con todo el esfuerzo posible con la finalidad de aportar en gran manera al hospital y así respaldar el cumplimiento de la misión, visión y los valores. El objetivo que tiene el hospital es asegurar un servicio que satisfaga las necesidades de los pacientes a través del ofrecimiento de servicios médicos enfocados en el mejoramiento continuo (Hospital Luis Vernaza, 2018).

## **Marco Legal**

En el marco legal se hace referencia a los artículos legales correspondientes que sustentan y validan los derechos y obligaciones de las instituciones y pacientes en cuanto a la salud se refiere.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Salud

Por medio del artículo número siete se estipula que todo ser humano tiene derecho a adquirir los servicios sanitarios sin ningún tipo de discriminación. Las personas deberán gozar de servicios de salud de calidad (Ministerio de Salud Pública, 2012).

Art. 10 de la Ley Orgánica de Salud

Los sujetos que integran el Sistema Nacional de Salud serán los responsables de fijar las políticas, programas y normativas que tengan como tema fundamental la atención de los servicios de salud de forma integral y de calidad (Ministerio de Salud Pública, 2012).

Art. 52 de la Ley Orgánica de Salud

El MSP será el encargado de entregar a los establecimientos sanitarios medicamentos de calidad para combatir la afecciones inmunoprevenibles, estos insumos no reflejarán costo alguno al consumidor final (Ministerio de Salud Pública, 2012).

Art. 55 de la Ley Orgánica de Salud

Los medicamentos que son traídos desde otros países deben tener un control de calidad y de seguridad por parte del país dueño de los ellos antes de ser transportados y entregados al país que los necesite (Ministerio de Salud Pública, 2012).

Art.56 de la Ley Orgánica de Salud

Los medicamentos que son importados, una vez que lleguen al país deberán de pasar por una gestión de control de calidad por parte de MSP (Ministerio de Salud Pública, 2012).

De acuerdo a lo descrito en el Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) establece de acuerdo al Art. 32 que la salud es un derecho que forma parte de uno de los derechos del buen vivir. Por lo que las casas sanitarias de todo el país se encuentran en la obligación de recibir y brindar una atención de calidad y oportuna a todos los ciudadanos que la requieran sin realizar ningún tipo de distinción social (Ministerio de Salud Pública, 2012).

Según lo establecido en el Art. 13 sobre el derecho a la salud, se menciona que todos los ciudadanos tienen la obligación de percibir un servicio de salud de forma integral a lo largo de todo el territorio ecuatoriano (Sistema Integral de Atención de Salud, 2011).

La Asamblea Nacional Constituyente (2016) indicó que los establecimientos que brinden asistencia sanitaria deberán de ofrecer una atención de calidad, la cual deberá de precautelar la seguridad, salud y vida de los pacientes, así como también se mencionó que esta atención brindada en los diferentes niveles de atención de los hospitales públicos existentes en el país deberán de ser de forma totalmente gratuita en donde deberán de encontrarse incluidos los exámenes, medicamentos, diagnósticos y demás tratamientos establecidos por el médico para la recuperación óptima del paciente. A continuación, se desarrollará el marco metodológico.

En el presente capítulo se pudo evidenciar que la escala SERVQHOS es una adaptación del modelo SERVQUAL al entorno hospitalario. Las dimensiones que se evalúan en este instrumento son la calidad objetiva y la calidad subjetiva. Entre los resultados reflejados se muestra que en hospitalización es muy importante el rol del personal de enfermería, además se observó que el tiempo de espera es uno de los principales predictores de insatisfacción. En la situación actual del hospital se identificó que este cuenta con una normativa de calidad que se ajusta a las leyes ecuatorianas.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

El marco metodológico fue desarrollado contando con teorías del alcance de la investigación, a través de esta se utilizó el componente descriptivo y correlacional, posteriormente se mencionó la definición del enfoque cuantitativo por la razón de que sería utilizado para realizar la investigación. Se puede visualizar los tipos de investigación, las variables con las que cuenta el estudio y la matriz metodológica. Se mostró la herramienta, el universo y la muestra. Se puede observar el análisis de los resultados, también se tiene la oportunidad de analizar las tablas cruzadas, la calidad de las dimensiones y la respectiva correlación de las variables.

#### **Alcance**

La investigación es de cohorte descriptivo y correlacional, acorde a las principales características de estos componentes.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que el alcance descriptivo es el que describe las variables y permite su comprensión, una de las principales herramientas que se utilizan es la estadística descriptiva. Entre las características principales del alcance descriptivo están las funciones o atributos de un fenómeno de investigación. El alcance descriptivo es que este fundamenta a los estudios correlacionales, es decir el segundo proviene del primero (Rusu, 2018).

El alcance correlacional es el que identifica la asociación entre variables de una población o muestra, en un contexto particular, bajo condiciones predecibles (Doria, 2019); en este caso se analizaron las relaciones entre la sección sociodemográfica, la calidad percibida y la satisfacción del cliente. El alcance explicativo es el que identifica las causas del problema; en este caso el nivel de

satisfacción global fue explicado en base a las dimensiones y preguntas del modelo SERVQHOS.

### **Enfoque**

La investigación cuantitativa tiene como principal objetivo medir, lo que se refleja en la asignación de valores a eventos u objetos. Este tipo de estudios permite una explicación de fenómenos sociales, buscando la exactitud en el cálculo de indicadores, a fin de obtener resultados generales de la población de estudio (Ruiz, 2019).

El enfoque del presente trabajo investigativo es cuantitativo, ya que se utiliza la estadística como fundamento principal para su análisis. Hernández et al. (2014) determinaron que los estudios cuantitativos describen estadísticamente el comportamiento de las variables. En este caso, el modelo SERVQHOS permite la medición de la calidad del servicio de manera numérica.

### **Tipo**

La investigación es de tipo no experimental, transversal y de campo. Hernández et al. (2014) señalaron que las investigaciones transversales son las que se recopilan los datos en un momento determinado, mientras que las de campo son las que se realizan en el lugar del objeto de estudio que en este caso es en el área de Hospitalización del Hospital Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil.

### **Variables**

Independiente: Calidad en atención al paciente.

Dependiente: Satisfacción del paciente.

## Matriz Metodológica

Tabla 4  
*Matriz metodología*

Variable	Dimensiones	Herramienta	Objeto de medición
Independiente: Calidad en atención al paciente.	- Calidad objetiva. - Calidad subjetiva.	Encuesta SERVQHOS	Pacientes dados de alta de Hospitalización.
Dependiente: Satisfacción del paciente.	- Satisfacción global.	Encuesta SERVQHOS	Pacientes dados de alta de Hospitalización.

Tomado de la investigación

### Herramientas

La herramienta de investigación utilizada es la encuesta, a través del cuestionario SERVQHOS, el cual cuenta con dos dimensiones que son calidad objetiva y calidad subjetiva, medidas con 19 preguntas, en base a una escala de Likert de cinco niveles. Los ítems que midieron la calidad objetiva fueron: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10 y 18; mientras que los de calidad subjetiva fueron: 4, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 19. El ítem 20 midió la satisfacción global.

### Universo y muestra

Los egresos hospitalarios fueron de 16,883, lo que se compone de los egresos ambulatorios con una cantidad de 7,191 y de los egresos hospitalarios con 9,692 personas. Debido a que los datos se tomaron a las personas dadas de alta, la muestra probabilística se calculó en base a la ecuación de muestra con población conocida de 16,883. La ecuación es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

n: tamaño de muestra.

N: población o universo que se definió como 16,883.

Z: Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1.96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2.58. Se utilizó 1.962 equivalente al 95% de nivel de confianza (NC).

p: probabilidad de éxito.

q: probabilidad de fracaso.

d: límite aceptable de error muestral.

NC = 95%

Z = 1.962

p = 0.5

q = 0.5

d = 5%

n = 376 pacientes

Reemplazando los valores, la muestra probabilística fue de 376 pacientes dados de alta.

## Análisis de Resultados

### Sexo.

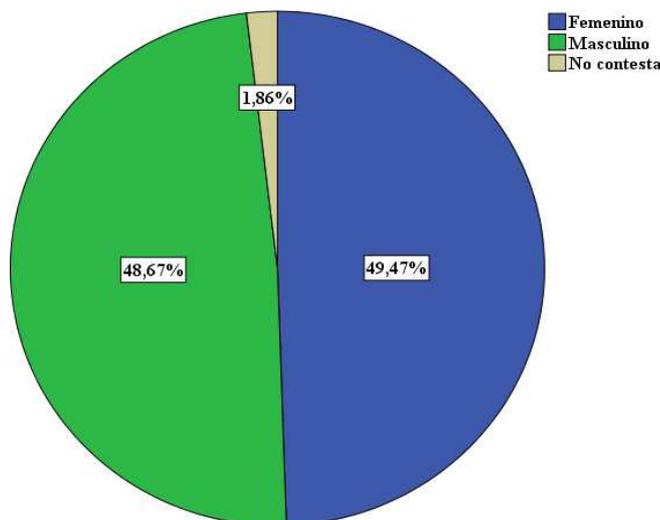


Figura 2. Sexo. Tomado de encuestas.

Del 100% de los pacientes dados de alta, el 49.47% indicó pertenecer al sexo femenino, el 48.67% perteneció al sexo masculino y el porcentaje restante de los encuestados decidió no contestar esta pregunta.

### Edad.

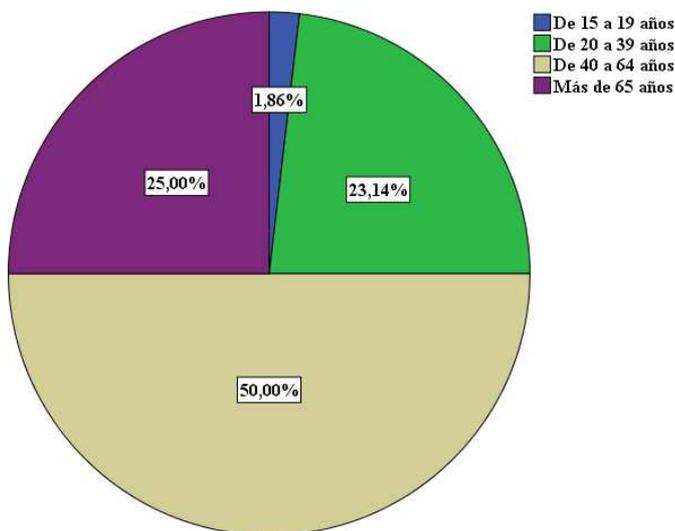


Figura 3. Edad. Tomado de encuestas.

El 50% de los pacientes mencionó tener una edad de 40 a 64 años, el 25% indicó ser mayor a 65 años, el 23.14% se encontraba en un rango de edad de 20 a 39 años, mientras que el grupo de personas restantes estaban entre los 15 y 19 años de edad.

### 1. La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido.

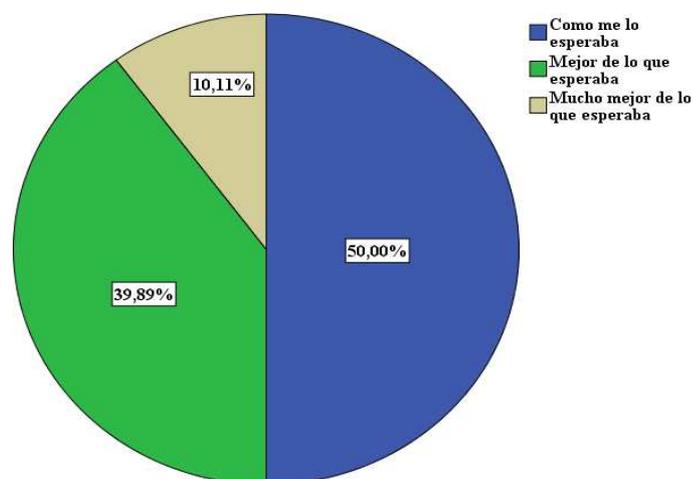


Figura 4. Tecnología. Tomado de encuestas

El 50% de los pacientes señaló que la tecnología de los equipos médicos fue como se lo había esperado, el 39.89% mencionó que fue mejor de lo que esperaba y el porcentaje restante alegó que fue mucho mejor de lo que esperaba, lo que reflejó que en esta cantidad de personas la tecnología superó sus expectativas.

## **2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a la limpieza y uniforme del personal, el 61.97% de los pacientes afirmó que resultó como lo esperaba, mientras que para el 38.03% resultó mejor de lo que esperaba. Esto que reflejó que el hospital mantiene una política estricta en cuanto a la apariencia física del personal, evidenciándose que esta es impecable.

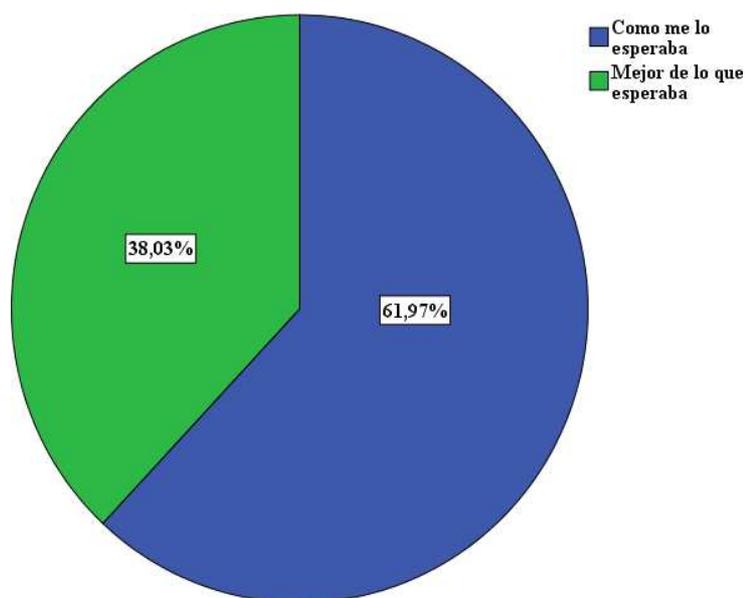


Figura 5. Limpieza y uniforme. Tomado de encuestas

## **3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital han sido**

En cuanto a las señaléticas que se encuentran dentro de las instalaciones del hospital con el objetivo de orientar a los pacientes para que tengan noción y conocimiento del rumbo que tienen que tomar para dirigirse a su lugar de destino,

el 52.93% manifestó que estaban ubicadas peor de lo que esperaba y el 47.07% señaló que estas estaban ubicadas como lo esperaba. Por ello, se evidencian problemas con respecto a este aspecto.

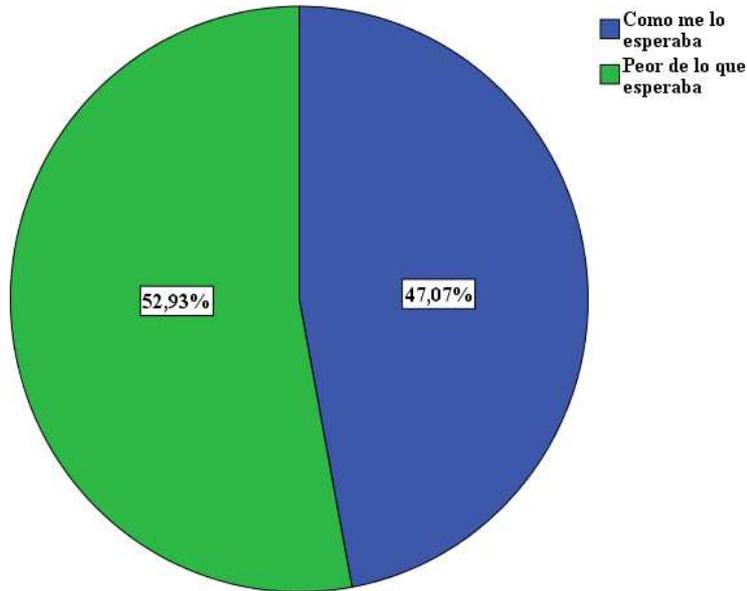


Figura 6. Señalizaciones. Tomado de encuestas

#### 4. El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido.

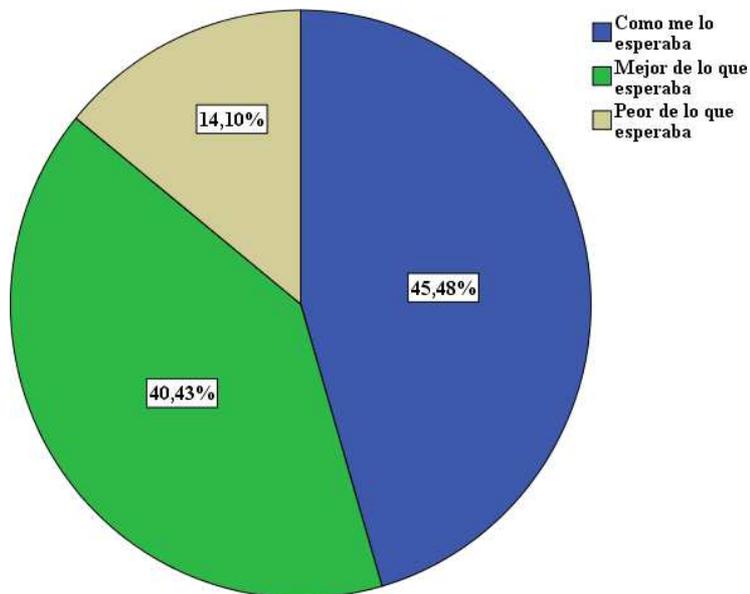


Figura 7. Interés por cumplir lo que se promete. Tomado de encuestas

De acuerdo a los resultados de la pregunta sobre el interés del personal por cumplir con lo prometido, el 45.48% de los pacientes manifestó que el interés del

personal por cumplir lo que promete fue como lo esperó, mientras que el 40.43% comunicó que fue mejor de lo que esperó, mientras que los demás pacientes indicaron que este fue peor de lo que esperaban. Razón por la cual se puede evidenciar que el 14.10% del personal estuvo por debajo de las expectativas de los pacientes.

**5. El estado en que están las habitaciones del hospital (apariencia, comodidad) ha sido.**

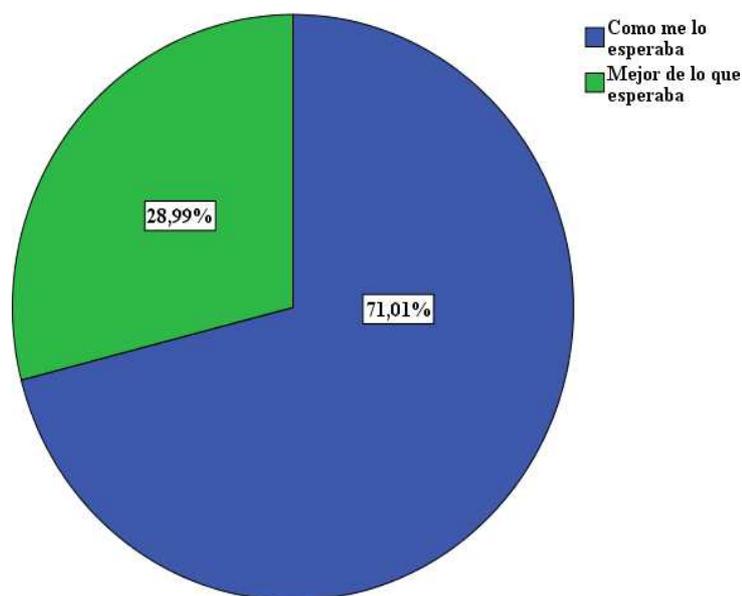


Figura 8. Estado habitaciones. Tomado de encuestas

De acuerdo a la apariencia de las instalaciones del hospital, para el 71.01% de los pacientes, estas estaban en un estado como se lo había esperado, mientras que el 28.99% mencionó que la apariencia de las habitaciones estuvo mejor de lo que esperaba. Por ello, se considera que no existen mayores niveles de insatisfacción en este aspecto.

**6. La información que los médicos proporcionan ha sido**

Respecto a la validez de la opinión de los pacientes en relación a la información que proporcionaron los médicos, el 52.93% de los pacientes indicaron que fue mejor de lo que esperaba, luego el 41.22% señaló que fue

como la esperaba, pero el 5.85% de pacientes mencionó que la información fue peor de lo que esperaba, por tanto, se deberá atender y optimizar este resultado.

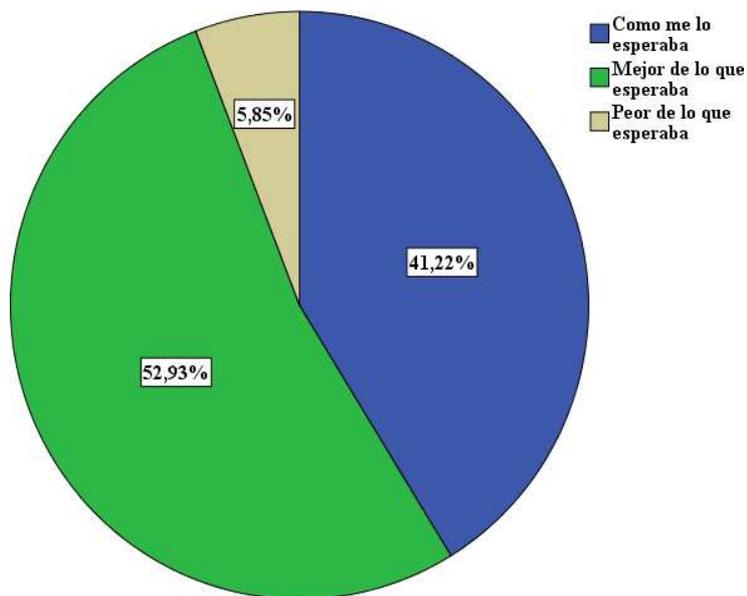


Figura 9. Información proporcionada por los médicos. Tomado de encuestas

### 7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido.

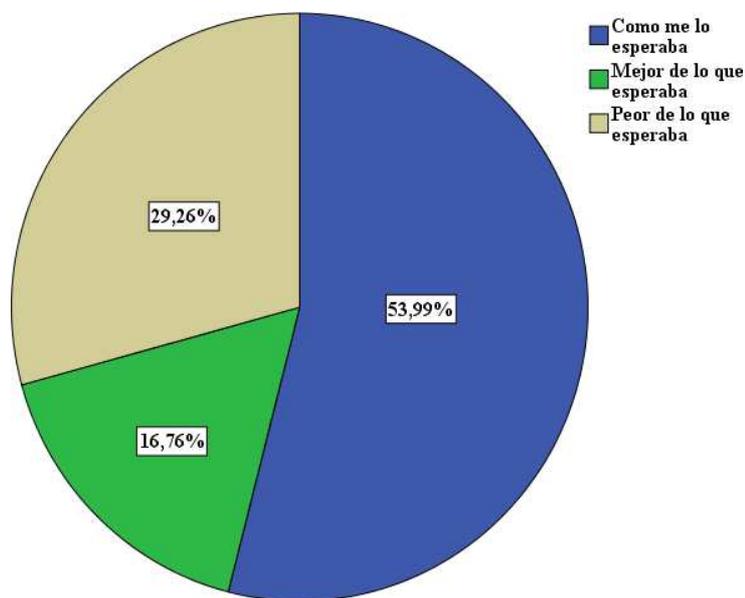
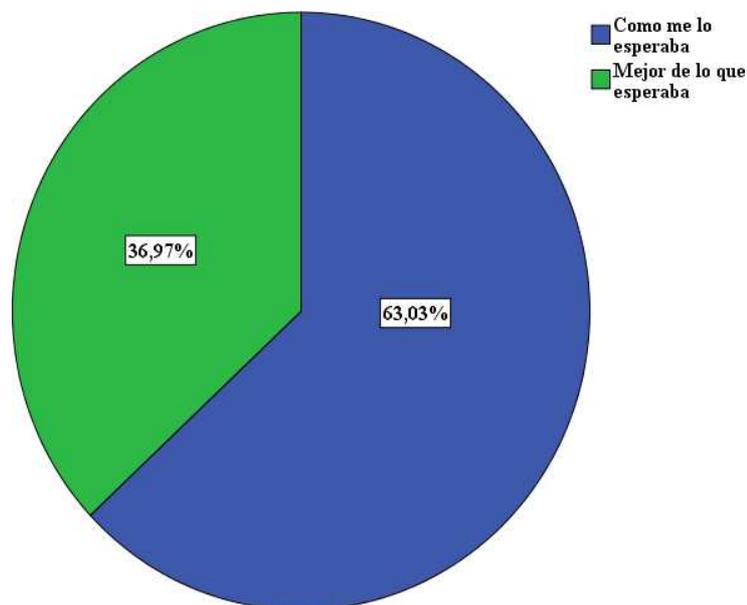


Figura 10. Tiempo de espera  
Tomado de encuestas

En base al tiempo de espera para ser atendidos, el 53.99% indicó que este fue como lo esperaba, el 29.26% mostró su insatisfacción con el tiempo, señalando que este fue peor de lo que esperaba, mientras que el 16.76% mencionó que el

tiempo de espera fue mejor de lo que esperó. Por consiguiente, se evidencian problemas parciales con respecto al tiempo de espera.

#### **8. La facilidad para llegar al hospital ha sido.**



*Figura 11.* Facilidad para llegar al hospital. Tomado de encuestas

Con base a los resultados de las encuestas se obtuvo que el 63.03% indicó que la facilidad para llegar al hospital fue como lo esperaba y el 36,97% acotó que fue mejor de lo que esperaba. No se evidencian problemas en este aspecto, indicando que el hospital se encuentra situado en una zona de fácil acceso para el usuario.

#### **9. El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido.**

De acuerdo al interés que mostró el personal para solucionar los problemas que han tenido los pacientes, para el 52.93% fue como lo esperaba, el 40.16% indicó que el interés que demostró el personal fue mejor de lo que esperaba, no obstante, el 6.91% señaló que el interés que mostró el personal para solucionar cualquier problema fue peor de lo que esperaba. Motivo por el que se evidencian problemas parciales con respecto a este ítem.

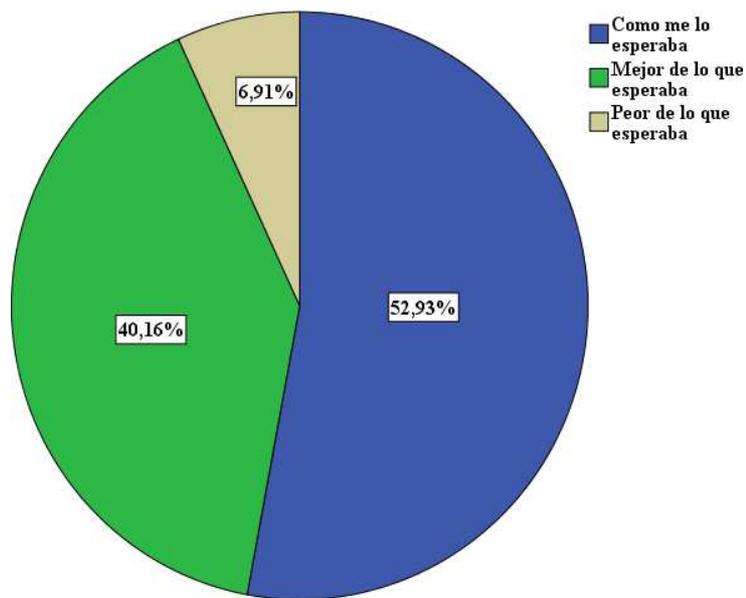


Figura 12. Interés por solucionar problemas. Tomado de encuestas

### 10. La puntualidad de las consultas médicas ha sido.

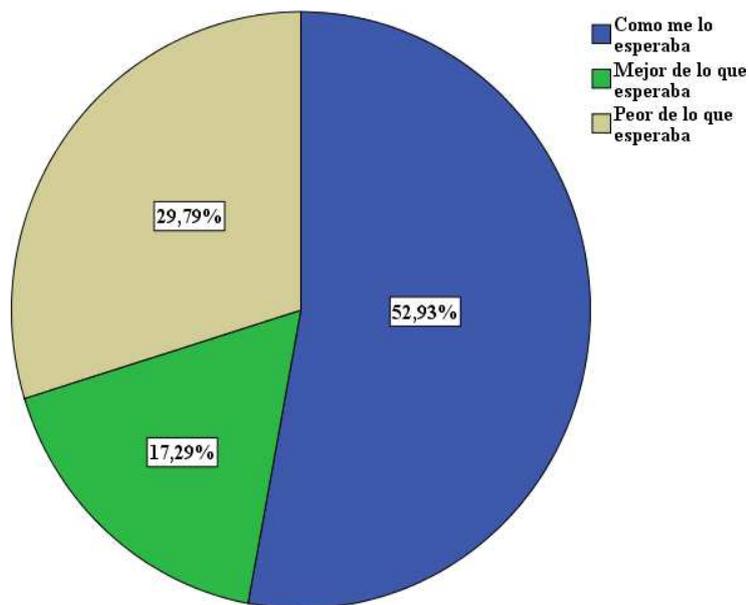


Figura 13. Puntualidad de consultas médicas. Tomado de encuestas

En relación a la pregunta sobre la puntualidad de las consultas médicas los pacientes indicaron que, para el 52.93% ha sido como lo esperaba, mientras que para el 29.79% ha sido peor de lo que esperaba. El 17.29% mencionó que la puntualidad de las consultas fue mejor de lo que esperó. Resultados que evidencian problemas con respecto a la puntualidad.

### 11. La rapidez con que consigues lo que se necesita o se pide hasido.

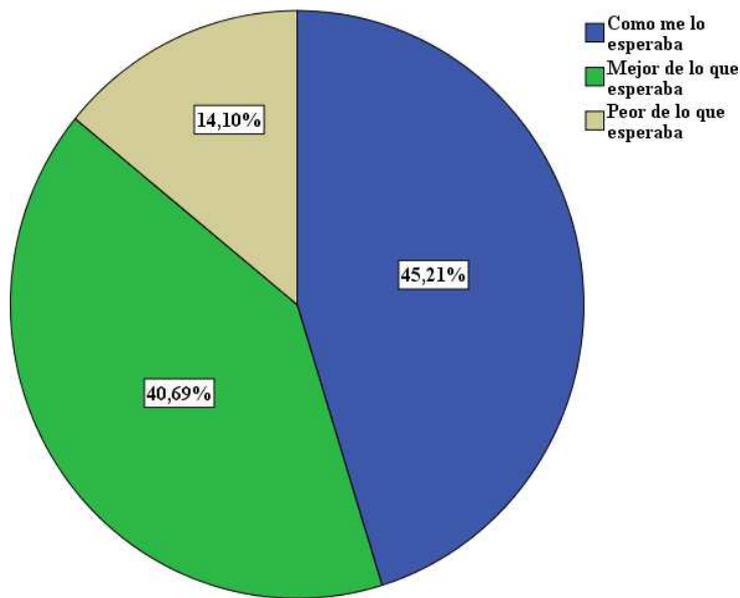


Figura 14. Rapidez. Tomado de encuestas

De acuerdo a la pregunta sobre la rapidez que mostraron los profesionales para el 45.21% de los pacientes fue como lo esperaba, para el 40.69% fue mejor de lo que esperaba, mientras que para el porcentaje restante de pacientes fue peor de lo que esperaba, demostrando que existió mucha lentitud por parte de los encargados de ofrecer el servicio.

### 12. La disposición del personal para ayudarte cuando lo necesita hasido.

Los resultados obtenidos sobre la disposición de ayuda, el 48.14% de los pacientes mencionó que fue como lo esperaba, el 21.54% indicó que esta fue mejor de lo que esperaba, el 19.15% calificó a la disposición que mostró el personal como peor de lo que esperaba, mientras que el 11.17% indicó que fue mucho peor de lo que esperaba. Por tanto, se refleja que la disposición para ayudar tiene deficiencias dentro de la institución y es algo en lo que se debe trabajar.

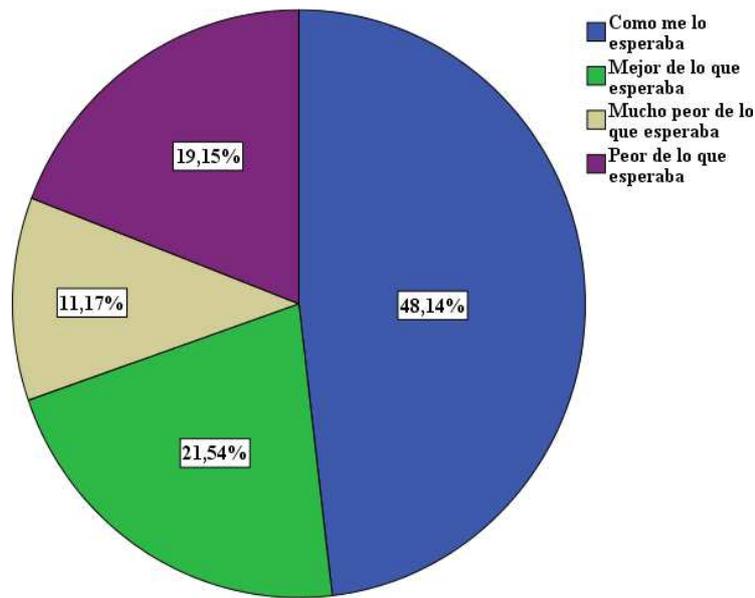


Figura 15. Disposición para ayudar. Tomado de encuestas

### 13. La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido.

El 57.71% señaló que la confianza que el personal transmitió fue como lo esperaba, el 36.97% indicó que fue mejor de lo que esperaba, mientras que la cantidad porcentual sobrante manifestó que fue peor de lo que esperaba, lo que demuestra que para este último grupo de pacientes el personal no transmitió la suficiente confianza para brindarle seguridad.

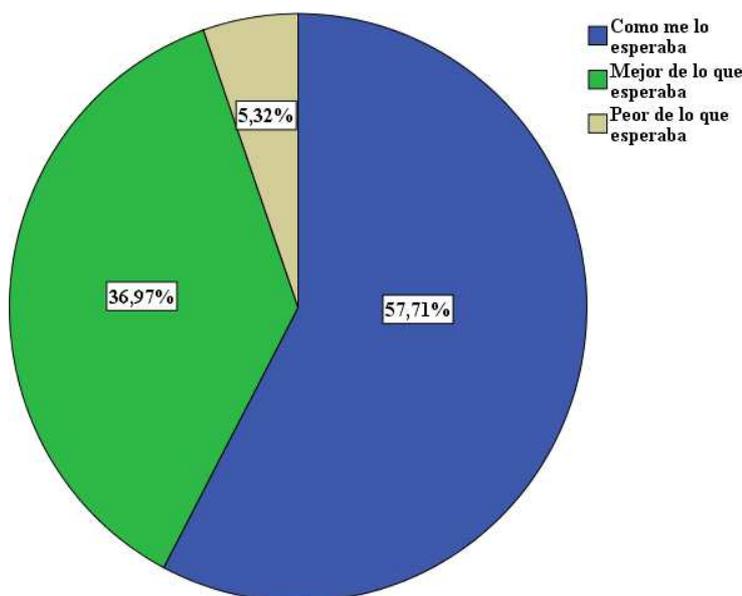


Figura 16. Confianza transmitida. Tomado de encuestas

**14. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido.**

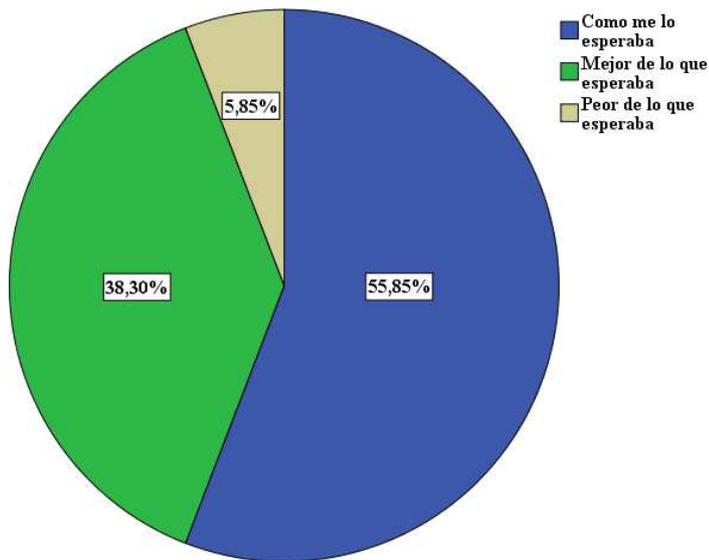


Figura 17. Amabilidad. Tomado de encuestas

Los resultados mostrados por los pacientes indicaron que para el 55.85% la amabilidad que demostró el personal fue como la esperaba, para el 38.30% esta fue mejor de lo que esperaba, mientras que para el 5.85% fue peor de lo que esperaba. Por consiguiente, se evidencia que existen ligeros problemas con respecto a la amabilidad.

**15. La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido.**

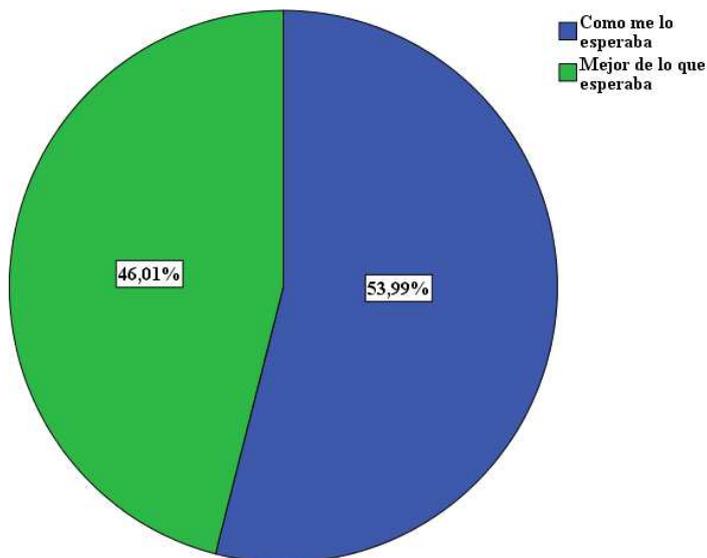


Figura 18. Preparación del personal para realizar su trabajo. Tomado de encuestas

En base a la pregunta sobre si el personal mostró preparación a la hora de realizar su trabajo, estos indicaron que fue como lo esperaba para el 53.99%, mientras que para el 46.01% la preparación de los profesionales resultó ser mejor de lo que esperaba. Por lo que se logró evidenciar que el personal que labora en el hospital, se encuentra capacitado sobre las actividades que desempeñan en el área.

#### **16. El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido.**

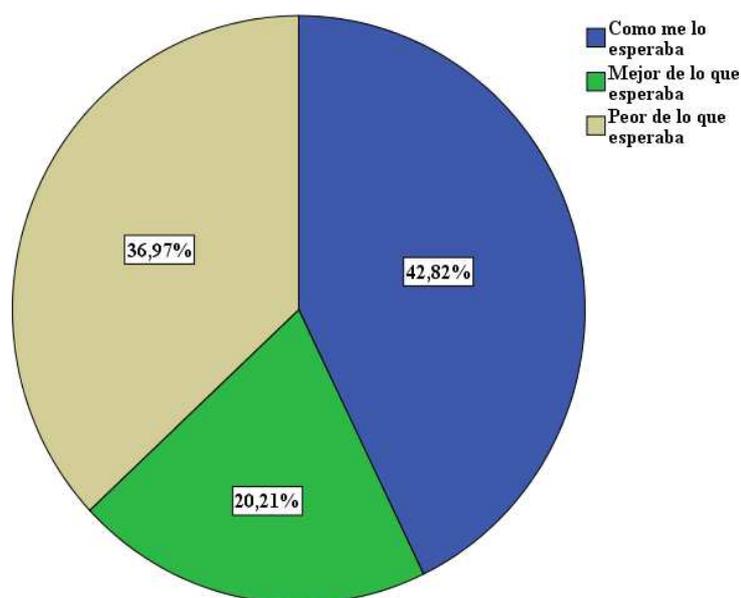


Figura 19. Trato personalizado. Tomado de encuestas

En relación al trato personalizado que otorgó el personal del hospital a los pacientes, el 42.82% mostró ser como lo esperaba, el 20.21% señaló que el trato personalizado fue mejor de lo que esperaba, mientras que para el 36.97% de los pacientes fue peor de lo que esperaba. Motivo por lo que se evidencian problemas latentes en cuanto al trato brindado por parte del personal.

#### **17. La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido.**

El 52.93% de los pacientes mencionó que la capacidad del personal para comprender las necesidades fue como lo esperaba, a su vez para el 39.89% fue mejor de lo que esperaba, mientras que para los demás pacientes la capacidad de

comprensión fue peor de lo que esperaba. Se observaron ligeros problemas con relación a la comprensión de necesidades de los usuarios.

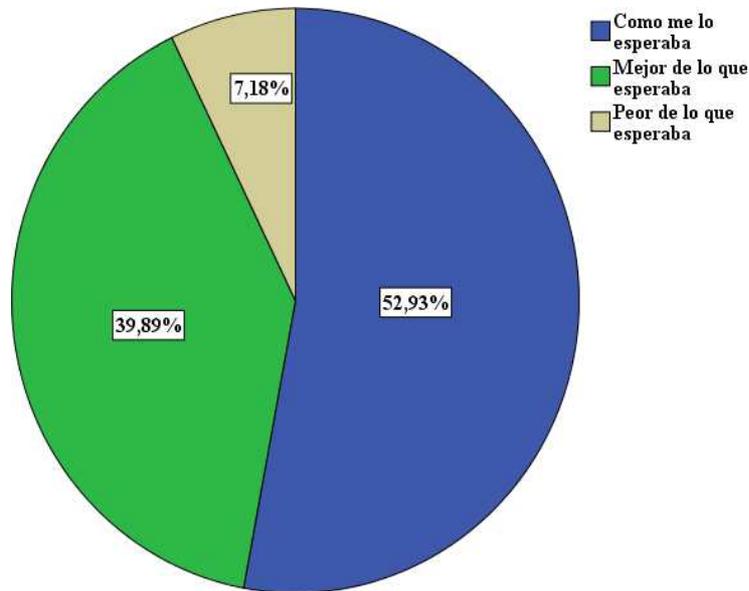


Figura 20. Capacidad para comprender las necesidades. Tomado de encuestas

### 18. La información que los médicos dan a los familiares ha sido.

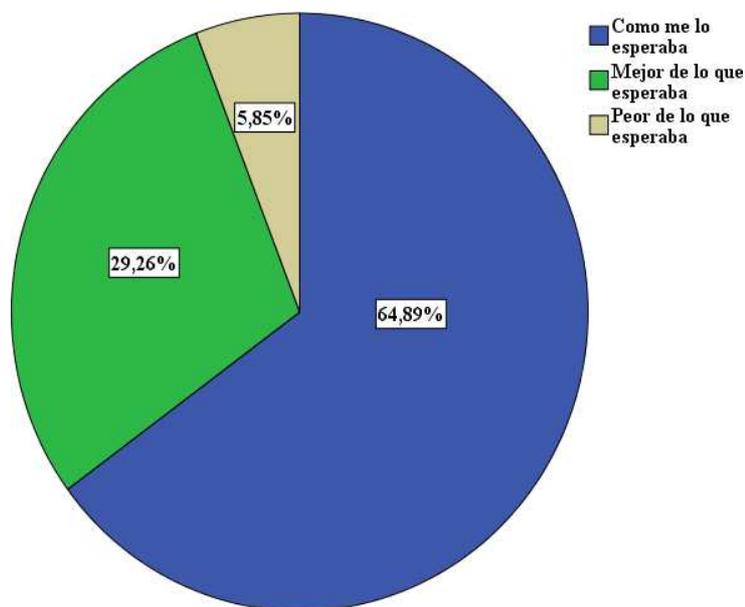


Figura 21. Información dada a familiares. Tomado de encuestas

De acuerdo a los resultados el 64.89% de los pacientes mencionó que la información que los médicos brindaban a sus familiares fue como lo esperaba, el

29.26 % indicó que la información fue mejor de lo que esperaba, mientras que para el 5.85% esta fue peor de lo que esperaba, lo que refleja pequeños problemas con este ítem, lo cual puede ser mejorado con capacitaciones.

### 19. El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido.

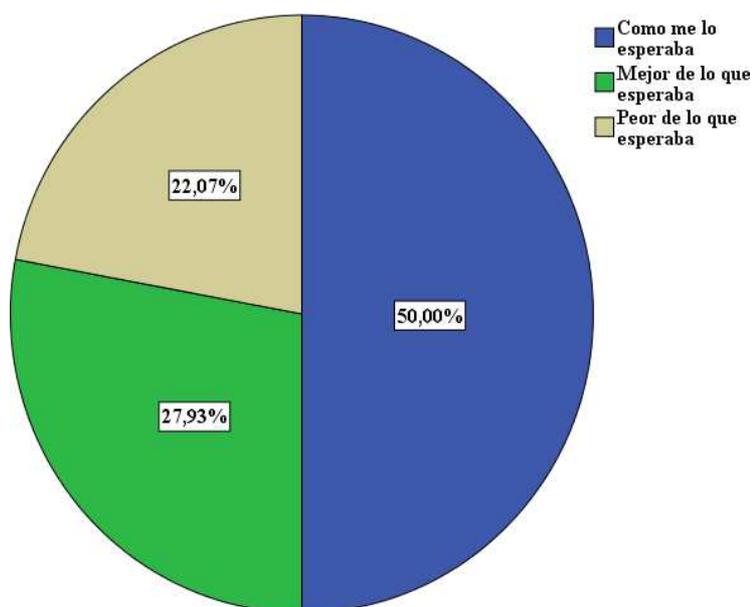


Figura 22. Interés por los pacientes. Tomado de encuestas

En la pregunta sobre el interés brindado por el personal de enfermería a los pacientes, la mitad de los encuestados mencionó que fue como lo esperaba, para el 27.93% fue mejor de lo que esperaba, mientras que más del 22.07% de los pacientes mencionó que el interés que demostraron los integrantes del grupo de enfermeros fue peor de lo que esperaba. Se evidencia un significativo problema en este sentido, por lo cual se debe trabajar con el personal de esta área.

### 20. ¿Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el hospital?

En base a los cuidados sanitarios que los pacientes recibieron durante su estancia en el hospital, el 39.63% demostró estar satisfecho, el 27.93% indicó no estar ni satisfecho ni tampoco insatisfecho, el 14.63% indicó estar insatisfecho; el 10.11% manifestó estar totalmente satisfecho, mientras que el 7.71% demostró su

total insatisfacción con los servicios percibidos. Se evidenció que el 22.34% mostró un nivel de insatisfacción en relación a los cuidados que recibieron durante la estancia en el hospital.

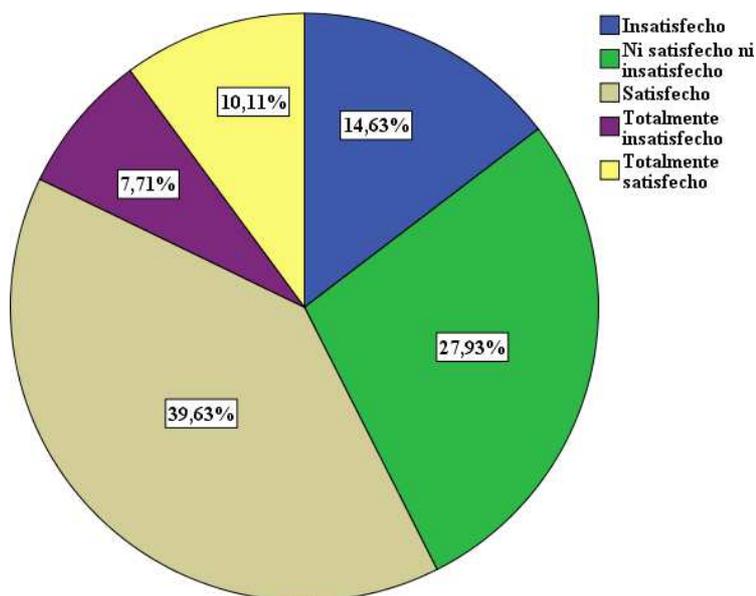


Figura 23. Satisfacción. Tomado de encuestas

### Cruce de Variables

Tabla 5  
Cruce de variables Sexo - Satisfacción

		Sexo			
		Femenino	Masculino	No contesta	Total
<b>20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido?</b>	Totalmente satisfecho	19	19	0	38
	Satisfecho	82	64	3	149
	Ni satisfecho ni insatisfecho	43	61	1	105
	Insatisfecho	28	27	0	55
	Totalmente insatisfecho	14	12	3	29
<b>Total</b>		186	183	7	376

Tomado de encuestas

Se constató que un total de 43 mujeres y 61 hombres estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos con el servicio percibido, por otro lado 64 hombres y 82 mujeres

mostraron satisfacción, mientras que 19 hombres y 19 mujeres se encontraron totalmente satisfechos; de acuerdo con la insatisfacción un total de 28 mujeres y 27 hombres fueron insatisfechos al momento de percibir el servicio y 14 mujeres y 12 hombres fueron totalmente insatisfechos. El chi cuadrado de la relación fue de 19.181 con un nivel de significancia de 0.014, siendo menor al nivel de significancia máximo de 0.05, por lo que se considera que sí existe una relación significativa estadísticamente entre las dos variables.

Tabla 6  
*Cruce de variables Edad - Satisfacción*

		Edad				Total
		De 15 a 19 años	De 20 a 39 años	De 40 a 64 años	Más de 65 años	
<b>20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido?</b>	Totalmente satisfecho	3	12	14	9	38
	Satisfecho	1	43	91	14	149
	Ni satisfecho ni insatisfecho	2	8	24	71	105
	Insatisfecho	0	0	55	0	55
	Totalmente insatisfecho	1	24	4	0	29
<b>Total</b>		7	87	188	94	376

Tomado de encuestas

De acuerdo con la tabla de cruce de variables entre edad y satisfacción se conoció que 26 personas de un rango de edad de 40 a 64 años y personas de 20 a 39 años se encontraron totalmente satisfechos, adicionalmente 14 personas mayores a 65 años, 91 personas con edades entre 40 y 64 años, 43 personas de 20 a 39 años y una persona de 15 a 19 años estuvieron satisfechos. Se constató que 24 usuarios de 40 a 64 años de edad, 8 personas de 20 a 39 años, 71 personas de más de 65 años y dos de 15 a 19 años estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos. Un total de 55 personas de edades entre 40 a 64 años fueron insatisfechos; para

finalizar 24 personas del segundo rango de edades, cuatro del tercer rango y una persona del primer rango de edades estuvieron totalmente insatisfechos. El valor chi cuadrado fue de 248,836 con un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que se considera que sí existe una relación entre las variables.

## **Dimensiones**

### ***Calidad objetiva***

Tabla 7  
*Media calidad objetiva*

<b>Ítem</b>	<b>Media</b>
1. La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido	2.60
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido	2.38
3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital ha sido	1.47
5. El estado en que están las habitaciones del hospital (aparición, comodidad) ha sido	2.29
6. La información que los médicos proporcionan ha sido	2.47
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido	1.88
8. La facilidad para llegar al hospital ha sido	2.37
10. La puntualidad de las consultas médicas ha sido	1.87
18. La información que los médicos dan a los familiares ha sido	2.23
<b>Dimensión</b>	<b>2.17</b>

Tomado de encuestas

De acuerdo al análisis de calidad objetiva de las dimensiones se comprobó que la calidad de los ítems 1, 2, 5, 6, 8 y 18 es buena, hay que tomar en cuenta que una media mayor a dos representa una mayor calidad, la calidad irá incrementando en función de la puntuación. El ítem 3, que hace referencia a las

indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital mostró una media de 1.47, el ítem 7, el cual indica el tiempo de espera para ser atendido por un médico obtuvo una media de 1.88 y el ítem 10, que se refiere a la puntualidad de las consultas médicas presentó una media de 1.87, los cuales se ubicaron en un escenario de baja calidad, en cuanto a esta situación, la calidad bajará en función al menor puntaje que presente cada ítem. El promedio general de la dimensión fue de 2.17 puntos, sin embargo, aunque el resultado fue mayor que 2 lo que demuestra que la calidad es buena se alega que el incremento es leve y no determinante por lo que se recomienda trabajar en la mejora de la dimensión en su totalidad.

### ***Calidad subjetiva***

De acuerdo al análisis de la calidad subjetiva, los ítems 4, 9, 11, 13, 14, 15, 17 y 19 fueron mayores a 2, lo que demuestra que la calidad de cada uno de ellos fue buena y la misma va a incrementar en función del mayor puntaje que presenten. Es importante destacar que el ítem 12, que se refiere a la disposición del personal para ayudar al paciente cuando lo necesite presentó una media de 1.80, y el ítem 16 que representa al trato personalizado que se da a los pacientes obtuvo una media de 1.83, ubicándose por debajo de la media que es 2.5. El promedio general de esta dimensión fue de 2.20, demostrando que existe una mayor calidad en la presente dimensión en comparación con la anterior. El promedio de calidad de las dos dimensiones fue de 2.19.

Dentro de las mejores percepciones evaluadas por los pacientes se pueden destacar en calidad objetiva el ítem uno, sobre la tecnología de los equipos que posee el hospital para realizar diagnósticos y tratamientos, el cual obtuvo una media de 2.6 y el ítem seis que comprende la información que los médicos

proporcionan a los pacientes con una media de 2.47. Mientras que en la calidad subjetiva se destaca el ítem 15, que se refiere a la preparación que posee el personal para realizar sus labores obtuvo una media de 2.46 y los ítems nueve, en donde el personal se interesa por cumplir con lo que le ha prometido al paciente y el 17, la capacidad que posee el personal para comprender las necesidades del paciente, los cuales obtuvieron un valor de la media de 2.33.

Tabla 8  
*Media calidad subjetiva*

<b>Ítem</b>	<b>Media</b>
4. El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido	2.26
9. El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido	2.33
11. La rapidez con que consigue lo que se necesita o se pide ha sido	2.27
12. La disposición del personal para ayudarte cuando lo necesita ha sido	1.80
13. La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido	2.32
14. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido	2.32
15. La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido	2.46
16. El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido	1.83
17. La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido	2.33
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido	2.06
<b>Dimensión</b>	<b>2.20</b>

Tomado de encuestas

### *Satisfacción*

Cabe destacar que la variable de satisfacción es unidimensional. Se conoció que la media de satisfacción fue de 2.30, lo que se indica que los pacientes del

hospital se encuentran satisfechos con el servicio percibido, pero sin embargo su satisfacción no es fuerte; en el caso de la calidad de los servicios, el promedio de ambas dimensiones fue de 2.19.

### Correlaciones

De acuerdo con el coeficiente de correlación, el análisis permitió conocer la existencia correlacional entre la calidad y la satisfacción del servicio recibido. El valor que demostró la existencia de la correlación entre la calidad objetiva y la satisfacción fue de 0.894; se comprobó que existe relación entre la calidad subjetiva y la satisfacción con un valor de 0.912 y el valor que indicó la relación entre la calidad como tal y la satisfacción fue 0.913, se explica que mientras el valor se encuentre más cerca del 1 la correlación será más fuerte, por tanto todas las correlaciones se consideran positivas fuertes. Esto asevera que mientras mayor sea la calidad mayor será la satisfacción de los pacientes.

		Calidad objetiva	Calidad subjetiva	20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido?
Calidad objetiva	Correlación de Pearson	1	,962**	,894**
	Sig. (bilateral)		,000	,000
	N	377	377	377
Calidad subjetiva	Correlación de Pearson	,962**	1	,912**
	Sig. (bilateral)	,000		,000
	N	377	377	377
20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio recibido?	Correlación de Pearson	,894**	,912**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	
	N	377	377	377

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 24. Correlaciones SPSS. Tomado de encuestas

### Interpretación General de Resultados

Para el desarrollo del capítulo se contó con la implicación de dos alcances, el descriptivo y el correlacional, el enfoque fue cuantitativo, el rumbo que tomó la

investigación con la utilización de cada uno de los componentes metodológicos permitió que al momento de realizar las encuestas se obtengan resultados confiables. La estructura investigativa establecida proporcionó la oportunidad de saber que para la mayoría de los pacientes (50%) la tecnología de los equipos funcionó como lo esperaba.

Generalmente, en la mayoría de los escenarios propuestos las situaciones dentro del hospital se fueron desarrollando como los pacientes lo esperaban antes de experimentar el servicio de la institución hospitalaria, sin embargo, hubo ciertos (pocos) escenarios en donde un poco más del 50% de los pacientes mencionaron que determinado servicio o dimensión funcionó peor de los que esperaba. Se reflejaron problemas en la señalización, el interés por cumplir lo que se promete, información proporcionada por los médicos, tiempo de espera, interés por solucionar problemas, puntualidad de consultas médicas, rapidez, disposición para ayudar, confianza transmitida, amabilidad, trato personalizado, Capacidad para comprender las necesidades, información dada a familiares e interés por los pacientes.

Se llegó a conocer que el 39.63% de las personas fue satisfecha con el servicio del hospital, sin embargo, se determinó la indecisión en cuestión de estar o no satisfecho con el servicio del 27.93%, también se conoció lo insatisfecho que estuvo el 14.63%, adicionalmente se observó la total satisfacción que mostró el 10.11% y la total insatisfacción que sintió el 7.71% de los pacientes. En la dimensión de calidad objetiva se obtuvieron resultados por debajo de la media en el ítem 3, sobre la señalización con un valor de 1.47, en el ítem 7, sobre el tiempo de espera para ser atendido por el médico una media de 1.88 y en el ítem 10, con respecto a la puntualidad en la hora de las consultas médicas se obtuvo una media

de 1.87. Mientras que en la calidad subjetiva los ítems que se encontraron por debajo de la media fueron el 12, con una media de 1.80 en cuanto a la predisposición de ayudar al paciente por parte del personal y el ítem 16, sobre el trato personalizado que brinda el personal fue de 1.83.

Se determinó que la dimensión de calidad objetiva obtuvo un puntaje de 2.17 y la de calidad subjetiva tuvo como resultado una puntuación de 2.20; el promedio de ambas dimensiones fue de 2.19. Se comprobó que a mayor puntaje partiendo del rango medio (2) la calidad incrementa. Para concluir se observó la correlación que existe entre la calidad y la satisfacción de los pacientes, lo que refiere que a mayor calidad mayor será la satisfacción y a menor calidad mayor será la insatisfacción de los usuarios.

En el siguiente capítulo se presenta una propuesta, tomando en cuenta los resultados obtenidos para la correcta toma de decisiones.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

En el capítulo anterior se revisó la metodología aplicada en el presente proyecto, se lograron identificar ciertas falencias que existen en el hospital, por lo que, en base a esos resultados, en este capítulo se hace el planteamiento de una propuesta la cual sea de ayuda para mejorar la satisfacción percibida por los pacientes.

#### **Título de la Propuesta**

Plan estratégico para la mejora de la calidad del servicio de atención en salud de los pacientes con egreso hospitalario del Hospital de Especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil.

#### **Objetivos**

##### **Objetivo General**

Establecer un plan estratégico para mejorar la calidad en la atención y la satisfacción de los pacientes de hospitalización del Hospital de Especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil.

##### **Objetivos Específicos**

- Mejorar la señalización en las diferentes áreas del hospital.
- Desarrollar una campaña de motivación a los colaboradores del hospital para promover una mejor atención a los usuarios hospitalizados.
- Diseñar un plan de capacitación sobre atención a los usuarios con el fin de mejorar la calidad en la atención y la satisfacción de los pacientes hospitalizados.

## **Justificación**

Es importante la presente propuesta, ya que los pacientes que acuden a la institución de salud en busca de una buena atención hospitalaria perciben que no existe una adecuada disposición e interés por parte del personal de salud al momento de solicitar ayuda o información, así como el tiempo que deben esperar para poder ser atendidos por un médico, lo cual perjudica al hospital porque se llevan una mala impresión de este. Debido a estos temas se consideró de gran importancia el poder buscar un medio de solución que permita reducir el nivel de insatisfacción que perciben los usuarios y otorgar una atención de servicio de salud más adecuada, además de concienciar al personal de salud sobre lo indispensable que es poder otorgar a cada usuario, una atención de calidad para de esta manera lograr una satisfacción integral.

La actitud positiva dentro de las instituciones de salud es muy importante ya que tiene influencia en el comportamiento en las labores, esta parte de una autoevaluación de las acciones desarrolladas por el personal. Las actitudes negativas inciden en la productividad y la calidad del servicio. Por tanto, se debe crear el ambiente adecuado, para que los colaboradores tengan una actitud positiva con respecto a sus actividades en el hospital (Elgegren, 2015).

Asimismo, se debe tomar en cuenta que para lograr la satisfacción en los usuarios; primero se debe mejorar la calidad de atención, por ello se considera importante capacitar a los profesionales de salud en temas de servicio al usuario y calidad del servicio, a fin de impartir mediante el mismo, técnicas y soluciones que se puedan aplicar en diferentes casos. Lo importante es poder optimizar el área cognoscitiva, reforzar sus valores y fomentar la comunicación basada en el respeto y la disposición adecuada para brindar una mejor atención.

## Ubicación

El Hospital Luis Vernaza de la Junta de Beneficencia de Guayaquil se encuentra ubicada en Ecuador, provincia del Guayas, cantón Guayaquil, su dirección es Loja No. 700 y Escobedo.



Figura 25. Ubicación del hospital Luis Vernaza. Tomado de Google maps.

## Beneficiarios

Los beneficiarios directos de la propuesta mencionada son los usuarios internos y los usuarios externos que integran y acuden al Hospital Luis Vernaza, esto es:

Tabla 9

## *Beneficiarios*

---

Usuario interno:	Usuario externo:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Doctores</li><li>• Enfermeras</li><li>• Laboratoristas</li><li>• Radiólogos</li><li>• Personal administrativo</li><li>• Personal de mantenimiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Paciente Joven (15 años)</li><li>• Paciente Mayor</li><li>• Paciente Geriátrico</li><li>• Paciente Embarazada</li><li>• Familiares</li><li>• Autoridades de las diversos Entidades del País.</li></ul>

---

Tomado de la investigación

### **Descripción de la Propuesta**

#### *Actividades*

#### *Señalización*

La señalización es un medio de comunicación importante en todo tipo de institución, en especial en una organización de salud, donde acuden cientos de personas, no sólo por consulta externa, sino que además asisten pacientes que requieren de hospitalización y no saben a dónde acudir para realizar los trámites pertinentes, o no conocen donde se efectúan los distintos exámenes que deben realizarse, es por eso que se considera importante colocar señalética en distintos puntos del hospital, con el fin de poder guiar a los usuarios a las distintas áreas que requieren por medio de las mismas (Quiroz, 2017).

Para el desarrollo de la señalética se tomó en cuenta que cada placa debe ser de PVC con vinil adhesivo normal, medidas de 15 x 30 cm, para las partes específicas como laboratorio, rayos x, farmacia, dirección, quirófano, etc., las mismas que señalen hacia donde se encuentran con una flecha que luego serán

colocadas en áreas más visibles en las diferentes áreas del hospital con el fin que todos los usuarios puedan llegar sin percances a los distintos puntos del hospital. La señalética se colocará en el mes de septiembre del 2020, de esta manera se espera que el flujo de clientes que ingresan a la institución se encuentre mayor orientada.



Figura 26. Señalización para Hospitales. Tomado de (Google, 2019).

Por otro lado, para las áreas de ingreso al hospital se consideró la colocación de señaléticas informativas que direccionen a los usuarios a los distintos puntos, también se la colocará en la parte de hospitalización para que pueda direccionar a las diferentes áreas en esta sección del hospital y de esta manera evitar que pasen mucho tiempo buscando un punto específico del hospital o que acudan a preguntar indicaciones a los mismos pacientes o guardias. Este tipo de señalética tendrá un tamaño aproximado de 30 x 120 cm, el mismo que tendrá flechas direccionales que permitan orientar al público en general que acude a esta institución.



Figura 27. Señalética informativa hospitalaria. Tomado de (Google, 2019).

### ***Campaña de motivación para colaboradores***

Con el fin de poder lograr una mayor satisfacción de los pacientes hospitalizados se ha planteado la implementación de una campaña de motivación dirigida a los colaboradores, esta propuesta se basará en compartir cada semana una frase motivadora como protector de pantalla en las computadoras del hospital en general, así como también se colocará físicamente afiches motivadores en los puntos específicos de hospitalización, esta campaña empezará a partir del mes de julio del 2020.

**Lo interesante  
de la vida es  
superar los  
retos, eso  
provoca que  
tenga sentido**



Figura 28. Frases motivadoras para el personal del hospital

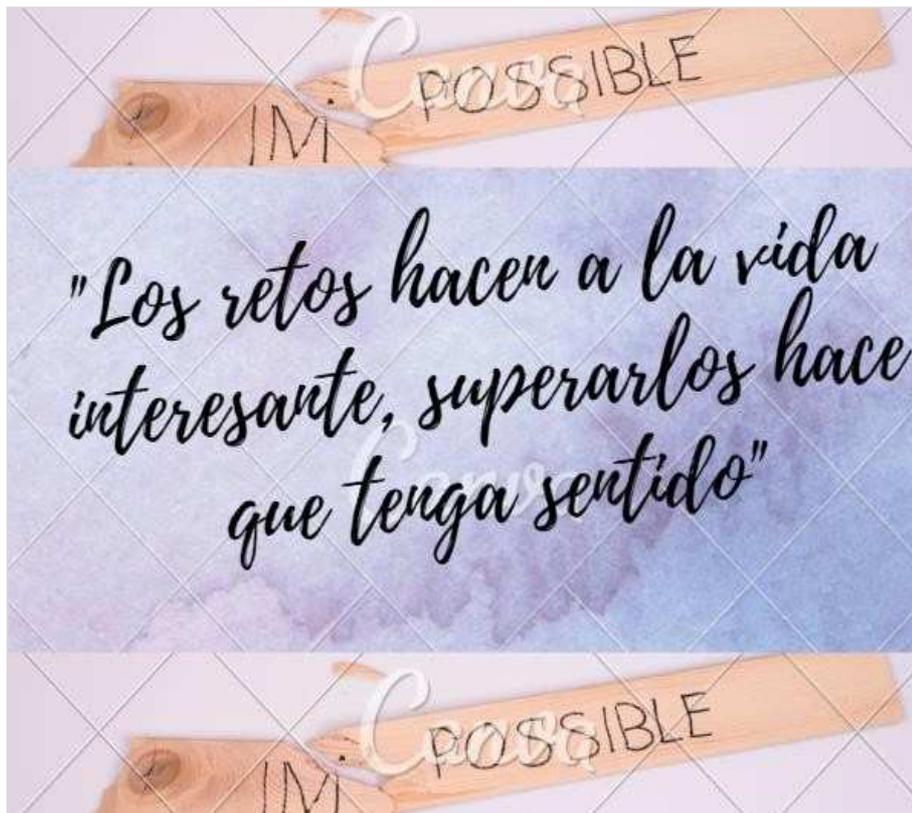


Figura 29. Frases motivadoras para el personal del hospital



Figura 30. Frases motivadoras para enviar al personal del hospital

### ***Capacitaciones sobre la atención al usuario y calidad del servicio***

La propuesta se llevará a cabo a partir de la organización de la capacitación que se pretende brindar al personal de salud que trabaja en el Hospital Luis Vernaza, sitio de la investigación. En primer lugar, se realizará una selección de la información que será impartida en las capacitaciones, con el fin de tener una base de requerimientos que deben ser conocidos. En segundo lugar, se procederá a ingresar la información a través de un medio digital como es el programa Microsoft Power Point, con el fin de ser proyectado durante la capacitación a través de un proyector. Cabe recalcar la importancia de que esta base de requerimientos cuente con imágenes y frases motivadoras, que permitan

concienciar sobre la importancia de dar y recibir buen trato y un servicio de calidad a cada uno de los colaboradores de la institución.

En cuanto al cumplimiento de la capacitación de todo el personal del área de hospitalización se consideró la idea de adquirir los servicios de un profesional en la rama de servicio al cliente que será otorgado por la Escuela la Superior Politécnica del Litoral (Emagister, 2019). A su vez este profesional capacitará a los colaboradores que actuarán como facilitadores, con el objetivo de replicar la capacitación al resto del personal y emplear el mismo idioma en servicio al cliente. La finalidad de esta capacitación es reducir recursos económicos, de tiempo y de procesamiento, debido a la dificultad de integrar a la totalidad de empleados del hospital. Es así, que se insertará un curso para cumplir con los objetivos declarados en esa propuesta. Se realizará un calendario para los colaboradores en donde deberán asistir en horario no laboral, la capacitación se impartirá en un auditorium del hospital, respetando los turnos de labores.

Tabla 10  
*Temas a tratar en capacitación*

Temas	Subtemas	Recursos
Servicio al cliente	¿Qué es el servicio al cliente?	Capacitador
	El costo del mal servicio	Dípticos
Los clientes/pacientes	Tipos de clientes y cómo tratarlos	
	Manejo de clientes conflictivos y reactivos	Capacitador
	Expectativas del cliente	Dípticos
	Por qué desertan los clientes	
Lenguaje no verbal	La importancia del saludo	Capacitador
	Contacto visual – gestos y aptitudes	Dípticos

Tomado de la investigación

Para una mayor comprensión de los temas a tratar se consideró de gran importancia la entrega de dípticos informativos, los mismos que proporcionarán los puntos más relevantes sobre los temas tratados en la capacitación, además son un medio adecuado para que los colaboradores puedan dar una revisión desde sus hogares y así poder llegar a cada uno de ellos con el fin de cambiar la forma en que atienden y tratan a los usuarios dentro de sus turnos de servicio. La entrega de los dípticos se llevará a cabo en el mes de septiembre del 2020, al momento que ingresa el personal de salud al auditorio del hospital, para que de esta manera puedan revisar este folleto informativo con los puntos más relevantes de la capacitación



Figura 31. Díptico parte externa



## Calidad en servicio

### Definición

La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades.

### Componentes de la calidad en el servicio

- **Confiabilidad:** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente.
- **Accesibilidad:** Deben facilitar que los clientes contacten con ellos y reciban un servicio rápido.
- **Respuesta:** Disposición de atender y dar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.
- **Empatía:** Ponerse en la situación del cliente, para saber como se siente.
- **Tangibles:** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados estar bien presentados.

### Los siete pecados capitales del servicio

- Apatía
- Sacudirse al cliente
- Frialidad (indiferencia)
- Actuar en forma robotizada
- Rigidez (intransigente)
- Enviar el cliente de un lado a otro.

### Las 10 reglas para una excelente atención en el servicio

- No haga esperar al cliente, saludelo de inmediato.
- Dar atención total, sin distracciones o interrupciones
- Haga que los primeros 30 segundos cuenten
- Sea natural, no falso o robotizado
- Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo)
- Sea agente de su cliente (sino puede usted resolver el problema, ayude para ver quien puede)
- Piense, use su sentido común para ver como puede resolver el problema del cliente
- Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser cuestionada)
- Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar una buena impresión)
- Manténgase en forma, cuide su persona.

### Factores claves de las expectativas del cliente en cuanto a un trato de calidad

- Atención inmediata
- Comprensión de lo que el cliente quiere
- Atención completa y exclusiva
- Trato cortés
- Expresión de interés por el cliente
- Receptividad a preguntas
- Prontitud en la respuesta
- Eficiencia al prestar un servicio
- Explicación de procedimientos
- Expresión de placer al servir al cliente
- Expresión de agradecimiento
- Atención a los reclamos



Figura 32. Díptico parte interna

### ***Reuniones grupales sobre calidad y satisfacción***

Se plantea la implementación de reuniones grupales lideradas por profesionales en temas de calidad y satisfacción, con el personal médico, administrativo y paramédico del hospital, con la finalidad de socializar las oportunidades de mejoras del servicio que brindan a los usuarios, y establecer la herramienta de la retroalimentación, la cual es pieza clave para la mejora de desempeño y lograr una comunicación efectiva entre los actores involucrados directamente con la atención al usuario, consiguiendo de esta manera elevar los niveles de calidad y satisfacción de los pacientes. Las reuniones serán realizadas semestralmente, iniciando la primera sesión grupal en abril del año 2020.

### **Recursos, análisis financiero**

Para la puesta en marcha de la propuesta se requiere que el hospital asuma ciertos materiales y recursos financieros indispensables para el proyecto, por lo cual se ha efectuado un listado de los mismos con el fin de conocer con exactitud la magnitud de los mismos.

Tabla 11  
*Recursos Financieros*

Cantidad	Descripción	P.unitario	Total
1	Curso de atención al cliente	\$ 224,00	\$ 224,00
1,000	Dípticos	\$ 0,079	\$ 79,99
10	Señaléticas	\$ 3,00	\$ 30,00
4	Señalética informativa	\$ 25,00	\$ 100,00
1	Laptop	Autogestión	-
1	Proyector	Autogestión	-
10	Impresión de frases motivadoras	Autogestión	-
2	Focus Group, para personal administrativo, médico y paramédicos	\$ 550.00	\$1,100.00
<b>Total</b>			<b>\$1,533,99</b>

Tomado de la investigación

### **Cronograma**

Para llevar a cabo las diferentes actividades de la propuesta se requiere planificar cada actividad que se pondrá en marcha mediante el uso de un cronograma, el mismo que permita seguir un orden y un tiempo específico para cada una de las actividades, las mismas que se desarrollarán a partir del mes de abril del 2020 (ver tabla 12).

### **Lineamiento de evaluación**

Con el fin de poder conocer que cada actividad organizada dentro de la institución de salud se haya efectuado de manera adecuada se precisa establecer un método de evaluación de la propuesta. Se consideró hacer un control por cada actividad planteada en este proyecto de investigación, por lo tanto para poder asegurar que el proceso de capacitación que seguirá el personal de salud del área

de hospitalización sea eficaz, se llevará un registro de la asistencia a este evento, además se realizará una evaluación por medio electrónico donde deben contestar a diferentes preguntas que estarán basadas en la información que se dará a conocer en la capacitación, de esta manera se tendrá un control sobre quiénes asisten a dicho evento y quiénes estuvieron atentos al mismo. Se elaborarán cinco pruebas, las cuales de manera aleatoria serán enviadas a los involucrados, los cuales deberán tomar la prueba en horarios preestablecidos con límite de tiempo.

En cambio, para evaluar la campaña de motivación se tomará en cuenta la forma como el personal de salud presta el servicio a los pacientes, observar si ha existido algún cambio por parte de los colaboradores, además de enviar por interno una encuesta de satisfacción a los usuarios de egreso hospitalario por vía correo electrónico, con lo que se espera poder tener un mejor panorama sobre el servicio que realizan.

Tabla 12  
*Cronograma de Actividades*

Actividades	2020											
	E N	F E	M A	A B	M A	J U	J U	A G	S E	O C	N O	D I
Enviar a un colaborador para que efectúe un curso de atención al cliente y calidad				x	x							
Seleccionar información que se brindará en la capacitación							x					
Desarrollar la información en medios digitales								x				
Colocar frases motivadoras en los diferentes puntos de hospitalización							x	x	x	x	x	x
Revisar las señaléticas que faltan en el hospital							x					
Enviar a realizar señaléticas									x			
Colocar señaléticas en los puntos específicos del hospital										x		
Capacitación sobre atención al usuario										x		
Focus group sobre calidad y satisfacción para el personal					x						x	
Entrega de dpticos										x		
Tomado de la investigación												

## Conclusiones

Se pudo determinar de acuerdo a la teoría analizada que existen cinco dimensiones que son determinantes a la hora de evaluar un servicio en relación a las expectativas del cliente o paciente, entre ellas están la fiabilidad que hace referencia a la capacidad que los trabajadores poseen para brindar su servicio. La sensibilidad es la preocupación o la rapidez de los colaboradores hacia el servicio brindado al paciente. La seguridad hace alusión a la capacidad y conocimiento de los empleados con respecto al servicio, el cual otorgue confianza al usuario. La empatía se refleja en los aspectos humanos del servicio brindado al paciente. Los elementos tangibles evalúan aspectos como las instalaciones y equipos que se utilizan.

Además, se concluyó que existen factores que inciden positivamente en los empleados para entregar un servicio adecuado, tales como el entorno laboral, el respaldo, brindar autonomía a los trabajadores, tener confianza, capacitar a los empleados. Se debe ofrecer un ambiente de respeto, con flexibilidad y comprensión, brindándole de esta manera un trato digno y no discriminatorio, en el cual todos los departamentos luchen por un mismo objetivo, logrando así ofrecer una atención de buena calidad satisfaciendo las necesidades de las personas por medio de la eficacia, comodidad y privacidad que se merece cada paciente. En cuanto a la evaluación de la calidad se estudió el modelo SERVQHOS debido al nivel de confiabilidad que este presenta, ya que este ha sido validado estadísticamente, con la finalidad de proponer mejoras para la calidad en la atención y satisfacción de los clientes que demandan los servicios de salud.

En referencia a diagnosticar la situación actual del hospital con respecto a la calidad en atención al cliente utilizando la escala de medición SERVQHOS, la

cual se la realizó a los pacientes que fueron dados de alta, la muestra que se tomó de acuerdo a las estadísticas del hospital fue de 346 personas a las que se le realizó la encuesta mediante el cuestionario antes mencionado. Los resultados mostraron que la mitad de los encuestados indicó que la tecnología del hospital recibida en cuanto a los equipos médicos era la que ellos esperaban, se logró detectar problemas o inconformidades de los pacientes como la poca señalización dentro del hospital, lo que hace que muchos de ellos se pierdan o se demoren en ir de un punto a otro, ya que ellos mismos son los que deben de movilizarse a entregar o retirar exámenes al laboratorio, farmacia, rayos x, entre otros aspectos.

Otros de los problemas fueron: la rapidez en la atención por parte de los médicos y enfermeras, los largos tiempos de espera a los que están expuestos los pacientes para cada cita médica por la falta de organización y puntualidad interna. En cuanto a la calidad y satisfacción percibida por parte de los pacientes se realizó un estudio correlacional entre las variables satisfacción y calidad mediante el cual se logró determinar que la satisfacción percibida entre las dos dimensiones (subjetiva y objetiva) van ligadas directamente; es decir, si la calidad se mejora, la satisfacción por ende tendrá el mismo efecto.

Respecto a la falta de señalización que era un punto que incomodaba a los pacientes se desarrolló un plan de señalética para las áreas más frecuentadas por los pacientes, como rayos X, farmacia, laboratorio, quirófano, entre otras, las cuales se ubicarán en áreas visibles por medio de flechas para evitar la confusión y demora en encontrar los puntos a los que desean dirigirse los pacientes.

En base a los resultados de la investigación se plantearon reuniones grupales con personal médico, administrativo y paramédicos, las cuales serán dirigidas por personas altamente capacitadas en temas de satisfacción y calidad, así como

también capacitaciones sobre la atención al usuario y calidad del servicio, por lo que se realizó una selección detallada de la información necesaria para la mejora de la calidad y servicio, dándola a conocer por medios digitales e impresos en forma de dípticos con el fin de que el personal conociera los puntos a tratar en las capacitaciones, las cuales fueron impartidas en el auditorio del Hospital Luis Vernaza por medio de proyección digital. Una vez capacitado el personal seleccionado, ellos deberán replicar sus conocimientos a sus subordinados, con el fin de que todos tengan el dominio de la temática “mejorar la calidad y satisfacción de los pacientes”

## **Recomendaciones**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se recuerda realizar capacitaciones constantes a todo el personal del área de hospitalización sobre atención y satisfacción, tanto del cliente interno como externo. De esta manera poder lograr que los indicadores cumplan con este servicio óptimo, afectivo y efectivo en el acatamiento de todas las expectativas presentadas por los pacientes y familiares, con el único fin de mejorar la imagen, credibilidad y reputación de esta noble Institución, que es el Hospital Luis Vernaza.

Fomentar planes estratégicos que permitan la mejora continua en todos los servicios hospitalarios, donde se refleje un servicio óptimo, seguro y confiable. De esta forma se tendrá la oportunidad de medir la satisfacción de ambas partes, tanto al personal de salud y a los usuarios que acuden al Hospital Luis Vernaza por un servicio, lo que dará inicio al trabajo en equipo donde se declara que es la fortaleza principal de este trabajo de investigación.

Contrastar los resultados con investigaciones que relacionen las presentes variables con otros instrumentos. Es decir, se busca un análisis integral de las variables, que vayan más allá del SERVQHOS.

Utilizar el presente trabajo de investigación como referencia para otros trabajos académicos donde se busque establecer las relaciones entre calidad y satisfacción del paciente.

## Referencias

- Asamblea Nacional Constituyente. (2016). Código Orgánico de Salud.
- Asociación Médica Argentina. (2018). *De la calidad de la atención en salud*.  
Obtenido de <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/Capitulo%208.pdf>
- Banoy, J., & Jaimes, N. (2012). ¿Cómo medimos la percepción de calidad y satisfacción del cliente en el sector de la salud colombiano? Repositorio digital de la Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/6813>.
- Baró, T. (2015). *Manual de la comunicación personal de éxito: Saber ser, saber actuar, saber comunicarse*. Barcelona: Grupo Planeta Spain.
- Barragán, J., & Manrique, F. (2010). Validez y confiabilidad del SERVQHOS para enfermería en Boyacá. *Avances en Enfermería*, 28(2), 48-61.
- Bloom, P. (2018). *Contra la empatía: Argumentos para una compasión racional*. Ciudad de México: Penguin Random House Grupo Editorial México.
- Borré, Y. (2013). Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. Repositorio de la Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de [www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf](http://www.bdigital.unal.edu.co/10553/1/539597.2013.pdf).
- Borré, Y., & Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Ciencia y Enfermería*, 20(3), 81-94.  
doi:<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Bravo, A., & Loor, M. (2013). Mejoramiento de los procesos de atención al cliente en el Hospital Dr: Aníbal Gonzáles Álava - Calceta. Repositorio de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria. Obtenido de

<http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/152/1/Ang%C3%A9lica%20Bravo%20%26%20Mercy%20Loor.pdf>.

Capó, M., Fiol, R., Alzamora, M., Bosch, M., Serna, L., Bennasar, M., . . .

DePedro, J. (2016). Satisfacción de las personas con lesión medular con el servicio de promoción de la autonomía personal en las islas Baleares.

*Revista Española Salud Pública*, 90(10), 1-8. Obtenido de

[https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1135-57272016000100207&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1135-57272016000100207&script=sci_arttext)

Cardellach, F., & Rozman, C. (2016). *Medicina Interna*. Barcelona: Elsevier.

Castejón, M. (2018). *Seguridad clínica en los servicios de emergencias prehospitalarios*. Alicante: Elsevier Health Sciences.

Chico, Á., & Vásconez, M. (2018). Factores de la calidad del servicio y su efecto en la competitividad en los cuatro bancos con mayores activos del Ecuador. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28914>.

Cornachione, M. (2016). *Psicología del Desarrollo*. Córdoba: Editorial Brujas.

Costes, Z., Tapie, S., Cabrera, E., & Achicanoy, J. (2016). Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016. Repositorio de la Universidad CES Medellín-Universidad Mariana Pasto. Obtenido de [http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/Calidad\\_%20Atencion\\_Medica.pdf](http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4393/1/Calidad_%20Atencion_Medica.pdf).

Cox, M. (2018). Estudio de la Calidad de Atención y la Satisfacción del Paciente de la Consulta Externa del “Hospital Roberto Gilbert Elizalde de

Guayaquil”. Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11761/1/T-UCSG-POS-MGSS-154.pdf>.

Domínguez, R. (2013). La comunicación interpersonal: elemento fundamental para crear relaciones efectivas en el aula. *Razón y Palabra*, 18(82), 1-16.

Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199525737032.pdf>

Doria, S. (2019). *Definición de alcance de la investigación a realizar:*

*Exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa.* Obtenido de [https://www.academia.edu/30126252/DEFINICION\\_DE\\_ALCANCE\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACION\\_A\\_REALIZAR\\_EXPLORATORIA\\_DE\\_SCRIPTIVA\\_CORRELACIONAL\\_O\\_EXPLICATIVA\\_Qu%C3%A9\\_alcances\\_puede\\_tener\\_el\\_proceso\\_de\\_investigacion\\_cuantitativa](https://www.academia.edu/30126252/DEFINICION_DE_ALCANCE_DE_LA_INVESTIGACION_A_REALIZAR_EXPLORATORIA_DE_SCRIPTIVA_CORRELACIONAL_O_EXPLICATIVA_Qu%C3%A9_alcances_puede_tener_el_proceso_de_investigacion_cuantitativa)

Elgegren, Ú. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Avances en Psicología*, 23(1), 87-102.

Emagister. (2019). *Servicio al cliente.* Obtenido de

<https://www.emagister.ec/servicio-al-cliente-cursos-2776855.htm>

Euskalit. (2018). *Modelos de gestión de calidad total-excelencia.* Obtenido de

<http://www.euskalit.net/pdf/Calidadtotalmodelos.pdf>

Flores, C., Ponce, R., Ruíz, M., & Corral, R. (2015). Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 23(3), 143-148. Obtenido de

<http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriamss/eim-2015/eim153c.pdf>

Flores, E., Garcia, M., Calsina, W., & Yapuchura, A. (2016). Las habilidades

sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la

Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*, 7(2), 05-14.

Obtenido de

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001)

Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.

Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-02892014000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-02892014000200011)

Google. (2019). *Señalética en hospitales*. Obtenido de

<https://www.google.com/imghp?hl=es>

Gutiérrez, R. (2013). *¿Que esperan/desean los pacientes? Necesidades, demandas, expectativas y preferencias en el entorno sanitario*. Obtenido

de <https://www.seaus.net/images/stories/pdf/queesperan.pdf>

Hermida, D. (2015). Satisfacción de la Calidad de Atención Brindada a los Usuarios de la Consulta Externa del Centro de Salud No. 2 Cuenca.

Repositorio digital de la Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21284>.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires: Mc Graw Hill Education.

Hospital Luis Vernaza. (2018). *Política de Calidad*. Obtenido de

<https://www.hospitalvernaza.med.ec/nuestro-hospital/politica-de-calidad>

Jiménez. (2016). Calidad de atención de enfermería en pacientes post-quirúrgicas servicio gineco-obstétrico Hospital General Provincial Docente Ambato periodo julio a septiembre 2015. Repositorio de la Universidad Regional Autónoma de los Andes. Rescatado de

<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4200/1/TUAMEQ013-2016.pdf>.

Junta de Beneficencia de Guayaquil. (2017a). *Certificaciones*. Obtenido de

<https://www.hospitalvernaza.med.ec/nuestro-hospital/certificaciones>

Junta de Beneficencia de Guayaquil. (2017b). *Historia del Hospital Luis Vernaza*.

Obtenido de <https://www.hospitalvernaza.med.ec/nuestro-hospital/historia>

Junta de Beneficencia de Guayaquil. (2017c). *Misión, visión y valores*. Obtenido

de <https://www.hospitalvernaza.med.ec/nuestro-hospital/mision-vision-y-valores>

Junta de Beneficencia de Guayaquil. (2017d). *Trabajo social*. Obtenido de

<https://www.hospitalvernaza.med.ec/nuestro-hospital/trabajo-social>

Kliegman, R., Stanton, B., Geme, J., & Schor, N. (2016). *Tratado de Pediatría*.

Barcelona: Elsevier Editorial.

Martín, A., Cano, J., & Gené, J. (2016). *Compendio de Atención Primaria*.

Barcelona: Elsevier.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la

calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*(34), 181-209. Obtenido de

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)

Ministerio de Salud Pública. (2012). *Ley Orgánica de Salud*. Obtenido de

[http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY\\_ORGANICA\\_DE\\_SALUD.pdf](http://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/SALUD-LEY_ORGANICA_DE_SALUD.pdf)

Ministerio de Salud Pública. (2012). *Modelo de Atención Integral de Salud*.

- Ministerio de Salud Pública. (2018). *Sistema público de salud en Ecuador en puesto 20 a nivel mundial*. Obtenido de <https://www.salud.gob.ec/sistema-publico-de-salud-en-ecuador-en-puesto-20-a-nivel-mundial/>
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. (2018). *Lineamientos para el Mejoramiento de la Calidad de la Gestión en el Sistema de Salud*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/02-lineamientos-calidad.pdf>
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social. (2018). *Atención al cliente: Funciones-Responsabilidades-Condiciones de Trabajo*. Obtenido de [http://www.mtess.gov.py/application/files/6614/7620/6427/ATENCION\\_AL\\_CLIENTE.pdf](http://www.mtess.gov.py/application/files/6614/7620/6427/ATENCION_AL_CLIENTE.pdf)
- Mira, J., Aranaz, A., Buil, J., Vitaller, J., & Rodríguez, J. (2018). *SERVQHOS: Encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria*. Obtenido de [http://calite-revista.umh.es/indep/web/servqhos\\_voriginal.pdf](http://calite-revista.umh.es/indep/web/servqhos_voriginal.pdf)
- Mira, J., Aranaz, J., Rodríguez, J., Buil, J., Castell, M., & Vitaller, J. (1998). *SERVQHOS: Un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria*. *Medicina preventiva*, 4(4), 1-15.
- Monteagudo, O., Navarro, C., Alonso, P., Casas, R., Rodríguez, L., Gracia, J., . . . Herruzo, R. (2003). *Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción*. *Revista Calidad Asistencial*, 18(5), 263-271.
- Novartis. (2015). *Expertos del sector sanitario destacan la importancia de la atención integrada del paciente como clave para una óptima calidad asistencial*. Obtenido de <https://www.novartis.es/noticias/media->

releases/expertos-del-sector-sanitario-destacan-la-importancia-de-la-atencion

Numpaqué, A., & Rocha, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. Obtenido de

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/revfacmed/article/view/54839>

Padilla, C., Rojas, N., Amthauer, M., & Molina, Y. (2018). Necesidades de los familiares de pacientes críticos en un hospital académico de Chile. *Enfermería Intensiva*, 29(1), 32-40.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.enfi.2017.09.001>

Palma, A., Pérez, A., & Pérez, G. (2014). *Atención Sanitaria*. Madrid: Ediciones Paraninfo, S.A.

Parés, D., Duran, E., Hermoso, J., Comajuncosas, J., Gris, P., Lopez, J., . . .

Jimeno, J. (2013). Lista de espera en Cirugía General y Digestiva: expectativas del paciente, calidad de vida durante la espera y grado de satisfacción. *Revista de Calidad Asistencial*, 28(5), 300-306.

doi:<https://doi.org/10.1016/j.cali.2013.02.002>

Pujadas, E. (2017). *La televisión de calidad*. Barcelona: Universitat de Valencia.

Quiroz, A. (2017). Análisis de la comunicación hospitalaria en el hospital "Mi Pueblo de Florencio Varela". VI Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata.

Robayo, A. (2017). La importancia del servicio al cliente y el reflejo de las ventas en una empresa. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada.

Obtenido de

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16203/Robayo>

RodriguezAlejandro2017.pdf;jsessionid=3358A794E9B7FA14C31891890  
EC75CDB?sequence=3.

Ruiz, M. (2019). *Enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto*. Obtenido de

[http://www.eumed.net/tesis-  
doctorales/2012/mirm/cualitativo\\_cuantitativo\\_mixto.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/cualitativo_cuantitativo_mixto.html)

Rusu, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Obtenido de

[http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4\\_DII711.pdf](http://zeus.inf.ucv.cl/~rsoto/cursos/DII711/Cap4_DII711.pdf)

Santacruz, J. (2018). *Implementación de políticas de calidad en salud. La experiencia de México*. Obtenido de

[http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/ix\\_conferencia/2  
5sep/Implementacion%20de%20PoliticasyPublicas%20de%20Calidad  
%20en%20Salud%20-%20Mexico.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/ix_conferencia/25sep/Implementacion%20de%20PoliticasyPublicas%20de%20Calidad%20en%20Salud%20-%20Mexico.pdf)

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)

Sistema Integral de Atención de Salud. (2011). Reglamento para atención de salud integral y en red de los asegurados.

SNAP. (2015). *PROexce. Programa Nacional de Excelencia*. Obtenido de

[http://www.institutoespacial.gob.ec/wp-  
content/uploads/downloads/2015/07/PROEXCE\\_-\\_Programa-Nacional-de-  
Excelencia.pdf](http://www.institutoespacial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/07/PROEXCE_-_Programa-Nacional-de-Excelencia.pdf)

Superintendencia de Salud. (2013). *¿Qué es "trato digno" para los pacientes?*

Obtenido de [http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articulos-  
9004\\_recurso\\_1.pdf](http://www.supersalud.gob.cl/difusion/665/articulos-9004_recurso_1.pdf)

- Torres, J., & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1270-1293.  
doi:<https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
- Torres, R. (2018). *Ecuador, entre los países más ineficientes en salud*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/actualidad/salud-eficiencia-servicio-bid-informe-oms-ecuador-AY2463211>
- Trelles, I. (2014). Comunicación Organizacional. Selección de Lecturas. Repositorio institucional de la Universidad de Las Tunas. Recuperado de <http://roa.ult.edu.cu/handle/123456789/3185>.
- Vargas, M., & Vega, L. (2015). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Villamarín, D. (2016). La Comunicación Interna y su incidencia en el proceso operativo de la Compañía Ciateite S.A. diseño de un plan de comunicación. Repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7332/1/T-UCSG-POS-MAE-142.pdf>.

## APÉNDICES

<p><b>Sexo</b></p> <p>Masculino <input type="checkbox"/></p> <p>Femenino <input type="checkbox"/></p> <p>No contesta <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Edad</b></p> <p>De 15 a 19 años <input type="checkbox"/></p> <p>De 20 a 39 años <input type="checkbox"/></p> <p>De 40 a 64 años <input type="checkbox"/></p> <p>Más de 65 años <input type="checkbox"/></p>
---	---

En el Hospital Luis Vernaza	Mucho peor de lo que esperaba 1	Peor de lo que esperaba 2	Como me lo esperaba 3	Mejor de lo que esperaba 4	Mucho mejor de lo que esperaba 5
1. La tecnología de los equipos médicos para los diagnósticos y tratamientos ha sido					
2. La apariencia (limpieza y uniforme) del personal ha sido					
3. Las indicaciones (señalizaciones) para orientarse y saber dónde ir en el hospital han sido					
4. El interés del personal por cumplir lo que promete ha sido					
5. El estado en que están las habitaciones del hospital (apariciencia, comodidad) ha sido					
6. La información que los médicos proporcionan ha sido					
7. El tiempo de espera para ser atendido por un médico ha sido					
8. La facilidad para llegar al hospital ha sido					
9. El interés del personal por solucionar los problemas de los pacientes ha sido					
10. La puntualidad de las consultas médicas ha sido					



11. La rapidez con que consigue lo que se necesita o se pide ha sido					
12. La disposición del personal para ayudarte cuando lo necesita ha sido					
13. La confianza (seguridad) que el personal transmite a los pacientes ha sido					
14. La amabilidad (cortesía) del personal en su trato con la gente ha sido					
15. La preparación del personal (capacitación) para realizar su trabajo ha sido					
16. El trato personalizado que se da a los pacientes ha sido					
17. La capacidad del personal para comprender las necesidades de los pacientes ha sido					
18. La información que los médicos dan a los familiares ha sido					
19. El interés del personal de enfermería por los pacientes ha sido					

*Nota.* El cuestionario SERVQHOS: Encuesta de opinión sobre la calidad de la atención hospitalaria fue obtenido de Mira et al. (2018).

¿Indique su nivel de satisfacción global con los cuidados sanitarios que ha recibido durante su estancia en el hospital?

- \_\_\_ Totalmente insatisfecho
- \_\_\_ Insatisfecho
- \_\_\_ Ni satisfecho ni insatisfecho
- \_\_\_ Satisfecho
- \_\_\_ Totalmente satisfecho

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Picón Valdivieso Marjorie Glenda, con C.C: # 0915431407 autora del trabajo de titulación: *La calidad en la atención al cliente y la satisfacción del Hospital de Especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicando la escala de medición SERVQHOS, aplicando la escala de medición SERVQHOS*, 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, 04 de octubre de 2019

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: Picón Valdivieso Marjorie Glenda  
C.C: 09154314074



## **REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	La calidad en la atención al cliente y la satisfacción del Hospital de Especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicando la escala de medición SERVQHOS		
<b>AUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Picón Valdivieso, Marjorie Glenda		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b> (apellidos/nombres):	Econ. Zambrano Chumo, Laura MBA. Ing. Loor Ávila, Beatriz 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>	04 octubre de 2019	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	98
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Calidad de servicio y satisfacción usuaria.		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Calidad en servicios, salud, satisfacción, atención en salud, hospitalización.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	<p>La calidad de atención en los servicios de salud es un aspecto importante en el servicio hospitalario percibido por los usuarios, la cual busca la satisfacción plena del paciente. Esta satisfacción se puede evaluar por medio del nivel de aceptación con respecto al servicio brindado. El objetivo general de este trabajo fue determinar el nivel de calidad en la atención y su relación con la satisfacción del cliente del Hospital de Especialidades Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil en la zona ocho, para establecer una propuesta de mejora. La metodología utilizada en el proyecto se basó en una investigación de campo, de componentes correlacionales, explicativos y descriptivos, con un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, no experimental y de campo. Se usó como herramienta la encuesta por medio del cuestionario SERVQHOS de calidad. Se aplicó el cuestionario a una muestra de 376 pacientes a los cuales se realizó el estudio. La encuesta realizada a estos determinó que la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con la tecnología médica que recibieron y mostraron inconformidades con la falta de señalización dentro del hospital. Se realizó la propuesta de un plan para la mejora de la señalización, capacitación al personal del hospital sobre atención a usuarios y una campaña de motivación para los trabajadores. Se pudo concluir que existió una correlación positiva fuerte significativa en cuanto a las variables calidad y satisfacción.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-4-3816009 / 0960999470	E-mail: <a href="mailto:marjorieglenda@outlook.com">marjorieglenda@outlook.com</a>	
<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>		

#### **SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA**

<b>Nº. DE REGISTRO</b> (en base a datos):	
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>	
<b>DIRECCIÓN URL</b> (tesis en la web):	