

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

TEMA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS
PACIENTES DEL ÁREA DE HEMATOLOGÍA DEL
HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO**

AUTORA

LCDA. NOHEMI NICOLE, CIFUENTES JARA

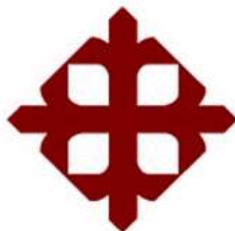
**Previo a la obtención del Grado Académico de
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA

ECON. GLENDA MARIANA GUTIÉRREZ CANDELA, MGS.

Guayaquil, Ecuador

2019



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Nohemí Nicole Cifuentes Jara**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Econ. Glenda Mariana Gutiérrez Candela, Mgs.

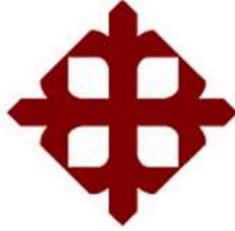
REVISORA

Econ. Laura Zambrano Chumo, MBA.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

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

Guayaquil, 31 de octubre del 2019



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Nohemí Nicole Cifuentes Jara

DECLARO QUE:

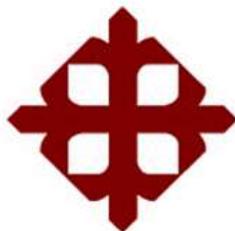
El Proyecto de Investigación: **Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, 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, 31 de octubre del 2019

LA AUTORA

Nohemí Nicole Cifuentes Jara



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

AUTORIZACIÓN

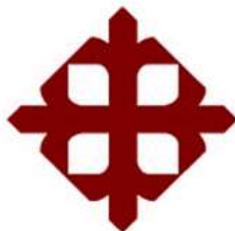
Yo, Nohemí Nicole Cifuentes Jara

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: **Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 31 de octubre del 2019

LA AUTORA

Nohemí Nicole Cifuentes Jara



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

Informe de Urkund

Documentos: [Tesis Titulo Urkund.docx](#) (D9769626)

Presentado: 2019-10-25 15:30 (-05:00)

Presentado por: nasmfha2013@hotmail.com

Recibido: maria.lago.ucsg@analisis.orkund.com

Mensaje: Señales correlativas envió tests para su revisión. [Mostrar el mismo comentario](#)

2% de estas 30 páginas, se componen de texto presente en T Fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	Tesis Justo Santana Carlos.docx
	0962067A52-4240-4707-983003Aa610
	Lola_Morria_Tamayo_21_Leontodo.doc
	Tesis 100% Coppiano 30_1_0800 2019.docx
	Tesis Lisette Huerta 14.07.18.docx
	Feset1710-2070-4ec7-9064-9481d1062b14

TUN #1 Activo

la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) la cual es Calidad de servicio y Satisfacción suaria.

La cual aporta y se alinea debido a que analiza la situación en el área de hematología, a su vez se diseñó un plan de mejoras para la misma. El desarrollo de esta investigación permitió aplicar todos los conocimientos, pautas y conceptos aprendidos a lo largo de toda la formación académica brindada en la Maestría. Objetivos Objetivo general Determinar la relación de la calidad de la atención y satisfacción de los pacientes del Área de Hematología del HTMC para proponer un plan de mejora. Objetivos específicos 1. Fundamentar las principales teorías y conceptos que se aplican para el desarrollo del proyecto investigativo. 2. Realizar un análisis sobre trabajos similares que fundamenten el desarrollo del trabajo de investigación sobre la situación actual del Área de HTMC. 3.

Aplicar un cuestionario validado para medir la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes del HTMC. 4. Diseñar una propuesta para mejorar la calidad del servicio en el HTMC. Preguntas de investigación ¿Cuáles son las teorías y conceptos que ayudarán en el desarrollo del proyecto investigativo? ¿Cuál es la situación actual con respecto a las variables de estudio y el Área de Hematología del HTMC? ¿Cuál es el cuestionario validado que permitirá medir la calidad de los servicios con la satisfacción de los pacientes del HTMC? ¿Cuáles son las estrategias que permitirán mejorar la calidad del servicio en el HTMC?

Para finalizar se realizó el registro de esta tesis en el sistema de Urkund para su revisión sobre las variables de

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado sabiduría y fortaleza para poder realizar este trabajo de investigación.

Con mucho amor para mi hijo Mathías, por demostrarme el amor más puro pese a mis días en que se tornaron nublados, su sonrisa es mi inspiración.

A mis amigas, en especial a Cinthya Chancay, quien me motivó a estudiar la maestría y siempre estuvo dispuesta con su ayuda incondicional a lo largo de la culminación de la maestría gracias por su verdadera amistad.

A mi segunda familia sin ellos no hubiera podido culminar mis estudios con éxito, gracias por el apoyo incondicional, en especial a mi suegra y a mi ex esposo quien cuidaba de mi hijo mientras culminaba mis estudios.

A mis queridos docentes que cada día me motivaron para seguir adelante con perseverancia, ya que ellos me transmitieron sus conocimientos, su humanismo y profesionalismo, para ser una buena profesional en la sociedad.

NOHEMÍ CIFUENTES

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mi hijo, ya que es mi fuente de inspiración y la luz del final de un túnel gracias por existir.

Quiero ofrecer mi profundo agradecimiento a una compañera incondicional que fue mi apoyo día a día, y con sus consejos me incitaba a seguir adelante y no a decaer, para que logre esta hermosa realidad.

NOHEMÍ CIFUENTES

Índice General

Resumen.....	XIII
Abstract	XIV
Introducción	2
Antecedentes	4
Planteamiento del Problema.....	6
Formulación del Problema	9
Justificación.....	9
Objetivos	11
Objetivo general	11
Objetivos específicos	11
Preguntas de Investigación.....	11
Capítulo I.....	13
Marco Teórico.....	13
Calidad de los Servicios Sanitarios	13
Satisfacción Percibida	17
Modelo de Calidad	20
Modelo SERVQUAL	21
Marco Conceptual	22
Capítulo II	25
Marco Referencial.....	25
Investigaciones Referenciales	25
HTMC	29
Visión y misión	30
Organigrama funcional.....	30
Especialidades y Servicios Médicos del Hospital	32
Coordinación General de Hospitalización y Ambulatorio	33
Análisis FODA.....	33
Marco Legal	34
Capítulo III.....	36
Metodología de la Investigación	36
Enfoque de la Investigación	36

Herramienta de la Investigación	37
Alcance de la Investigación	37
Tipo de la Investigación	38
Procesamiento de Datos	39
Operacionalización de las Variables	40
Técnica	41
Población y Muestra.....	42
Análisis de Resultados	42
Análisis General	70
Capítulo IV.....	74
Propuesta.....	74
Objetivos	74
Justificación.....	74
Personas Beneficiadas con la Propuesta	75
Ubicación Geográfica.....	75
Desarrollo de la Propuesta	76
Capacitación a los médicos de atención al paciente.....	76
Capacitación sobre la calidad del servicio a los profesionales del área de hematología.....	77
Talleres prácticos para mejorar la comunicación médico-paciente	78
Creación de un buzón informativo.....	78
Contratación de personal para la entrega y recepción de medicamentos.....	79
Abastecimiento de equipos informáticos	80
Cronograma.....	80
Inversión.....	81
Conclusiones	83
Recomendaciones.....	88
Referencias.....	89
Apéndices.....	95
Apéndice A. Cuestionario SERVQUAL Expectativas	95
Apéndice B. Cuestionario SERVQUAL – Percepción	97

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Órganos de gestión</i>	32
Tabla 2. <i>Jefatura Área Clínica</i>	33
Tabla 3. <i>Análisis FODA</i>	34
Tabla 4. <i>Operacionalización de variables</i>	40
Tabla 5. <i>Dimensiones</i>	73
Tabla 6. <i>Materiales y recursos requeridos</i>	77
Tabla 7. <i>Materiales y recursos para capacitación</i>	77
Tabla 8. <i>Material requerido para buzón</i>	79
Tabla 9. <i>Costos por contratación de personal de farmacología</i>	79
Tabla 10. <i>Equipo de computación y costo requerido</i>	80
Tabla 11. <i>Cronograma</i>	81
Tabla 12. <i>Inversión</i>	81

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Calidad de servicio modelo nórdico.....	21
<i>Figura 2.</i> Organigrama Funcional.....	31
<i>Figura 3.</i> Orientación expectativa.....	42
<i>Figura 4.</i> Orientación percepción	43
<i>Figura 5.</i> Horario consulta expectativa.....	44
<i>Figura 6.</i> Horario consulta percepción	44
<i>Figura 7.</i> Orden expectativas	45
<i>Figura 8.</i> Orden percepciones.....	45
<i>Figura 9.</i> Historia clínica expectativas	46
<i>Figura 10.</i> Historia clínica percepciones	46
<i>Figura 11.</i> Citas expectativas.....	47
<i>Figura 12.</i> Citas percepciones.....	47
<i>Figura 13.</i> Caja expectativas.....	48
<i>Figura 14.</i> Caja percepciones	49
<i>Figura 15.</i> Laboratorio expectativas	49
<i>Figura 16.</i> Laboratorio percepciones	50
<i>Figura 17.</i> Exámenes radiográficos expectativas	51
<i>Figura 18.</i> Exámenes radiográficos percepciones	52
<i>Figura 19.</i> Farmacia expectativas	52
<i>Figura 20.</i> Farmacia percepciones	53
<i>Figura 21.</i> Privacidad expectativas.....	54
<i>Figura 22.</i> Privacidad percepciones.....	54
<i>Figura 23.</i> Examen minucioso expectativas	55
<i>Figura 24.</i> Examen minucioso percepciones	56
<i>Figura 25.</i> Contestar dudas expectativas	56
<i>Figura 26.</i> Contestar dudas	57
<i>Figura 27.</i> Confianza expectativas	58
<i>Figura 28.</i> Confianza percepciones	58
<i>Figura 29.</i> Trato atento y amable expectativas	59
<i>Figura 30.</i> Trato atento y amable percepciones.....	59
<i>Figura 31.</i> Interés expectativas	60

<i>Figura 32. Interés percepciones</i>	60
<i>Figura 33. Comunicación con usuarios expectativas</i>	61
<i>Figura 34. Comunicación con usuarios percepciones</i>	61
<i>Figura 35. Comunicación sobre medicamentos expectativas.....</i>	62
<i>Figura 36. Comunicación sobre medicamentos percepciones.....</i>	63
<i>Figura 37. Comunicación procedimientos expectativas</i>	64
<i>Figura 38. Comunicación procedimientos percepciones.....</i>	64
<i>Figura 39. Señalización expectativas</i>	65
<i>Figura 40. Señalización percepciones</i>	65
<i>Figura 41. Personal para orientación expectativas</i>	66
<i>Figura 42. Personal para orientación percepciones</i>	67
<i>Figura 43. Equipos y materiales expectativas</i>	68
<i>Figura 44. Equipos y materiales percepciones</i>	69
<i>Figura 45. Limpieza y comodidad expectativas</i>	69
<i>Figura 46. Limpieza y comodidad percepciones.....</i>	70
<i>Figura 47. Ubicación del HTMC.....</i>	76

Resumen

La calidad de atención en la salud, demanda de un nivel profesional de excelencia, equipos modernos, aspectos humanos, entre otros aspectos. Mientras que la satisfacción del paciente es definida como la respuesta emocional positiva del paciente hacia el servicio recibido por parte de la institución y del personal. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo para proponer un plan de mejora. La metodología aplicada para la recolección de los datos a 368 pacientes del área, fue con un enfoque cuantitativo, analizando las variables de estudio, como instrumento de recolección se usó la encuesta SERVQUAL, con alcance de tipo descriptivo, mientras que el tipo de investigación fue no experimental, evitando la manipulación de los resultados. Los datos fueron procesados por medio de herramientas estadísticas y luego representados en forma de pasteles con resultados porcentuales. Se evidenció malestar en la falta de información por parte de los médicos, retraso en los horarios de atención y la ausencia de personal que brinde ayuda a los pacientes. La propuesta se basó en las carencias que muestra el hospital, para mejorar la calidad del servicio y atención brindada por parte de los médicos, así como la contratación de personal para el área de farmacia y compra de equipo informático, lo cual mejore y optimice los tiempos del servicio. Se concluye que la calidad influye positivamente en la satisfacción.

Palabras clave: calidad, satisfacción, área de hematología, gestión, salud.

Abstract

The quality of health care, demand for a professional level of excellence, modern equipment, human aspects, among other aspects. While patient satisfaction is defined as the positive emotional response of the patient to the service received by the institution and staff. The general objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and satisfaction of patients in the Hematology area of the Teodoro Maldonado Carbo Hospital to propose an improvement plan. The methodology applied for the collection of data to 368 patients in the area, was with a quantitative approach, analyzing the study variables, as a collection tool the SERVQUAL survey was used, with a descriptive type scope, while the type of research was non-experimental, avoiding the manipulation of the results. The data were processed by means of statistical tools and then represented in the form of cakes with percentage results. There was evidence of discomfort in the lack of information on the part of the doctors, delay in the hours of care and the absence of personnel that provide help to the patients. The proposal was based on the deficiencies that the hospital shows, to improve the quality of the service and care provided by doctors, as well as the hiring of personnel for the pharmacy area and purchase of computer equipment, which improves and optimizes the service times It is concluded that quality positively influences satisfaction.

Keywords: quality, satisfaction, area of hematology, management, health.

Introducción

Messarina (2016) definió la satisfacción como el cumplimiento de las expectativas que los usuarios crean sobre un producto o servicio, los cuales satisfacen sus necesidades en determinado momento, en las cuales intervienen diferentes factores como la cultura, el grado de estudio, los valores morales, éticos, siendo estos de influencia sobre el tipo de experiencia que estos perciban. En cuanto a calidad mencionó que esta se conforma por varios componentes en los que se encuentran la atención del personal sanitario y no sanitario, los recursos materiales con los que cuenta la unidad de salud, el cumplimiento de leyes, políticas, protocolos y procesos que posea la institución, para brindar mayor seguridad y confianza a las personas que acuden diariamente.

En base a estos conceptos, se puede observar que existe una estrecha relación entre la calidad brindada y la satisfacción percibida, por lo que el autor mencionó que para que una institución brinde satisfacción a las personas que acuden por sus servicios, esta debe de tener la colaboración y compromiso de parte de todo el personal que labora, para que estos brinden un servicio de calidad, satisfaciendo de esta forma las necesidades del paciente.

De acuerdo a Forrellat (2014) la calidad la definió como la resolución de los problemas presentados por los usuarios que acuden a una casa de salud para recibir asistencia médica, en lo que interviene la atención brindada por el personal de las áreas de la institución. La asistencia que este brinde debe de cubrir las necesidades que posea el paciente durante su paso por el hospital, así como también toda la información que se brinde debe de ser clara y entendida por el paciente, reduciendo al máximo los errores, lo cual generará una disminución en los índices de mortalidad y elevando la satisfacción de los pacientes.

Durán, Rodríguez y Gomero (2016) mencionaron que la calidad consiste en la capacidad que posee el personal de una organización para aclarar las dudas o problemas que posean los clientes, es decir entre más eficaz y eficiente sea la respuesta que se le brinda a los usuarios, este percibirá que la calidad es mejor. Así como también el equipamiento que posea la institución debe de ser adecuada, brindándole comodidad y certeza al paciente de que su diagnóstico será el adecuado, puesto que esto influye en las percepciones durante su estadía en el centro hospitalario. La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo para proponer un plan de mejora.

En el primer capítulo se desarrolló el marco teórico en el cual se analizaron las teorías de calidad, calidad de atención, modelo de Donabedian, satisfacción del paciente, hematología y el análisis sobre el cuestionario SERVQUAL, permitiendo tener mayor conocimiento sobre las variables de estudio.

El marco referencial se llevó a cabo en el segundo capítulo con el desarrollo de diferentes estudios investigativos que permitieron ver el comportamiento de las variables desde distintos puntos de vista. Se pudo conocer la situación actual del área de hematología, la cual permitió detectar los problemas presentados, esto dio paso al desarrollo del tercer capítulo.

El marco metodológico corresponde al tercer capítulo en el cual se determinó la metodología de la investigación dando lugar a un enfoque cuantitativo, la herramienta usada se basó en el modelo de encuesta SERVQUAL, se validó por medio del alfa de Cron Bach el cual permitió ver la fiabilidad del cuestionario, fue de alcance descriptivo y correlacional, con tipo de investigación experimental.

Los datos fueron tabulados por medio del programa estadístico Excel y el SPSS 25, los cuales permitieron visualizar de forma más clara los datos obtenidos de las encuestas.

En el cuarto capítulo se realizó el diseño de un plan de mejoras para el área de Hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo (HTMC), el mismo que estuvo compuesto por el planteamiento de capacitaciones sobre calidad, un buzón informativo, abastecimiento de equipos, contratación de personal, entre otros. Finalizando con las conclusiones y recomendaciones sobre el desarrollo de la investigación realizada.

Antecedentes

La satisfacción a lo largo de los años ha venido evolucionando de forma positiva, pues de acuerdo a Dos Santos (2016) se basa en emociones percibidas por el usuario al momento que entra en contacto con el prestador de servicios, iniciando en los años 50 la intención de obtener mayor información sobre la satisfacción del usuario, por medio de la realización de auditorías para poder conocer la opinión de los usuarios atendidos. Sin embargo, en el año 1935 se dieron las primeras investigaciones sobre la satisfacción en el área de la salud, debido a que los prestadores de servicio buscaban mantener a sus clientes, conociendo que las personas eran el mayor referente de promoción, por lo que se ha visto la necesidad de evolucionar a la par de los gustos, preferencias y percepciones que estos posean.

La calidad de atención de acuerdo a Borré y Vega (2014) se basa en la atención que se le brinda al usuario, ofreciendo la recuperación y bienestar a los pacientes que acuden a los centros sanitarios; sin embargo, aún se evidencian falencias en la atención que ofrecen las instituciones sanitarias, como demoras en

los servicios, asistencia médica inadecuada, la falta de comunicación entre empleados y pacientes, lo cual no permite que el servicio dado a los pacientes sea de calidad.

Mientras que Vásquez et al. (2018) mencionaron que para brindar calidad se deben de tener en consideración tres aspectos fundamentales que son la seguridad, eficiencia y la ética que los profesionales deben de brindar a los usuarios, en la seguridad se refiere a la aplicación de los procesos de forma adecuada, logrando evitar los riesgos o accidentes dentro del área hospitalaria; en la eficiencia se refiere al servicio que brinda el profesional, mientras que en lo ético encasilla la profesionalidad del médico junto con los deberes y derechos de los ciudadanos a recibir una atención adecuada y de calidad. Por lo que menciona lo acotado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) que la satisfacción se da en medida de que los riesgos vitales disminuyen, optimizando los recursos que posee cada institución tanto material como humana.

Cabadas (2015) mencionó nueve dimensiones de la calidad asistencial, en las que se encuentra la efectividad, accesibilidad, eficiencia, seguridad clínica, adecuación, satisfacción, continuidad, aceptabilidad y calidad técnica científica; en la última mencionada se refiere a las capacidades y habilidades que posee el médico al momento de realizar su trabajo con el paciente, en la forma de cómo trata al usuario y el caso clínico, lo cual se logra a través de la ejecución de diversas actividades, pasos y capacitaciones en las que el profesional mejore constantemente en su labor, permitiendo disminuir equivocaciones. En la efectividad se miden las repuestas oportunas que han atendido durante un periodo de tiempo, en la accesibilidad se menciona la facilidad que poseen las personas para acercarse en caso de presentar deterioro en su salud, la eficiencia se realiza

una comparación sobre lo que cuesta un servicio y el beneficio que se obtuvo al brindar este.

En la dimensión de la seguridad clínica debe buscar proteger al usuario y personal que labora en la institución sobre cualquier situación adversa, así como también esta se debe de encontrar equipada de forma adecuada para abastecer las necesidades del cliente, generando satisfacción a las personas que acuden a la casa sanitaria por tratamientos o enfermedades, lo cual debe de ser realizado de forma continua a fin de que la recuperación sea pronta, al igual que el personal debe mostrar apego y aceptabilidad del paciente, la misma que se evidenciará en el trato brindado y la satisfacción que perciba.

Planteamiento del Problema

La satisfacción percibida por los usuarios dentro de los últimos años ha cobrado mayor relevancia por lo que las autoridades e investigaciones han determinado como uno de los factores más importantes en el ámbito de la salud los niveles de satisfacción presentados a lo largo del sector sanitario. Siendo la salud un derecho de los ciudadanos, se busca que estos se sientan a gusto y conformes con la asistencia que los profesionales brindan. Sin embargo, se ha evidenciado en el estudio de Díaz, Buelvas, De la Valle y Bustillo (2016) que existen niveles bajos de satisfacción relacionada al servicio que ofrece el personal, pues creen que la información y asesoría en la resolución de dudas no es la adecuada, por lo que se sienten inseguros del servicio recibido. Otro factor que resalta es la higiene de personal y de la institución, la cual para los usuarios esta es indispensable ya que la asocian con la calidad de asistencia recibida.

La calidad de atención se ha convertido en el foco principal de las autoridades sanitarias y de las unidades médicas, pues la salud es un derecho el cual toda la

ciudadanía se encuentra en la obligación de hacer uso.

El HTMC se encuentra ubicado en la avenida 25 de julio y García Moreno, fue fundado en 1970, es un hospital de tercer nivel de la red pública de la salud de especialidades múltiples. El objeto de estudio está conformado por cinco áreas las cuales son: Hematología, Medicina interna, Infectología, Reumatología, Dermatología, actualmente se ha adecuado el área de Cuidados Paliativos.

El hospital cuenta con una infraestructura inadecuada, pues de acuerdo a las normas sanitarias, se evidencian áreas con espacios limitados para brindar una adecuada atención al paciente, lo cual desencadena en que la atención brindada al usuario no sea la más óptima, infringiendo en ocasiones con las normas establecidas de bioseguridad sanitaria. El área cuenta con 104.81 metros cuadrados de construcción en donde se encuentran situadas 17 camas hospitalarias, siendo el promedio de hospitalización de los pacientes en el área de aproximadamente 11 días, esta área cuenta con cuatro médicos y dos consultorios, por lo que se puede evidenciar la necesidad que contratar más personal capacitado que logre cubrir las necesidades requeridas. Se evidencia la necesidad que en ciertas áreas se realice una restauración arquitectónica para dar una correcta imagen y asistencia al usuario (Sánchez, Paredes, Piguave, Morán, & Tinoco, 2014).

Es por ello que se da la necesidad de brindar un servicio de calidad el cual satisfaga las necesidades de los usuarios. Se ha desarrollado este estudio para identificar deficiencias y proponer acciones que ayuden a garantizar un mejor servicio con valores de eficiencia, eficacia y empatía. Durante las jornadas laborables se presentan a menudo una serie de inconvenientes.

El déficit de personal, como el área de Hematología constan con otras ramas de especialización, se trabaja con mayor número de pacientes deseados, generando inconvenientes a la hora de administrar los medicamentos, cuidado directo y terapias especiales de medicamentos, entre otros.

También otra de la causa es la falta de partidas y presupuesto del hospital por lo cual la falta de personal siempre ha sido una temática sin dar favorables respuestas. Esto genera un malestar en los pacientes porque no se atiende a las necesidades con prontitud, estas acciones hacen que se convoquen a reuniones con el personal para dar soluciones a los inconvenientes de los pacientes las cuales genera polémica entre el personal porque se emiten juicios de valor tanto del personal como del usuario.

En la recepción o entrega de medicamentos el personal autorizado para el abastecimiento de las distintas áreas del hospital es el personal de farmacología, pero los fines de semana no cubre por lo cual genera contratiempos porque el personal debe ir a farmacia de hospitalización a retirar la medicación para luego clasificar y colocar la medicación en las respectivas cajas del paciente.

Con respecto al sistema informático se evidencia que durante la jornada de labor las computadoras son más utilizadas por los médicos para la evolución del paciente. Por consiguiente, el personal de enfermería se atrasa en la revisión de los cambios efectuados en la evolución del paciente registrados por el médico, y en las actividades asignadas de enfermería como: el inventario de medicamentos aplicados, descargo de insumos utilizados, reportes de enfermería sin mencionar que de vez en cuando el sistema cae por revisiones técnicas.

Marín, Álvarez y Valenzuela (2017) mencionaron que la falta de recursos humanos en una institución se puede observar en el resultado de sus labores, pues

el que una persona se deba de encargar de muchas actividades al mismo tiempo disminuirá la producción laboral, así como también la ejecución de las labores pueden verse estropeadas por la falta de concentración y tiempo, ya que tienen la obligación de cubrir otras áreas. La falta de ejecución laboral y oportuna es una de las principales desencadenantes de la insatisfacción desde el punto de vista de los usuarios, pues ellos consideran que no son tratados de forma adecuada o que la información que estos brindan no es correcta por lo que no sienten seguridad en ciertas ocasiones.

Dentro del ámbito sanitario Soberón, Martínez y Medina (2016) mencionaron que la falta de personal capacitado es uno de los problemas que aqueja en la atención de la salud en el sector público. La falta de recursos económicos genera que los hospitales y casas asistenciales deban de reducir la cantidad de colaboradores que este posee, o que no se pueda incrementar la contratación de personal sanitario en función a la demanda presentada, por lo que expuso que dentro de los atributos con los que debe de contar una institución sanitaria se encuentra el poseer personal capacitado, suficiente para poder abastecer las necesidades de los usuarios que acuden a los centros de salud, siendo esta la forma más viable y correcta de trabajar para la elevar los niveles de satisfacción presentados por los pacientes.

Formulación del Problema

¿Cuál es la relación de la calidad de atención y satisfacción percibida de los usuarios del área de hematología del HTMC?

Justificación

De acuerdo a los avances que se han observado a lo largo de los años en cuanto a la relación que se establece entre el paciente, médico y personal que

labora en las instituciones sanitarias, se ha visto la necesidad de analizar cómo es el comportamiento que el personal que brinda asistencia en el HTMC, ya que en la actualidad los usuarios tienen mayor conocimiento sobre las normas y deberes que el Estado ha establecido para el uso de todos los ciudadanos, por lo que se sienten respaldados y con la confianza de exigir un trato digno (Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

A su vez se han creado políticas y normas de calidad para que estas sean implementadas en el área sanitaria, las cuales deben ser evaluadas y controladas por los directivos de cada casa asistencial. Sin embargo, debido a la demanda excesiva que presentan ciertos centros hospitalarios es dificultoso realizar evaluaciones periódicas. Por ello se ha considerado adecuado realizar un análisis sobre la calidad del servicio que se brinda en el área de hematología del hospital objeto de estudio relacionándola con la satisfacción percibida por los usuarios que acuden diariamente a la institución, para diseñar un plan de mejora en los ámbitos y aspectos que los pacientes muestren su descontento e inconformidad.

Este trabajo investigativo puede ser útil para la institución a través del plan de mejora con el fin de dar apoyo al usuario para resolver algunos de los problemas de satisfacción que se presenta en el área de hematología. La importancia de esta investigación radica, entonces, en el impacto social que pudiera tener en un futuro ya que el usuario/paciente transmitirá la información de la forma en la que se le brindó la atención y sobre si alcanzó sus expectativas al ser atendido como paciente afiliado al seguro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Los principales beneficiarios de este trabajo son los usuarios que acuden para realizarse chequeos, tratamientos y citas clínicas, ya

que, por medio de la implantación de un plan de mejora, el cual les permitirá recibir una atención más adecuada y oportuna.

El presente trabajo de investigación se articula a lo solicitado por la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG) la cual es Calidad de servicio y Satisfacción usuaria. La cual aporta y se alinea debido a que analiza la situación en el área de hematología; a su vez se diseñará un plan de mejoras para la misma. El desarrollo de esta investigación permitió aplicar todos los conocimientos, pautas y conceptos aprendidos a lo largo de toda la formación académica brindada en la Maestría.

Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación de la calidad de la atención y satisfacción de los pacientes del área de Hematología del HTMC para proponer un plan de mejora.

Objetivos específicos

1. Fundamentar las principales teorías y conceptos que se aplican para el desarrollo del proyecto investigativo.
2. Realizar un análisis sobre trabajos similares que fundamenten el desarrollo del trabajo de investigación sobre la situación actual del área de HTMC.
3. Aplicar un cuestionario validado para medir la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes del HTMC.
4. Diseñar una propuesta para mejorar la calidad del servicio en el HTMC.

Preguntas de Investigación

¿Cuáles son las teorías y conceptos que ayudarán en el desarrollo del proyecto investigativo?

¿Cuál es la situación actual con respecto a las variables de estudio y el área de Hematología del HTMC?

¿Cuál es el cuestionario validado que permitirá medir la calidad de los servicios con la satisfacción de los pacientes del HTMC?

¿Cuáles son las estrategias que permitirán mejorar la calidad del servicio en el HTMC?

Capítulo I

Marco Teórico

El presente capítulo da lugar al desarrollo de un marco teórico sobre las variables de estudio las cuales son calidad, satisfacción, finalizando con un marco conceptual en el que se desglosarán conceptos técnicos mencionados a lo largo de todo el trabajo investigativo.

Calidad de los Servicios Sanitarios

La calidad de los servicios de salud de acuerdo a lo descrito por Forrellat (2014) se desarrolla por medio de las soluciones que se le brinda a la ciudadanía en torno a las necesidades sanitarias que presenta un individuo, la comunidad o la familia de tal forma en que estos se sientan satisfechos. Es por ello que en el tema de calidad en el área de la salud ha cobrado gran relevancia puesto que las autoridades sanitarias se han enfocado en brindar un servicio de excelencia el cual no sólo brinde asistencia y tratamientos a las dolencias del paciente, sino que este se sienta a gusto y reciba un trato digno y acorde a sus necesidades, generando de esta forma una salud efectiva, equitativa, eficiente y eficaz. Esto significa que la atención debe de estar al alcance de los ciudadanos, brindando la ayuda necesaria a toda la población de forma eficiente, de esta forma se maximizan los recursos que se posee, los cuales deben de ir acompañados de recursos materiales que permitan a los profesionales optimizar sus habilidades.

De acuerdo a lo expuesto por uno de los principales investigadores de la calidad de atención en el sistema sanitario como lo es Donabedian (1986), el cual indica que la calidad se basa en “proporcionar el más alto nivel de calidad al menor costo de la manera más equitativa y al mayor número de personas”(p. 324).

Donabedian (1990) mencionó que la asistencia médica que se brinda a los usuarios debe de estar compuesta por tres factores como lo son la atención técnica, el ambiente en el que se desarrolla la atención y el manejo de las relaciones interpersonales; en la que determina que la atención técnica se divide en recursos materiales y humanos, las preferencias y características de los pacientes, los objetivos de la sociedad y lo tecnológico y científico. Los recursos materiales y humanos que posee una institución sanitaria no deben ser una limitante para el desempeño de las labores realizadas por los profesionales; dentro de las preferencias y características se encuentra el comportamiento, preferencia y características propias de la sociedad o el entorno, lo cual hace a cada sector de la población único.

Los objetivos sociales están compuestos por la equidad y eficiencia que se brinde en el servicio dado, mientras que en lo tecnológico y científico intervienen las creencias e inclinaciones que posea la sociedad con respecto al tipo de alternativa médica que desee usar cada usuario para el mejoramiento de su salud. También interviene el ambiente físico como el área donde el médico puede tratar al paciente bajo condiciones adecuadas, siendo este un espacio privado que debe de existir para brindar a los usuarios la intimidad deseada. Las relaciones interpersonales y la forma en la que se manejen se refiere a la comunicación y conexión que exista entre médico y paciente la cual varía entre cada profesional, siendo esta su característica distintiva dentro de los pacientes, por lo que para evaluar la calidad se debe de analizar los distintos puntos mencionados, lo cual permitirá tener un panorama más claro sobre el tipo de servicio que se oferta (Donabedian, 1990).

La calidad de acuerdo a Portal de Salud del Principado de Asturias (2017) no

solo enmarca a las labores o atención que brinde el profesional, sino que esta incorpora más factores los cuales deben de ser considerados al evaluar la calidad, siendo estos las comodidades que posea la institución tanto para el acceso de la comunidad como el desplazamiento interno, la comunicación brindada por los profesionales la cual debe ser clara, la rapidez con la que son atendidos los pacientes y la eficacia del servicio de tal forma que minimicen los eventos adversos y los niveles de mortalidad en la casa hospitalaria.

La calidad de la asistencia en el ámbito de la salud es medida de acuerdo a los resultados obtenidos de las prácticas realizadas por los profesionales de la medicina, en conjunto con los suministros y servicios que cada institución sanitaria ponga a disposición para el usuario final. Por lo que Mann, Bonow, Zipes y Libby (2015) consideraron que para medir la calidad se debe de analizar seis dominios siendo este seguro, centrada al paciente, oportuno, eficaz, eficiente y equitativo, los cuales permitirán medir la calidad desde los diferentes aspectos que intervienen a la hora de ir a un hospital para recibir atención médica y a su vez mejorar la asistencia brindada por parte de los profesionales y de la institución.

De acuerdo a Duque y Diosa (2014) la calidad se la ha conceptualizado desde diferentes puntos de vista; sin embargo, ese término puede ser definido de forma general como el cumplimiento de pasos de forma adecuada, lo cual permite disminuir los errores causados por el hombre en las actividades diarias que realice, siendo esta medida desde lo subjetivo y objetivo. En donde la subjetiva se refiere a las condiciones y factores externos que intervienen en la percepción de las personas, así como también los sentimientos y necesidades que una persona necesita que sean cubiertas en un determinado momento o situación en la que el individuo puede encontrarse en un estado de vulnerabilidad. Mientras que la

calidad objetiva encierra los factores externos al individuo, como el diagnóstico de los médicos, los servicios que ofrece la institución, los procesos llevados a cabo, entre otros. Es decir, los aspectos que pueden ser medidos y controlados.

Por otro lado González (2016) mencionó que la calidad se la debe de considerar y evaluar desde dos perspectivas, siendo la primera la calidad relativa la cual se refiere a lo que el cliente observa o piensa, mientras que la calidad intrínseca se refiere a los componentes y propiedades que posee el servicio o producto, por lo que los hospitales y demás casas asistenciales que brindan servicios sanitarios deben de realizar análisis desde lo intrínseco y lo relativo lo cual permitirá que los directivos a cargo tomen las medidas adecuadas para implementar en los hospitales, elevando las características diferenciadoras, por medio de la satisfacción de los pacientes.

La Escuela Europea de Excelencia (2017) mencionó que la calidad se encuentra conformada por siete principios básicos de acuerdo a la norma ISO 9001:2015 los cuales son: liderazgo, enfoque basado en procesos, basado en clientes, hechos para la toma de decisiones, enfoque de sistema de gestión, participación del personal y mejora continua. Estos principios deben de ser implementados si se desean obtener resultados eficientes, en los que lidere la calidad. La implementación de estos pasos permitirá a las organizaciones mantenerse orientadas en cuanto a los requerimientos y demanda de los usuarios en relación a los servicios que la empresa ofrece, brindando una atención acorde a las necesidades del paciente.

Para Borré y Vega (2014) la calidad de la atención que los usuarios perciben en función al trato otorgado por el personal médico que laboran en las instituciones debe de ser medida de forma subjetiva y objetiva lo cual permitirá

conocer la calidad desde el punto de vista de los pacientes, logrando garantizar un servicio acorde a las necesidades presentadas, así como también permitirá a las instituciones crear políticas que motiven a los empleados a realizar una asistencia de calidad, colocando las necesidades de los pacientes como el principal factor de atención al cual debe de satisfacerse, siendo este un término que va muy de la mano con la calidad, puesto que si se ofrece un servicio de calidad el usuario tendrá un mayor grado de satisfacción.

Satisfacción Percibida

La satisfacción a lo largo de la historia ha venido evolucionando y cobrando mayor interés en la sociedad a nivel mundial y sobre todo dentro del área sanitaria, puesto que los organismos de salud se están enfocando y considerando con mayor fuerza la opinión de los usuarios que asisten a las casas sanitarias, ubicando este como base de estudio para mejorar la calidad que existe en los centros. Por lo que Revilla y González (2014) indicaron que la satisfacción se centra en los sentimientos y percepciones positivas de los usuarios que requieren un servicio o producto; es decir que la satisfacción percibida varía de acuerdo a la persona, expectativas y necesidades cubiertas por un prestador de servicio lo cual se logra cuando un individuo se siente pleno y a gusto con lo recibido. Es por ello que la satisfacción es asociada directamente con la calidad, ya que, si una institución brinda un servicio o atención de calidad, esta alcanzará a posesionarse dentro de la mente de los usuarios como excelencia en la asistencia brindada, lo cual desencadenará buenas referencias y conceptos sobre la institución.

Jiménez y García (2015) consideraron que la satisfacción es uno de los principales medios para medir la calidad, ya que el estudio de esta variable permite a los investigadores conocer más sobre el desempeño de los profesionales

en las distintas áreas, así como también las condiciones en las que estos desempeñan sus labores. El poder poseer esta información es de mucho valor ya que por este medio se puede anticipar las falencias que existen ya sea entre colaboradores, profesionales y superiores y lo más importante entre el profesional y el paciente, así como también permitirá realizar mejoras en cuanto a las condiciones de la casa prestadora de servicio sanitario, aumentando la capacidad de respuesta ante la demanda de la asistencia.

De acuerdo a Pérez, Gascón, Salmerón, Parra y Monteagudo (2016) la satisfacción la consideraron como un conjunto de sentimientos los cuales determinan el grado de aceptabilidad y cumplimiento de sus requerimientos, pues estos van a variar de acuerdo a cada individuo, ya que al momento de definir la satisfacción intervienen aspectos sociodemográficos, culturales, el entorno y las necesidades que este posea, su nivel académico, entre otros factores. La satisfacción se la debe de evaluar en relación a las diferentes variables mencionadas, ya que esto permitirá tener un panorama más claro y real sobre los factores más influyentes en la satisfacción percibida de los usuarios que acuden a una casa hospitalaria, para su atención ya sea de rutina o al presentar dolencias o enfermedades mayores.

Berenguer, Mediaceja y Montoya (2014) indicaron que para que un individuo sienta satisfacción sobre un servicio, este debe de haber percibido un servicio de alta calidad pues, han asociado la relación entre ambas variables. Sin embargo, en el ámbito de la salud y las casas hospitalarias se dificulta el poder llegar a satisfacer a los acompañantes y a los pacientes de igual forma, pues las percepciones que estos poseen serán distintas. Por un lado, el paciente podrá palpar el trato que le brindan estando bajo los efectos o sintomatología de la

enfermedad y sentirá satisfacción al momento que es tratado y empieza a sentir mejoría en su salud, mientras que los familiares o acompañantes se dejaron guiar por la preocupación y desesperación de que el paciente no es tratado de inmediato percibiendo el tiempo y trato de manera más demorada. Es por ello que se debe de considerar los dos puntos de vistas y relacionarlos entre sí para determinar la variación de las opiniones brindadas.

Saturno et al. (2016) mencionaron que la satisfacción está compuesta por el conjunto de experiencias vividas sobre el servicio recibido, mientras que la calidad se determina por medio de los procedimientos, estructuras y los resultados que son percibidos a través de la actitud y opinión emitida por los usuarios. Lo cual hace necesario que se analice la calidad y la satisfacción para poder determinar la posición real en la que se encuentra una empresa o institución, siendo esta la puerta principal para generar cambios que mejoren los servicios emitidos por las casas de salud, optimizando los niveles de satisfacción de los pacientes que acuden a diario a la institución para realizarse chequeos de rutina y demás atenciones que se brinde en ella.

Gallardo y Reynaldos (2014) señalaron que toda empresa se encuentra expuesta a cambios, amenazas y retos impuestos por los propios usuarios de forma directa o indirecta por lo que deben de saber en todo momento cuál es su posición en el mercado, ya que este varía de forma constante, siendo la forma más efectiva de diferenciarse entre la competencia la calidad y satisfacción de sus clientes. Es por ello que los autores determinaron que un servicio de calidad debe de tener una guía correcta y adecuada por parte de los profesionales para los pacientes, ya que estos de acuerdo a su estado de salud se encuentran más vulnerables, siendo también de influencia aspectos sociodemográficos a la hora de

medir los niveles de satisfacción que presentan los usuarios una vez recibida la asistencia del personal profesional.

Modelo de Calidad

Sobre la calidad existen varios modelos que sirven de guía para mejorar y determinar el grado de calidad que se da a los usuarios. Dentro de los más conocidos existe el modelo de SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor, los cuales se detallarán a continuación.

De acuerdo a Duque y Parra (2015) el modelo de calidad SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry, se compone de un cuestionario de 22 preguntas el cual se lo realiza a los usuarios que asisten a la institución prestadora de servicio para medir las percepciones y expectativas que poseen sobre el servicio brindado por parte de la entidad. Además, evalúa por medio de cinco dimensiones y cinco brechas, las primeras se refieren a las dimensiones empatía, aspectos tangibles, responsabilidad, fiabilidad y capacidad de respuesta, mientras que las brechas son la variabilidad que existe sobre las percepciones debido a que los usuarios ya poseen un criterio de lo que esperan recibir, desacuerdos entre el servicio establecido por los superiores que se deben de brindar y lo que es ofrecido por los profesionales.

Otra brecha encontrada fue el servicio que se ofrece en relación a lo que se brinda, la discrepancia entre las percepciones y expectativas de los usuarios y como última brecha los desacuerdos entre lo que observan los altos mandos y lo que esperan los usuarios en relación a la calidad. La aplicación de este modelo tiene como ventaja el poder conocer lo que los usuarios esperan recibir en cuanto a servicio, infraestructura, medicina, entre otras características que pueda ofrecer la entidad sanitaria, lo cual permitirá crear o plantear mejoras en cuanto a las

sugerencias emitidas por los pacientes, ya que el brindar una atención de calidad es uno de los objetivos primordiales de la salud, según lo expuesto a nivel mundial.

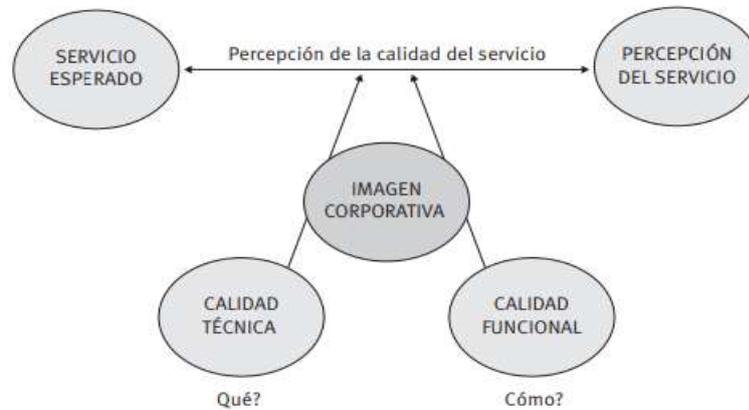


Figura 1. Calidad de servicio modelo nórdico. Tomado de Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad, por E. Duque, M. Parra, 2015, *Revista Perspectiva Empresarial*, 2(2), p 34-54.

Mientras que el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor nace a partir del modelo SERVQUAL, ya que estos querían evaluar la calidad sólo desde las percepciones recibidas por los usuarios, por lo que tomaron de base el modelo SERVQUAL y lo modificaron para que se centre en analizar las opiniones en base al trato recibido tanto por los profesionales como por la accesibilidad y comodidades propias de la institución bajo las mismas dimensiones (Duque & Parra, 2015).

Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL de acuerdo a Matsumoto (2014) tuvo sus inicios en los años 80 y desde entonces la aplicación de este modelo para evaluar la calidad ha surtido resultados positivos, debido a que este se encuentra diseñado para conocer las percepciones y expectativas de los clientes sobre la calidad de un servicio, dando a conocer de forma más precisa las inconsistencias que ocurren en una institución y a su vez mejorarlas. El modelo SERVQUAL analiza la calidad

del servicio por medio de un cuestionario de cinco dimensiones, las cuales son sensibilidad, empatía, fiabilidad, elementos tangibles y seguridad.

En la dimensión de sensibilidad, se analiza el comportamiento de los profesionales en relación a la atención y predisposición que estos posean para asistir y guiar al usuario dentro de la institución, la empatía evalúa la personalización del servicio brindado a los pacientes que acuden, mostrándoles comprensión y que al acercarse a pedir ayuda obtendrán una respuesta positiva y adecuada. La fiabilidad, demostrará el grado de compromiso que posee la institución y sus colaboradores en servicio al usuario, pues en esta dimensión se evalúa el cumplimiento de los horarios, procedimientos y demás indicaciones realizadas por el personal laboral. En elementos tangibles se refiere a las condiciones físicas que posee la institución en cuanto a equipos médicos, personal e infraestructura con la que cuenta, mientras que en seguridad se centra en la confianza que crea el personal médico sobre los pacientes por medio de la atención, conocimientos y habilidades (Matsumoto, 2014).

Marco Conceptual

Calidad. – Ayuso y De Andrés (2015) indicaron que se logra por medio de la realización de pasos y procesos completados de forma adecuada, los mismos que han sido establecidos y verificados con anterioridad. Para poder alcanzar la calidad de un producto o servicio brindado se debe de priorizar, evaluar, crear y analizar las acciones y toma de decisiones que se realicen.

Calidad subjetiva. – De acuerdo a Sánchez (2017) la calidad que puede ser percibida por los usuarios de forma intangible, se refiere a los servicios, beneficios o gustos propios de los clientes lo cuales hacen diferente el producto. A

la hora de evaluar la calidad subjetiva está siempre mostrará diferencias entre las personas que la evalúan ya que se basará en los criterios propios.

Calidad objetiva. – Montaña (2016) indicó que la calidad objetiva se encuentra basada en hechos y criterios definidos con antelación independientemente de que estos sean considerados por los usuarios como los correctos. Es decir, la calidad ha sido establecida bajo ciertas normas o parámetros para ser expuestas a la sociedad, la misma que puede ser medida de forma técnica o comparativa.

Cuidados paliativos. – Este tipo de cuidado se basa en tener como centro de atención al paciente y a la familia, al cual se le debe de brindar un cuidado prioritario que mejore y estabilice la calidad de vida de ambos. Por lo general este tipo de cuidados se brinda a personas que presentan una enfermedad en niveles críticos, en las cuales los cuidados y asistencia dada de forma general no es suficiente, basándose en asistencia y tratamientos para aliviar síntomas y el dolor causado por la propia enfermedad (López & Expósito, 2016).

Hematología. – Esta forma parte de la medicina, la cual se encarga de estudiar la sangre y las enfermedades producidas por la misma, así como también brinda tratamiento a personas que han sido afectadas por variaciones en los componentes sanguíneos, los cuales resultan en enfermedades hematológicas (Navarro, 2019).

Modelo SERVQUAL. – Es un modelo de preguntas establecidas de forma ordenada y estratégica dividido por dimensiones, las cuales ayudan a medir la calidad de los servicios que brinda una institución, la aplicación de este modelo ayuda a conocer como consideran los usuarios la asistencia brindada por parte del personal que labora en ella, así como también permite saber lo que los clientes esperan recibir por parte de la empresa (Martín & Díaz, 2016).

Satisfacción. – De acuerdo a Zapata, Dalouh, Cala y González (2017) se logra alcanzar la satisfacción en el momento que el individuo percibe un trato acorde a sus necesidades, lo cual lo hace sentir a gusto para desenvolverse de forma segura en determinado ambiente.

Satisfacción del paciente. - Pérez y Aguilar (2017) establecieron que las instituciones médicas deben de contar siempre con los diferentes servicios que ofrece en óptimas condiciones las cuales puedan ser usadas de forma inmediata cuando el paciente lo requiera. En el ámbito de la salud esta se asocia con la seguridad y confianza que brinde el personal que labora en las instituciones sanitarias.

Seguridad clínica. – Para que esta se dé, es necesario de seguir ciertos procesos establecidos en las normas de seguridad, como lo es colocar de forma correcta las etiquetas médicas y de precaución en todo el centro sanitario, las acciones que se realice en los pacientes ya sea en la administración de medicinas por parte del personal de enfermería o en los cambios de la misma realizado por el médico (Castejón, 2018).

Sintomatología. – Se refiere los efectos, dolencias y malestares que presenta un individuo de acuerdo a la enfermedad a la que se encuentra expuesta. Es decir, todos los síntomas causados por la propia enfermedad los cuales son parte del proceso por el que se encuentra pasando, estos pueden ir de leve a intenso; sin embargo, debe de ser tratado por un profesional (Morillo & Fernández, 2016).

Capítulo II

Marco Referencial

En el presente capítulo se analizaron varias investigaciones en las cuales se estudiaron las variables de calidad y satisfacción, así como también los resultados obtenidos de los mismos, lo cual permitirá tener un conocimiento más amplio de las variables objeto de estudio.

Investigaciones Referenciales

Fontova (2015) realizó una investigación en el área de urgencias de un hospital ubicado en Girona, el cual tuvo como desarrollo investigativo, un estudio transversal y descriptivo en el último trimestre del año 2012. Se realizó un muestreo probabilístico aleatorio, excluyendo a los usuarios que no precisaron de atención en urgencias, lo cual dio como resultado muestral un total de 194 pacientes aptos para realizar el estudio. Dentro de los instrumentos y técnicas usadas realizaron un cuestionario para determinar las variables sociodemográficas. Así como también el dolor al momento de ingresar, el tiempo de espera, el optimismo del profesional, el recomendar el servicio a más personas y la satisfacción global estuvo conformada por 34 ítems dividiéndolos en dos para intimidad, seis de bienestar y confort, dos de privacidad, ocho de cuidados del personal de enfermería, cuatro de visitas, comunicación e información con el médico 12, todas estas se evaluaron por medio de la escala de Likert de 10 puntos.

Los resultados evidenciaron que el 53.6% era de sexo femenino, el 45.5% con estudios primarios, el 38.7% jubilados, con respecto a la satisfacción mostraron una media de 7.6, en cuanto a las visitas se registró una media de 78.3, el cuidado de enfermería obtuvo una media de 79.7, información registró 84.0, intimidad con 79.6, limpieza con 91.3 y confort y bienestar con 65.7. Debido a los resultados se

encuentran falencias en cuanto al confort que brinda el hospital a sus pacientes, seguido de las visitas, encontrándose dentro de los mejores puntuados la limpieza y la comunicación brindada por el profesional. En cuanto a si recomendarían el servicio se presenció que a mayor nivel de complejidad médica y mayor insatisfacción del paciente, estos consideraron que no recomendarían el servicio prestado por la institución, siendo el tiempo de espera el que más influye en la percepción. Por lo que se puede destacar que existe relación entre la calidad de servicio que se brinda y la satisfacción del usuario (Fontova, 2015).

López, Luque, Gómez, Casas y Crespo (2016) realizaron un estudio el cual buscó determinar la relación entre en servicio y la satisfacción de los usuarios en un Hospital de España. La metodología fue de tipo transversal, descriptivo de tipo observacional en las unidades de gestión clínica. Para la obtención de información usaron un cuestionario validado de satisfacción con 21 ítems, con una escala de Likert del uno al cinco. La muestra obtenida fue de 89 usuarios siendo el 70% de sexo masculino, distribuidos en 19% diálisis peritoneal, 32% en la unidad hospitalaria y el 49% en el centro periférico de diálisis.

La mayor insatisfacción se concentró en el estado físico de las instalaciones, el tiempo de espera para que un profesional los atienda, la comunicación de las indicaciones médicas, finalizando con la impuntualidad existente en las consultas médicas. Mientras que los mejores puntuados fueron la seguridad, el interés del personal enfermero y el trato personalizado brindado. En cuanto a los pacientes por unidades se observó que los que se encuentran menos satisfechos con el servicio recibido son los del centro peritoneal de diálisis, los mismos que sugirieron que se debe de incrementar el personal sanitario, mejorar las camas, proporcionar mayor intimidad entre pacientes; sin embargo, de forma general se

encontró que el 97.7% de pacientes recomendaría el servicio. Se pudo conocer que la satisfacción de los pacientes varió en las diferentes unidades, dando a conocer que en las que existe mayor demanda de personas se percibe menor satisfacción dada por la poca capacidad física que posee la institución (López et al., 2016).

Jiménez y García (2015) realizaron una investigación sobre la satisfacción percibida del sistema sanitario comprendida dentro de los años 2008 al 2012, en Castilla- León y en España, las muestras por años variaron de 7,125 a 7,757 mismas que fueron tratadas en su conjunto por medio de la aplicación de la ponderación. Se conoció que en el año 2010 y 2011 se registró un incremento sobre el buen funcionamiento del sistema sanitario, quienes recomiendan cambios se encontró que fueron Castilla y León. En cuanto a satisfacción Castilla y León registraron una media de 6.9, mientras que España fue de 6.47, en la satisfacción con el servicio de urgencias Castilla y León evidenció la máxima satisfacción en el 2008; sin embargo, los porcentajes disminuyeron notablemente en los años 2009 y 2010; por el contrario, España mostró un incremento proporcional en relación a los años. La satisfacción del usuario con atención del hospital, para España disminuyó en un 2.83%, mientras que en Castilla y León se incrementó con un 2.44%.

De acuerdo al estudio realizado por Puch, Uicab, Ruiz y Castañeda (2016) el cual analizó el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en Yucatán fue de tipo descriptivo correlacional a una muestra de 296 pacientes seleccionados de forma aleatoria. El instrumento usado fue de satisfacción y cuidado enfermero, en el que se evaluaron tres dimensiones siendo la confianza, educación y el cuidado profesional dando un total de 23 preguntas a los pacientes al momento de darlos

de alta médica en el área de medicina interna, usando la correlación de Pearson para relacionar las variables diagnóstico al dejar el hospital, la estadía en el hospital y edad con la satisfacción percibida sobre los cuidados del personal enfermero.

Se conoció que la edad promedio fue de 59 años, el 51.4% pertenecía al grupo femenino, el 31.4% poseía trabajo y el 79.4% obtenía estudios académicos. El tiempo promedio de permanencia en el hospital fue de 10 días, el nivel de padecimiento fue del 76.7% crónico y el 23.3% agudo. En cuanto a la satisfacción con el cuidado, el 9.1% manifestó sentirse muy insatisfecho, mientras que en las dimensiones se registró que la educación al paciente se observó que la explicación sobre los procedimientos a realizar fue negativa; en el cuidado técnico fue calificado positivamente y en lo que respecta la confianza se encontró deficiencias en la amabilidad. Se encontró que existe relación entre la situación laboral del paciente, la estabilidad económica con la satisfacción de la asistencia brindada por el área de enfermería (Puch et al., 2016).

Infantes (2017) desarrolló una investigación sobre el grado de satisfacción y la calidad de atención brindada en el año 2016, la cual fue de tipo retrospectivo observacional, para la muestra se seleccionaron a 305 usuarios aleatoriamente. Los datos fueron obtenidos por medio de la aplicación de una encuesta basada en el modelo SERVQUAL, la cual permitió conocer las percepciones y expectativas planteadas por los pacientes al acudir al hospital, ya que fueron realizadas en dos tiempos; antes con 22 ítems de expectativas y después de haber recibido el servicio con 22 ítems de percepciones.

Se evaluaron las dimensiones de aspectos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en una escala del uno al siete. Se obtuvo una

insatisfacción global del 27.1%, mientras que en la dimensión de aspectos tangibles se presenció insatisfacción en un 26.4%, seguridad con un 22.9%, capacidad de respuesta con 27.7%, empatía con 26.3%, siendo la dimensión de fiabilidad la que mostró niveles más altos de insatisfacción con 31.4%. La satisfacción relacionada con los aspectos sociodemográficos indicó que influye la concurrencia del paciente al establecimiento en los usuarios con menos de 58 años, mientras que en los mayores se relaciona con el sexo y la edad. Se determinó que la calidad del servicio brindado se encuentra relacionado con todas las dimensiones, así como también con los niveles de estudio.

HTMC

El HTMC, se inauguró en el año de 1970 el 7 de octubre, este se encuentra ubicado en Guayaquil, en las avenidas García Moreno y 25 de julio pertenecientes a la parroquia Ximena al sur de la ciudad. Este cuenta con ubicación en la calle principal de las avenidas antes mencionadas; el hospital lleva el nombre en honor al Dr. Teodoro Maldonado Carbo quien recibió múltiples reconocimientos por la labor humana y médica realizada durante su vida (HTMC, 2019).

Este hospital inició sus labores bajo el mandato del presidente Dr. José María Velasco Ibarra, para luego en el año 2014 ser reconocido como una unidad de tercer nivel, debido a que atiende casos de mayor complejidad médica, la misma que brinda asistencia ambulatoria en cuidados y cirugía clínica, medicina crítica, hospitalización, trasplantes, auxiliares de diagnóstico las cuales son complementadas con la Red Pública de Salud de acuerdo a lo establecido por la Constitución del Ecuador, Ley del Sistema Nacional de Salud y el Modelo de Atención Integral de Salud Comunitario Familiar e Intercultural (HTMC, 2019).

Visión y misión

De acuerdo a lo descrito por el HTMC (2016) mencionó:

Misión: la misión del HTMC es brindar atención de salud especializada a través de estándares nacionales e internacionales para los afiliados, derechohabientes en la seguridad social y beneficiarios de la Red Pública Integral de Salud contribuyendo al Buen Vivir (HTMC, 2016, párr. 1).

Visión: Ser reconocidos a nivel nacional por la excelencia en la atención médica especializada promoviendo una cultura de mejoramiento continuo, fomentando la investigación científica y docencia dentro de instalaciones del establecimiento de salud, dotadas con equipamiento especializado y tecnología de punta a fin de garantizar las mejores condiciones de la población atendida (HTMC, 2016, párr. 2).

Organigrama funcional

El tener conocimiento sobre el organigrama funcional de una institución es de gran importancia puesto que este ayudará a los colaboradores a dirigir sus quejas, requerimientos y sugerencias de forma organizada y adecuada, permitiendo tener respuestas en menor tiempo. Por lo que de acuerdo al reglamento establecido para las unidades de salud y siendo aprobado mediante resolución se muestra el organigrama del HTMC de tercer nivel de atención.

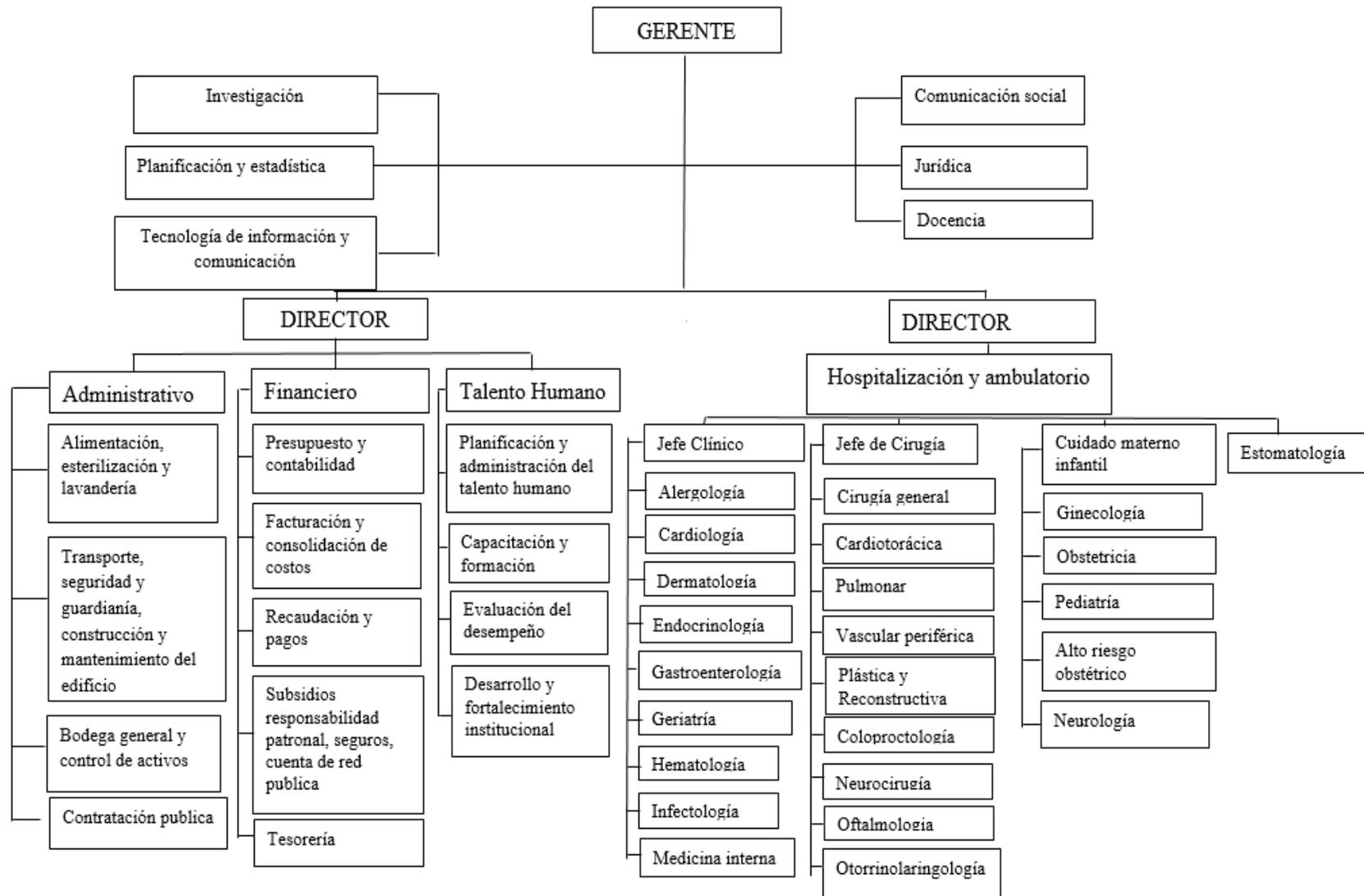


Figura 2. Organigrama Funcional. Tomado de HTMC (2019).

Órganos de Gestión

Tabla 1
Órganos de gestión

Dirección	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General Administrativa • Coordinación General Financiera • Coordinación General de Talento Humano 	
Dirección Técnica	Órganos de Apoyo
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General de Hospitalización y Ambulatorio • Coordinación General de Trasplantes • Coordinación General de Medicina Crítica • Coordinación General de Diagnóstico y Tratamiento • Coordinación General de Enfermería • Coordinación General de Control de Calidad • Coordinación General de Auditoría Médica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación General Jurídica • Coordinación General de Docencia • Coordinación General de Investigación • Coordinación General de Planificación y Estadística • Coordinación General de Tecnologías de Información y Comunicación • Área de Comunicación Social.

Tomado de HTMC (2019).

Especialidades y Servicios Médicos del Hospital

El HTMC es un hospital que realiza procedimientos de alta complejidad y trata especialidades médicas, siendo un referente zonal por pertenecer al Nivel III hospitalario. Entre las áreas y especialidades de salud que el orgánico funcional del hospital dispone en la resolución No. 468 se puede mencionar a la atención de

salud en hospitalización y ambulatoria en cirugía, clínica y cuidado materno infantil, medicina crítica, trasplantes, enfermería y auxiliares de diagnóstico y tratamiento, dentro de la cartera de servicios hospitalarios es la siguiente:

Coordinación General de Hospitalización y Ambulatorio

Tabla 2
Jefatura Área Clínica

Jefatura de Área Clínica	
• Unidad de Alergología	• Unidad de Medicina Interna
• Unidad de Cardiología	• Unidad de Nefrología
• Unidad de Dermatología	• Unidad de Neurología
• Unidad de Endocrinología	• Unidad de Oncología
• Unidad de Gastroenterología	• Unidad de Reumatología
• Unidad de Geriatria	• Unidad de Salud Mental
• Unidad de Hematología	• Unidad de Salud de Personal
• Unidad de Infectología	• Unidad de Nutrición

Tomado de HTMC (2019).

Análisis FODA

Para desarrollar el análisis FODA del Hospital objeto de estudio, se consideraron las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas presentadas de las diferentes áreas que componen el hospital, lo cual permitió detectar cuales son los problemas que afectan directamente al servicio que brinda la institución, por lo que se presenta a continuación el detalle de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del HTMC.

Tabla 3
Análisis FODA

Fortalezas:	Debilidades:
Personal capacitado en las áreas administrativas y médicas	Falta de capacitación en el personal sanitario sobre el uso adecuado de las herramientas para la planificación.
Quirófanos y áreas de complejidad equipadas con tecnología de alta gama.	Reserva insuficiente de insumos médicos y medicinas.
Existencia de fondos económicos para el desarrollo y ejecución de proyectos de mejora	Áreas médicas y de atención, asignadas de forma poco funcional, aumentando el tiempo de permanencia de los usuarios.
Oportunidades:	Amenazas:
Desarrollo de la Red pública integral de Salud.	Reducción de posgradistas en el área médica en el Ecuador generada por la implementación de un proceso de calidad educativa.
Aplicación exitosa de procesos de gestión en Hospitales públicos (IESS) a nivel nacional con problemáticas similares.	Desconocimiento de las decisiones gerenciales, limitando la mejora hospitalaria
Software AS400 que posee la institución es modificable y se puede adaptar a las necesidades del HTMC.	

Tomado de HTMC (2019).

Marco Legal

De acuerdo a lo descrito en el art 12 sobre la gobernanza en la salud se ha establecido que este se encuentra en la obligación de actualizar, diseñar y analizar el modelo de Garantía de Calidad, para que estos cumplan con los estándares establecidos, así como también debe de velar por el buen funcionamiento de los servicios que ofrece el Sistema Nacional de Salud a sus comunidades, seguido de la calidad de prestada por los profesionales de la Red privada de salud y la Red

Pública Integral de Salud (Ministerio de Salud Pública , 2014)

De acuerdo a la Asamblea Nacional Constituyente (2013) dentro de los principios del Sistema Nacional de Salud este deberá verificar que las instituciones brinden un servicio de calidad y atención de calidez el cual cumpla con las expectativas y logre satisfacer las necesidades de los usuarios que acuden a los centros médicos.

En el Art. 6 el cual trata sobre las responsabilidades que tiene a cargo el Ministerio de Salud Pública, detalla en el literal 14 que debe de velar y regular que las normas establecidas para las instituciones de salud sean cumplidas, respetando las normas de calidad y bioseguridad, a fin de prevenir la contaminación de enfermedades protegiendo la salud de los pacientes en todo momento (Asamblea Nacional Constituyente, 2015).

La Asamblea Nacional Constituyente (2008) por medio de la Constitución de la República establece en el Art. 32 que “La salud es un derecho que garantiza el Estado” (p. 29), junto a otros derechos como el agua, seguridad social entre otros. Para que se lleve a cabo este derecho se deberá regir bajo ciertas políticas sociales, ambientales, culturales y económicas que velarán para que la salud sea entregada a los ciudadanos de forma eficaz, oportuna, solidaria, inclusiva, bioética y de calidad

De acuerdo a lo descrito por el SENPLADES (2017) en el primer objetivo sobre el derecho toda una vida se encontró el garantizar una vida con las mismas oportunidades para todos los ciudadanos, brindando dignidad a toda la población, por medio del acceso inclusivo a la salud en todas sus etapas. Por lo que se ha propuesto para el año 2021 que se brinde e incremente en los servicios de salud el

acceso, la cobertura y la calidad tanto de espacios físicos como de los profesionales a cargo del área sanitaria.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

El presente capítulo hace referencia al marco metodológico, partiendo desde las definiciones del enfoque investigativo, alcance de la investigación, tipo de investigación, herramienta e instrumento a utilizar para la recolección y procesamiento de datos, población, muestra para posteriormente proceder con el análisis de los resultados.

Enfoque de la Investigación

Los enfoques de la investigación se clasifican en tres: cuantitativo, cualitativo y mixto. El cuantitativo tiene como característica la medición de fenómenos por medio de la utilización de la estadística para probar hipótesis en base a mediciones numéricas, el enfoque cualitativo tiene la finalidad de realizar la investigación en ambientes naturales; es decir, explora los fenómenos de la investigación en profundidad, mientras que el mixto es una combinación de ambos enfoques de la investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El enfoque que se utilizó en el presente trabajo de investigación fue el cuantitativo debido a que se desea determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Hematología del HTMC con la finalidad de proponer de manera adecuada un plan de mejora. Esto es posible ya que se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta, la que permitió obtener información numérica valiosa que ayudó a identificar el

problema de manera adecuada en torno a la calidad de atención en la unidad hospitalaria.

Herramienta de la Investigación

La herramienta de investigación aplicada al presente estudio fue basada en la encuesta SERVQUAL, cuya particularidad de la misma es que es un instrumento de investigación multidimensional, que tiene como finalidad obtener de manera adecuada las expectativas y percepciones de un servicio específico brindado a los consumidores, donde se miden en base a cinco dimensiones que representan de manera óptima la calidad del servicio las cuales son: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles (Matsumoto, 2014).

La fiabilidad de la encuesta SERVQUAL fue realizada en base a un análisis de cinco expertos, la validez del constructo por medio de un análisis factorial y la consistencia interna se dio por el coeficiente de alfa de Cronbach el cual arrojó un resultado de 0.98. La encuesta contó con cinco dimensiones de la calidad que fueron distribuidas en 22 preguntas en base a la percepción y expectativas para determinar la calidad de atención, la cual es la diferencia que existe entre las percepciones y expectativas. Por lo expuesto para determinar que el usuario está satisfecho la diferencia entre ambas debe de ser cero o mayor; mientras que si está por debajo de cero está insatisfecho (Cabello & Chirinos, 2012).

Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación utilizado fue el descriptivo, cuya finalidad del mismo es la descripción de manera óptima de los fenómenos de investigación, así como las situaciones y eventos; es decir, describir de manera detallada cómo se manifiestan los fenómenos; por tanto, los estudios descriptivos especifican de manera oportuna las particularidades que tienen los perfiles de las personas,

grupos o cualquier tipo de fenómeno que constituya parte del análisis de la investigación (Cardona, 2015).

Con respecto a lo mencionado el presente trabajo de investigación utilizará un alcance descriptivo, ya que se desea conocer las características de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Hematología del HTMC para proponer un Plan de Mejora. La diferencia de brechas entre las expectativas y percepciones fue utilizada para medir la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción, la finalidad es descubrir cuál dimensión tiene mayor peso sobre la satisfacción de las personas.

Tipo de la Investigación

Para el presente trabajo de investigación se utilizó el tipo de investigación no experimental, cuya particularidad del mismo es que realiza el proceso investigativo sin manipulación de las variables de la investigación; es decir, la investigación se basa en la observación de los fenómenos tal cual como se dan en un contexto de forma natural para posteriormente proceder con la etapa de análisis de datos (Hernández et al., 2014).

La clasificación del tipo de investigación no experimental es: transeccional y longitudinal, donde la distinción entre las mismas está dada en la dimensión temporal o número de veces que se procede a la recolección de datos. Para el presente trabajo de investigación se utilizó la de corte transversal o transeccional, teniendo como característica que realiza la recolección de datos en un tiempo único para la descripción oportuna de las variables en un momento dado (Hernández et al., 2014).

Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de los datos fue utilizada la estadística de tipo descriptiva, que comprende un conjunto de métodos y procedimientos para determinar de manera óptima las propiedades que contiene una población, la cual se obtiene a partir de una pequeña parte de la misma denominada muestra y esta se basa en la teoría de las probabilidades. Esta clase de estadística permite realizar una adecuada interpretación de los resultados obtenidos, lo que conlleva a una buena toma de decisiones (Gamboa, 2017).

Para una adecuada interpretación de los datos estadísticos es necesario que se haga la utilización de herramientas estadísticas, con el fin de cuantificar de forma numérica trabajos investigativos; entre las herramientas están los gráficos estadísticos que son instrumentos que pertenecen a la investigación descriptiva, ya que describen de manera entendible y clara fenómenos investigados para un adecuado análisis por parte del investigador (Rial & Varela, 2014).

Para realizar el estudio acerca de la fiabilidad de un cuestionario, nace la necesidad del uso del alfa de Cronbach, el cual es un coeficiente que permite poder medir de manera óptima la fiabilidad de una escala de medida; este es un aspecto fundamental en un instrumento de recolección de datos, ya que de esto dependerá la precisión de los resultados evitando sesgos y conclusiones equivocadas (Domínguez & Merino, 2015). Los datos fueron tabulados en el programa de Microsoft Excel 2013, mientras que su procesamiento estadístico se realizó en el software IBM SPSS Statistics 22.

Operacionalización de las Variables

Tabla 4
Operacionalización de variables

Variables	Instrumento	Definición	Dimensiones	Encuesta validada
Independiente	Cuestionario	La calidad de atención está vinculada a la satisfacción de las necesidades de los pacientes, sean estos del entorno familiar o a la sociedad en general	Expectativas	Percepción
			Fiabilidad	Expectativas
Calidad de atención	Cuestionario	La calidad de atención está vinculada a la satisfacción de las necesidades de los pacientes, sean estos del entorno familiar o a la sociedad en general	1. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de Hematología	1. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de Hematología
			2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado	2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado
Dependiente	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	3. Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente	3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada
			4. Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio	4. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención
Satisfacción de los pacientes	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	5. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad
			6. Que la atención en caja o el módulo de salud sea rápida	6. La atención en caja o el módulo de salud fue rápida
Satisfacción de los pacientes	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida
			8. Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida	8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida
Satisfacción de los pacientes	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	9. Que la atención en farmacia sea rápida	9. La atención en farmacia fue rápida
			10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad	10. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad
Satisfacción de los pacientes	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	11. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención
			12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud	12. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud
Satisfacción de los pacientes	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	13. Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza	13. El médico que le atendió le inspiró confianza
			14. Que el personal del área de Hematología le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia	14. El personal del área de Hematología lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia
Satisfacción de los pacientes	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	15. Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud	15. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud
			16. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención	16. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención
Satisfacción de los pacientes	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	17. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	17. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos
			18. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán	18. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán
Satisfacción de los pacientes	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	19. Que la señalización de la hematología (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes	19. La señalización del área de Hematología (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes
			20. Que el área de Hematología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	20. La consulta en el área de Hematología contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes
Satisfacción de los pacientes	Cuestionario	La satisfacción es la brecha o diferencia que existe entre la percepción y la expectativa	21. Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención	21. Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención
			22. Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores	22. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores

Técnica

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la encuesta, la cual permite al investigador recoger datos en base a un cuestionario previamente diseñado para garantizar que no exista afectación alguna al fenómeno que es objeto de estudio en la investigación. Según Romero et al. (2017) este instrumento es útil ya que permite al investigador una recolección de datos de forma eficiente y rápida teniendo la particularidad de conocer a los individuos objetos de la investigación.

Para el desarrollo de la investigación se hizo uso de un cuestionario SERVQUAL validado con una fiabilidad en cuanto al coeficiente de alfa de Cronbach de 0.98. El cuestionario tomado tiene la particularidad de contener cinco dimensiones para medir la calidad del servicio las cuales son: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Para la obtención de los datos se utilizó la encuesta la cual estuvo estructurada por medio del cuestionario SERVQUAL la misma que contiene 22 preguntas de percepciones y expectativas.

Cabe destacar que, dentro del cuestionario cada dimensión hace referencia a un conjunto de preguntas donde la fiabilidad está dada desde la primera pregunta hasta la quinta, la sensibilidad desde la pregunta seis hasta la nueve, la seguridad desde la pregunta diez hasta la trece, la empatía desde la pregunta catorce hasta la pregunta dieciocho; mientras que la dimensión de elementos tangibles comprendió desde la pregunta diecinueve hasta la pregunta veintidós; por tanto esta será la estructura del cuestionario dentro de las encuestas a realizar a los pacientes del área de Hematología del HTMC.

Población y Muestra

La población fueron los pacientes que acudieron al área de Hematología del HTMC en el año 2018, los cuales sumaron la cantidad de 8,400. Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula para población finita, con los parámetros de error muestral de 5%, probabilidad de éxito y fracaso p y q del 50% cada una, valor Z para intervalo de confianza del 95% fue de 1.962. A continuación, se presenta el cálculo:

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

Al reemplazar los valores con la población N de 8,400, la muestra brinda un total de 368.

Análisis de Resultados

1. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de Hematología.

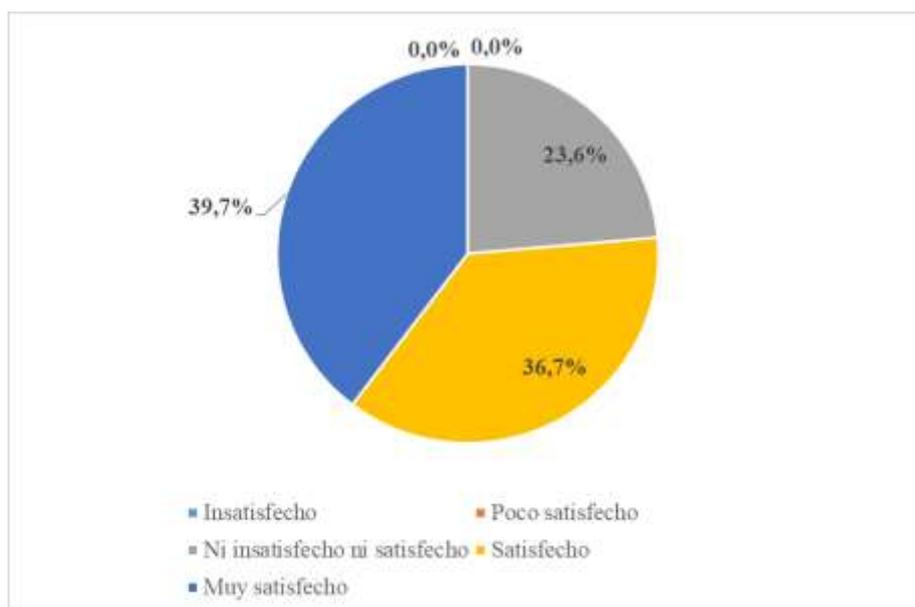


Figura 3. Orientación expectativa. Tomado de encuestas realizadas.

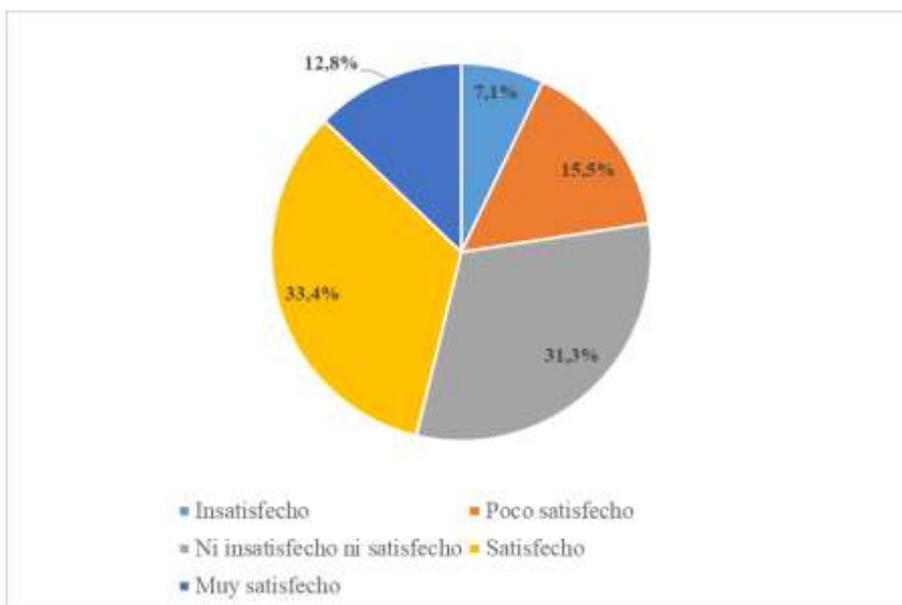


Figura 4. Orientación percepción. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas sobre la orientación y explicación de los pasos o trámites dentro del área de Hematología, mostraron que el 39.7% esperaba estar muy satisfecho, en tanto que el 36.7% satisfecho, no hubo personas que esperen estar insatisfechas o poco satisfechas. En las percepciones, se observó que hubo un 7.1% que se mostró insatisfecho y un 15.5% que estuvo poco satisfecho. Por tanto, la percepción no superó a las expectativas en este aspecto. Las expectativas mostraron un valor de 4.16 que es muy cercano a 5 que es el valor máximo en el rango 1-5 de respuestas; mientras que las percepciones obtuvieron un valor de 3.29, que es ligeramente superior a la media de 3, La diferencia entre expectativas y percepciones fue de 0.87.

2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado.

Las expectativas con respecto a que la consulta se realice en el horario programado fueron del 48.9% para ni insatisfecho ni satisfecho, en tanto que el 28.0% esperaba estar satisfecho. Las percepciones con respecto al horario fueron de un 23.4% poco satisfecho y un 9.2% insatisfecho. La opción de ni insatisfecho

ni satisfecho obtuvo un 42.1%. Las expectativas se valoraron con 3.39, mientras que las percepciones con 2.91. La diferencia fue de 0.47, denotando insatisfacción. Cabe destacar, que las expectativas no esperaban mucha puntualidad de la consulta, a pesar de ello las percepciones fueron menores, por lo que se debe trabajar en este aspecto.

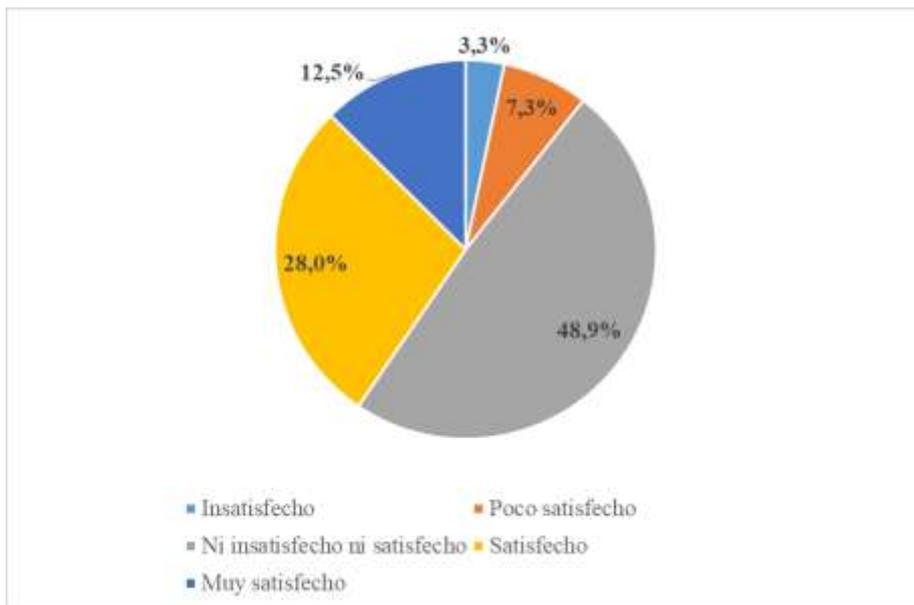


Figura 5. Horario consulta expectativa. Tomado de encuestas realizadas.

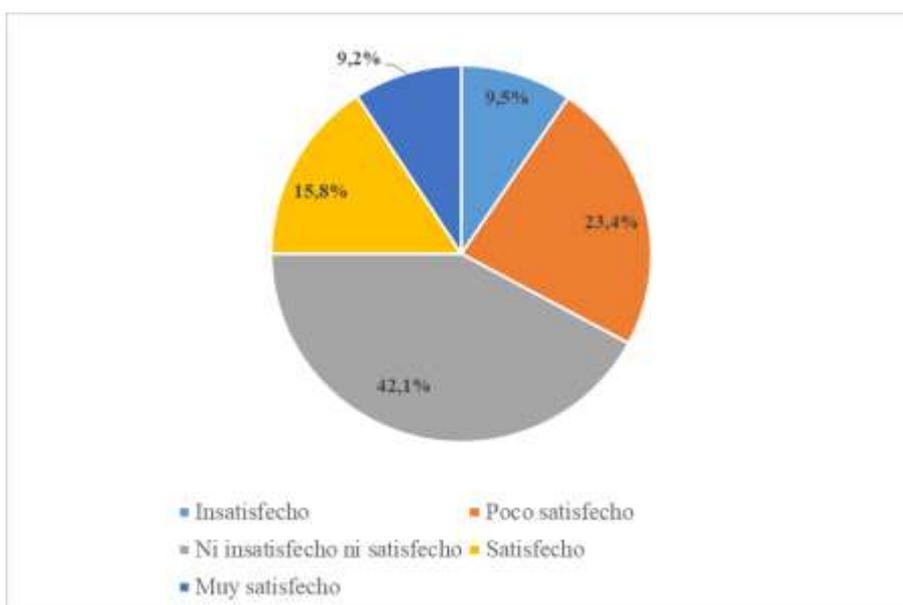


Figura 6. Horario consulta percepción. Tomado de encuestas realizadas.

3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de

llegada.



Figura 7. Orden expectativa. Tomado de encuestas realizadas.

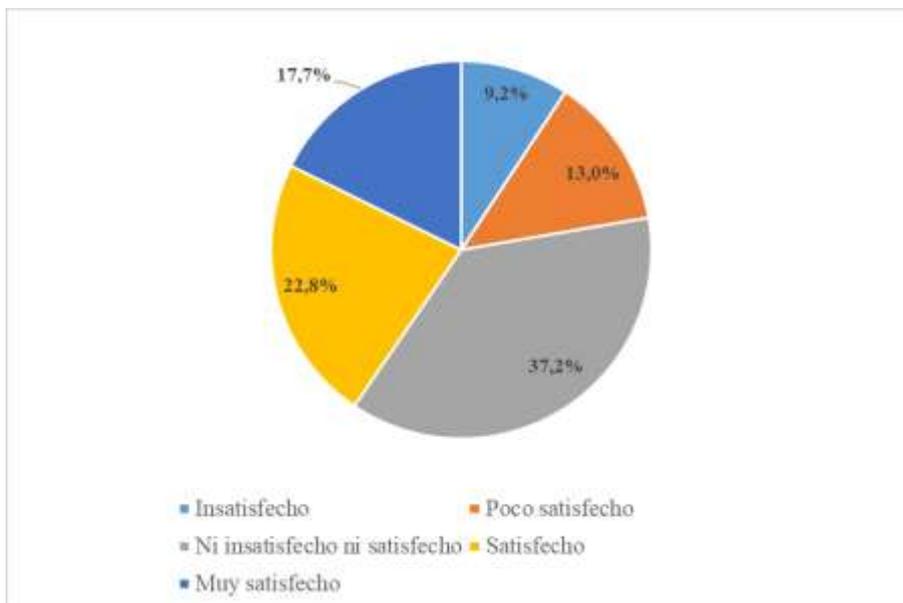


Figura 8. Orden percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto al respeto de la programación y orden del paciente, mostraron que el 28.8% esperaba estar satisfecho, en tanto que el 23.6% muy satisfecho. Las percepciones en cambio mostraron menores valores de satisfacción, reflejando un 9.2% de insatisfechos y un 13.0% de personas con poca

satisfacción. El valor promedio que obtuvieron las expectativas fue de 3.53, mientras que el de las percepciones fue de 3.26, observándose una diferencia de 0.27, lo que denota insatisfacción.

4. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención.

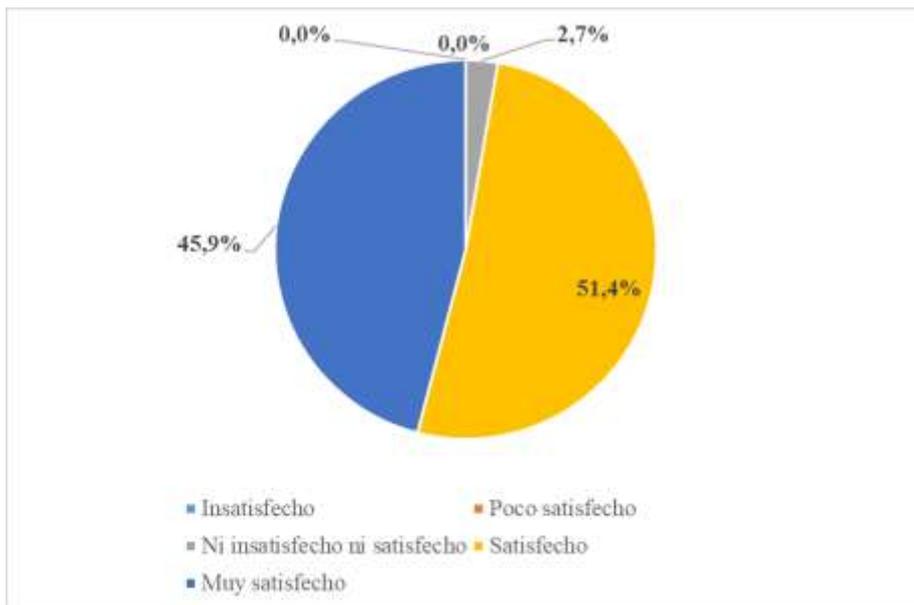


Figura 9. Historia clínica expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

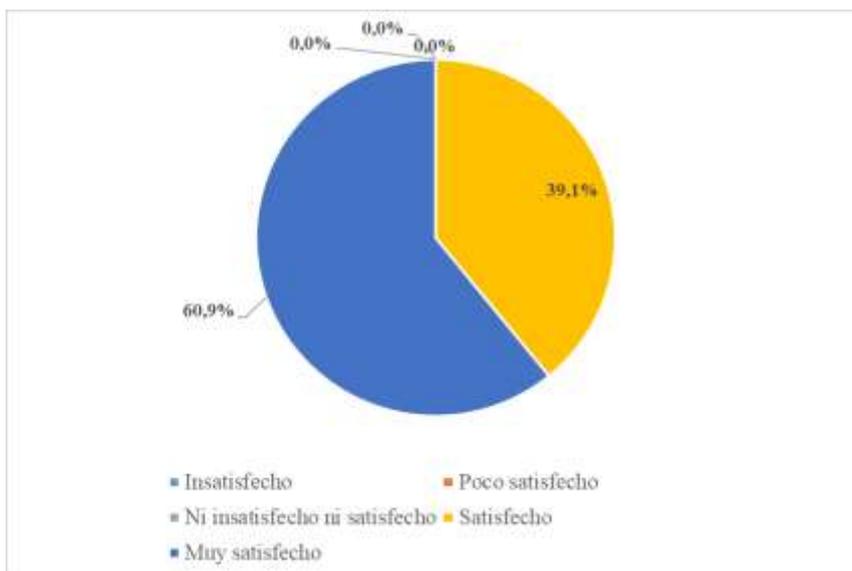


Figura 10. Historia clínica percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a la disponibilidad de las historias clínicas fueron altas, ya que un 45.9% esperaba estar muy satisfecho y un 51.4% esperaba

estar satisfecho. Las percepciones superaron las expectativas al reflejarse que el 60.9% se encontró muy satisfecho, mientras que el 39.1% estaba satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 4.43, en tanto que el de las percepciones fue de 4.60, existiendo una diferencia negativa de -0.17, lo que demuestra satisfacción en este aspecto.

5. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad.

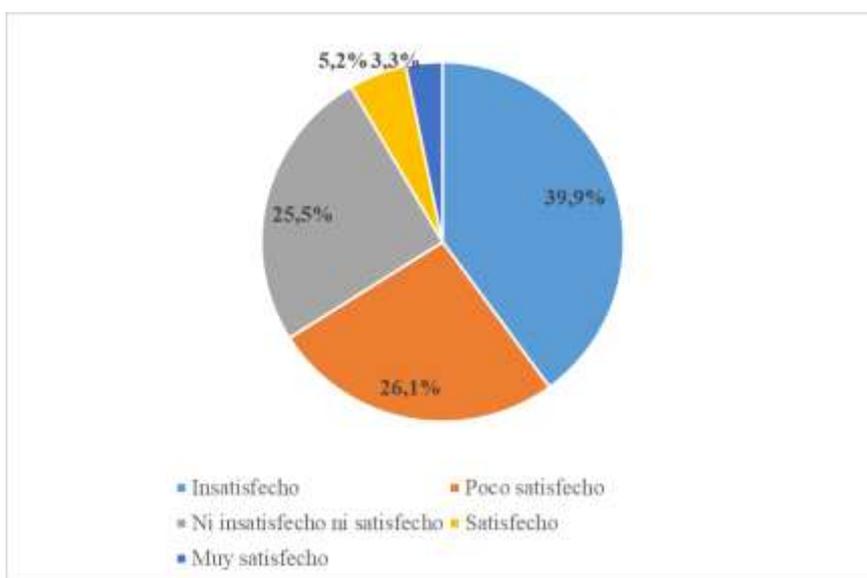


Figura 11. Citas expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

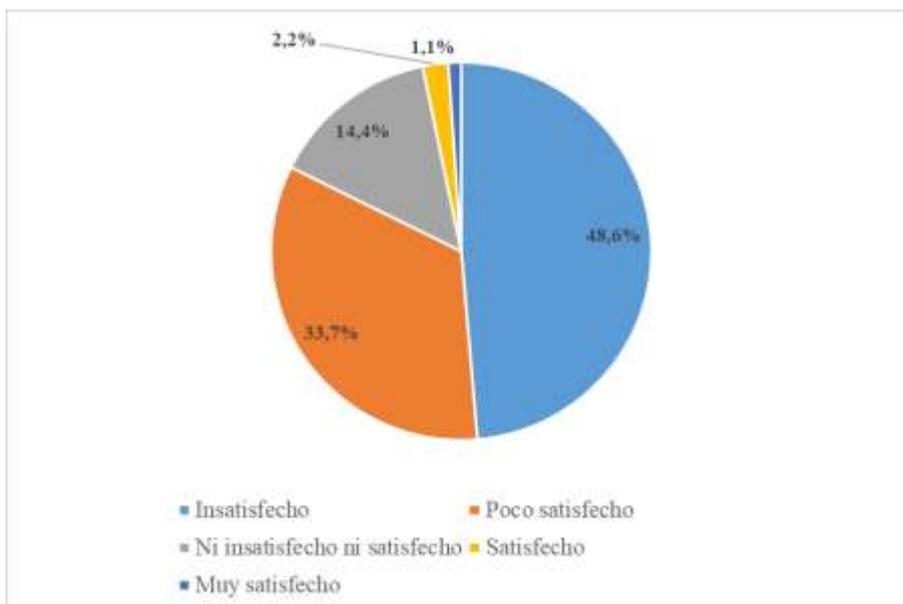


Figura 12. Citas percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a la disponibilidad de las citas fueron bajas, mostrando que un 39.9% espera insatisfacción, mientras que un 26.1% espera poca satisfacción. Las percepciones mostraron que fueron más bajas que las expectativas, el 48.6% se presentó insatisfecho, en tanto que el 33.7% evidenció poca satisfacción. El valor promedio de las expectativas fue de 2.05, mientras que el de las percepciones fue de 1.73, por lo que la diferencia fue de 0.32, denotando insatisfacción en este aspecto.

6. La atención en caja o el módulo de salud fue rápida.

Las expectativas con respecto a la rapidez de la atención en caja o módulo de salud tuvieron a un 35.9% de personas como ni insatisfecha ni satisfecha, el 21.2% espera estar poco satisfecho. Las percepciones mostraron que el 48.1% de los usuarios estuvieron ni insatisfechos ni satisfechos, mientras que el 17.9% se consideró satisfecho. El valor total promedio de las expectativas fue de 2.79, mientras que de las percepciones fue de 3.11, reflejando una diferencia de -0.32, lo que denota que las percepciones superaron a las expectativas, a pesar de que tuvieron valores bajos, cercanos a la media del rango de respuestas que es 3.

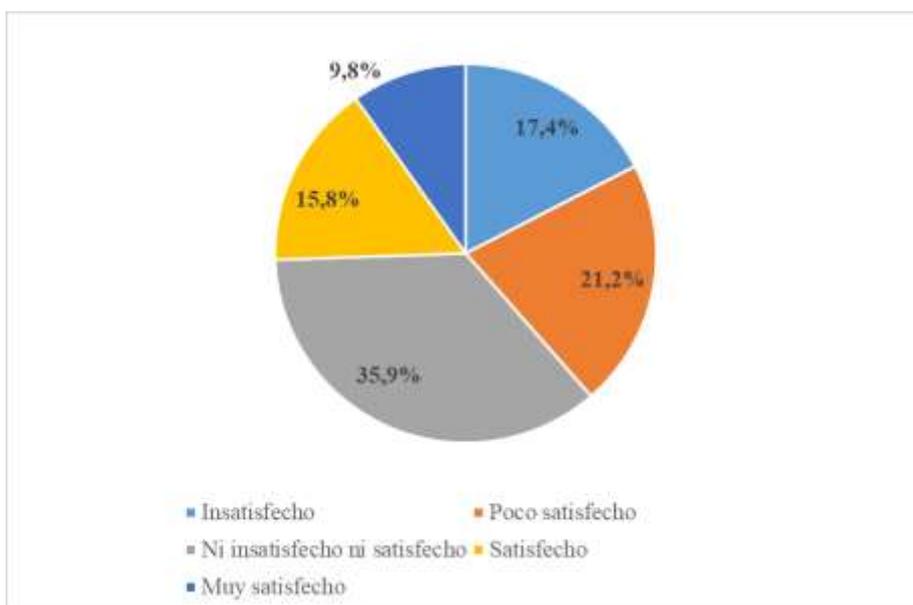


Figura 13. Caja expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

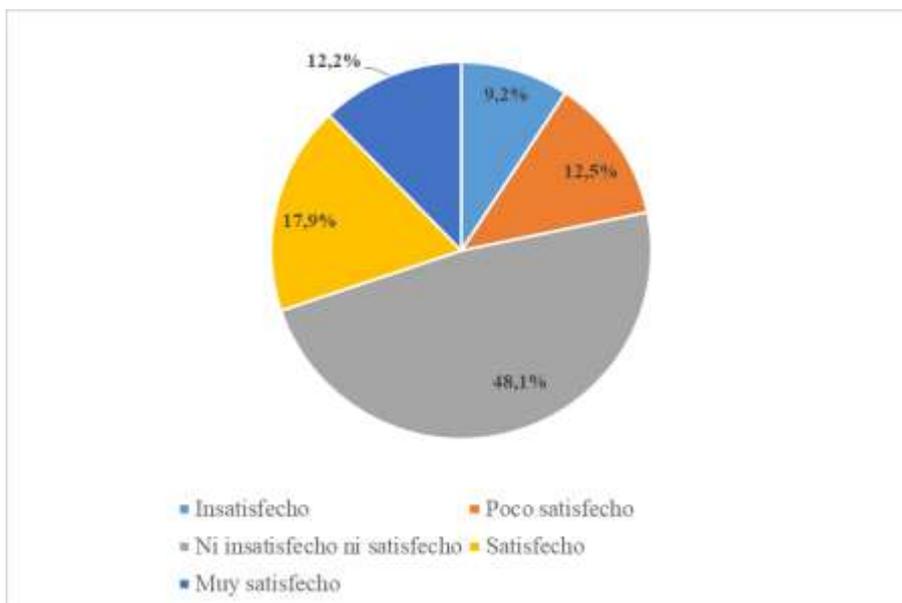


Figura 14. Caja percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida.



Figura 15. Laboratorio expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a la rapidez en la atención para tomarse el análisis de laboratorio tuvieron a un 20.9% como insatisfecho y a un 20.1% como poco satisfecho. Las percepciones, en cambio, reflejaron a un 14.7% como insatisfecho y a un 22.6% como poco satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 2.86, mientras que para las percepciones fue de 2.77, siendo la diferencia de 0.08, lo que denota que las percepciones no lograron cubrir a las expectativas. Se observa que, tanto expectativas como percepciones, tienen valores bajos de satisfacción.

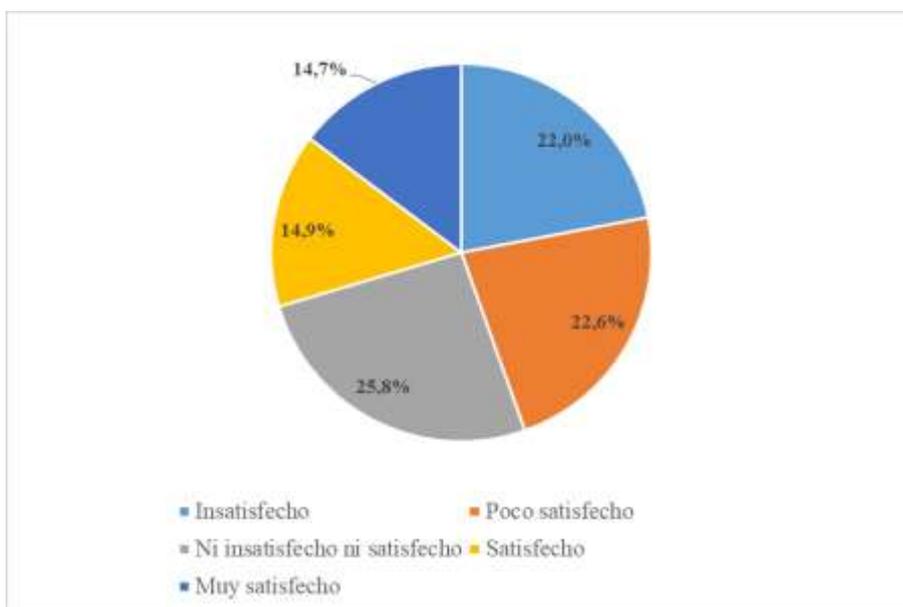


Figura 16. Laboratorio percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida.



Figura 17. Exámenes radiográficos expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a la rapidez en la toma de exámenes radiográficos, mostró que un 19.0% espera estar insatisfecho, en tanto, que el 18.5% espera estar poco satisfecho. Las percepciones evidenciaron que el 17.1% estuvo insatisfecho con la rapidez, mientras que el mismo porcentaje se presentó como poco satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 2.95, mientras que el de las percepciones fue de 3.01, teniendo una diferencia de -0.05, lo que denota que las percepciones superaron ligeramente a las expectativas. Este aspecto se ubicó en valores cercanos a la media general de 3, por lo que se considera que no están insatisfechos ni satisfechos.



Figura 18. Exámenes radiográficos percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

9. La atención en farmacia fue rápida.

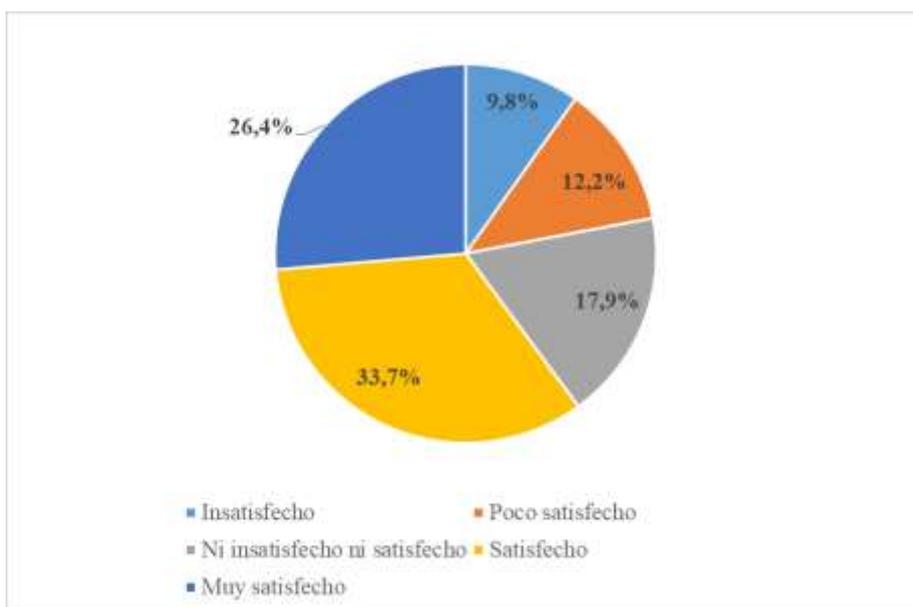


Figura 19. Farmacia expectativa. Tomado de encuestas realizadas.

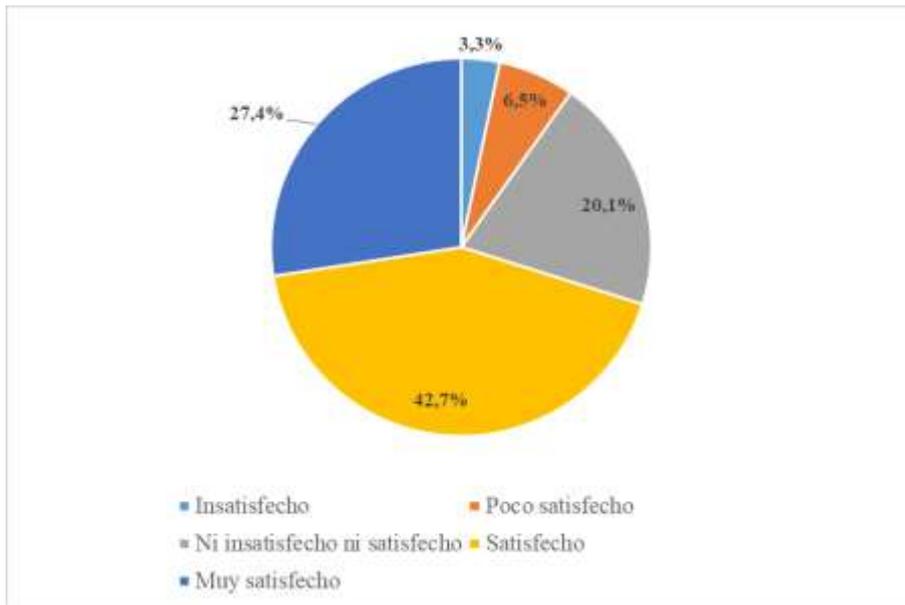


Figura 20. Farmacia percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a la rapidez en farmacia mostraron que el 33.7% espera estar satisfecho, mientras que el 26.4% espera estar muy satisfecho. Las percepciones reflejaron que el 42.7% de las personas se sintió satisfecha, mientras que el 27.4% muy satisfecha. El valor promedio de las expectativas fue de 3.54, en tanto, que el de las percepciones fue de 3.84, evidenciándose una diferencia de -0.30, lo que demuestra que las percepciones superaron a las expectativas. El promedio de esta pregunta, tanto para expectativas como para percepciones fue superior a 3, por lo que existe una leve satisfacción.

10. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad.

Las expectativas con respecto a la privacidad en la atención en el consultorio, mostró que las personas esperan estar satisfechas en un 41.8% y muy satisfechas en un 35.9%. Las percepciones evidenciaron que el 36.1% de los pacientes estuvo satisfecho, mientras que el 31.3% se presentó muy satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 4.00, en tanto, que el de las percepciones fue de 3.78; la diferencia fue de 0.22, lo que denota que las percepciones no superaron las

expectativas. Los valores superiores a 3 muestran una leve satisfacción con respecto a este ítem.

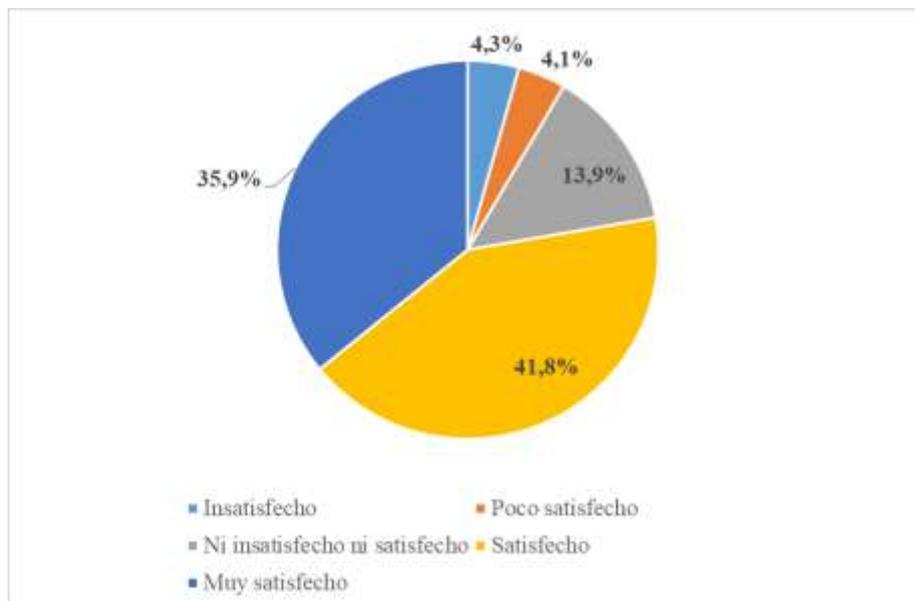


Figura 21. Privacidad expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

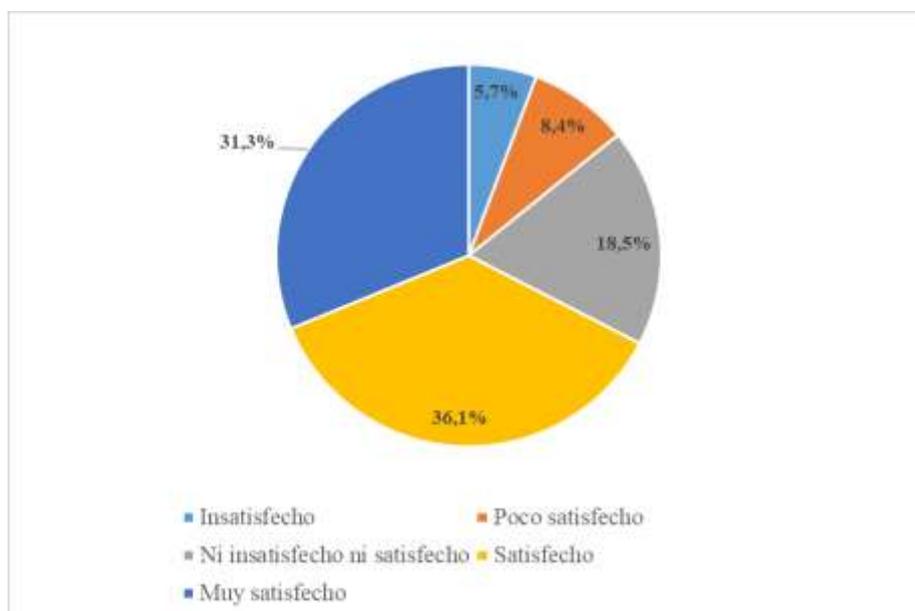


Figura 22. Privacidad percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

11. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención.

Las expectativas con respecto a que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva la atención, mostró que el 25.8% espera estar insatisfecho, en tanto, que el 23.6% espera estar poco satisfecho. Las percepciones mostraron que el 33.2% estuvo insatisfecho con este aspecto, mientras que el 28.0% se presentó poco satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 2.62, mientras que el de las percepciones fue de 2.32, evidenciando una diferencia de 0.29, con lo cual se comprueba que las expectativas superaron a las percepciones. Los valores por debajo de 3, muestran una leve insatisfacción con respecto a este aspecto del servicio.

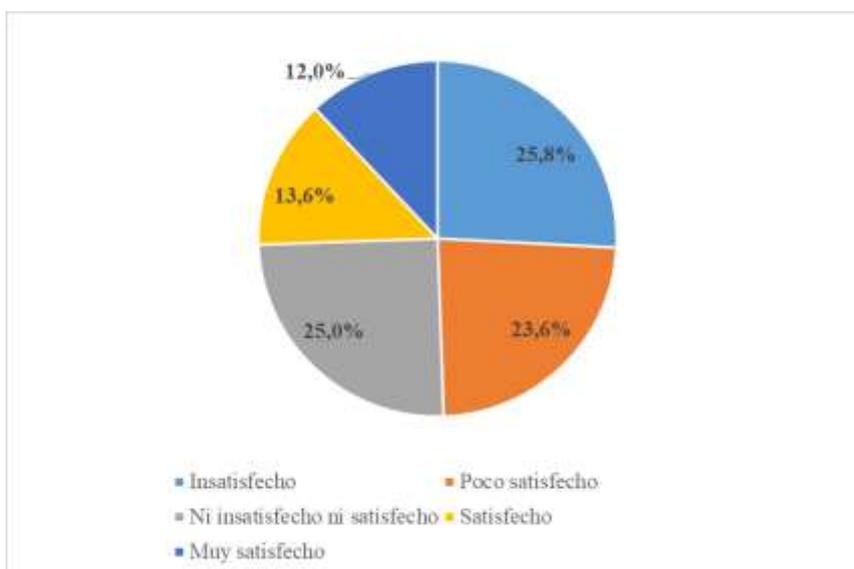


Figura 23. Examen minucioso expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

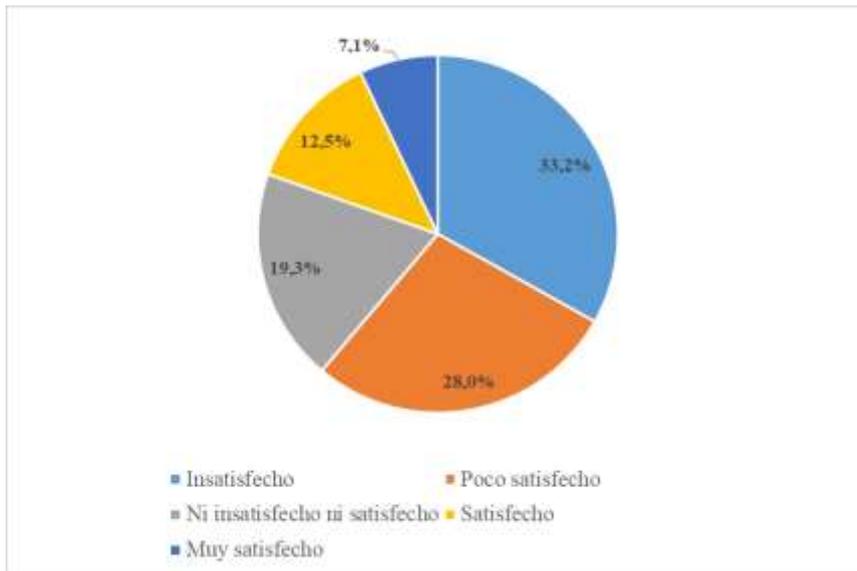


Figura 24. Examen minucioso percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

12. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.



Figura 25. Contestar dudas expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

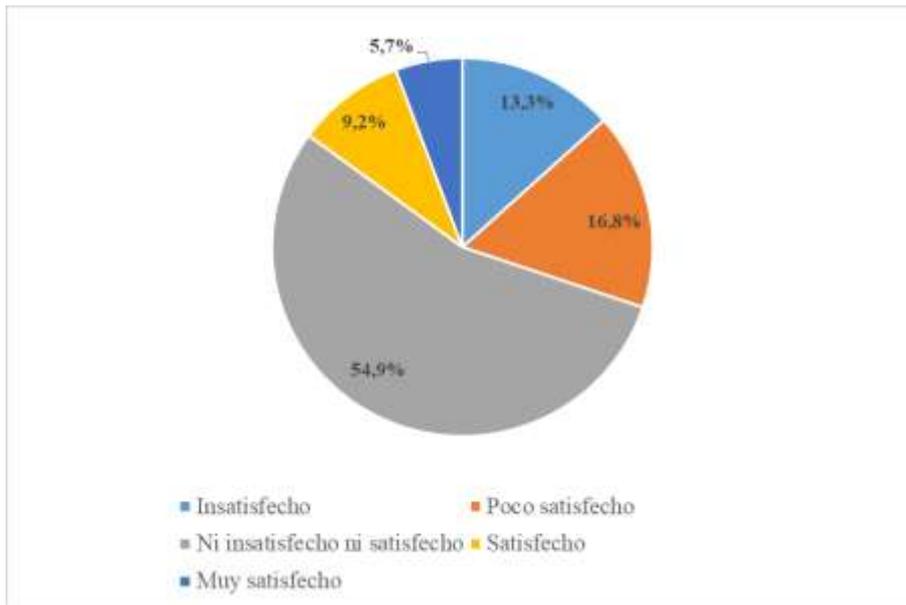


Figura 26. Contestar dudas. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto al tiempo para contestar dudas sobre el problema de salud, mostraron que el 19.8% espera estar satisfecho y el 18.5% muy satisfecho. Las percepciones, en cambio, reflejaron que el 13.3% estuvo insatisfecho y el 16.8% poco satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 3.32, mientras que el de las percepciones fue de 2.77, presentando una diferencia de 0.55, lo que denota que las percepciones fueron menores a las expectativas. Los resultados reflejan que hubo una diferencia importante, entre lo que los usuarios esperaban con respecto a lo que recibieron.

13. El médico que le atendió le inspiró confianza.

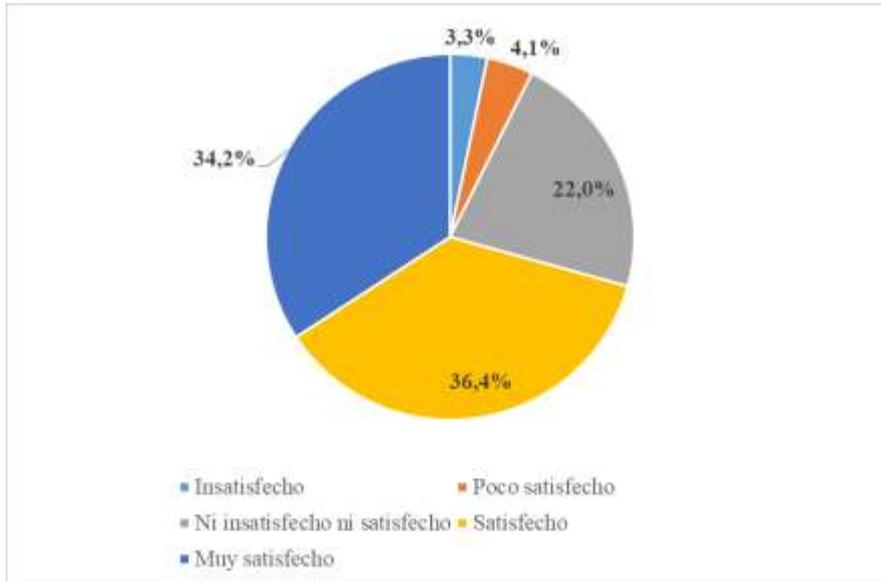


Figura 27. Confianzas expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

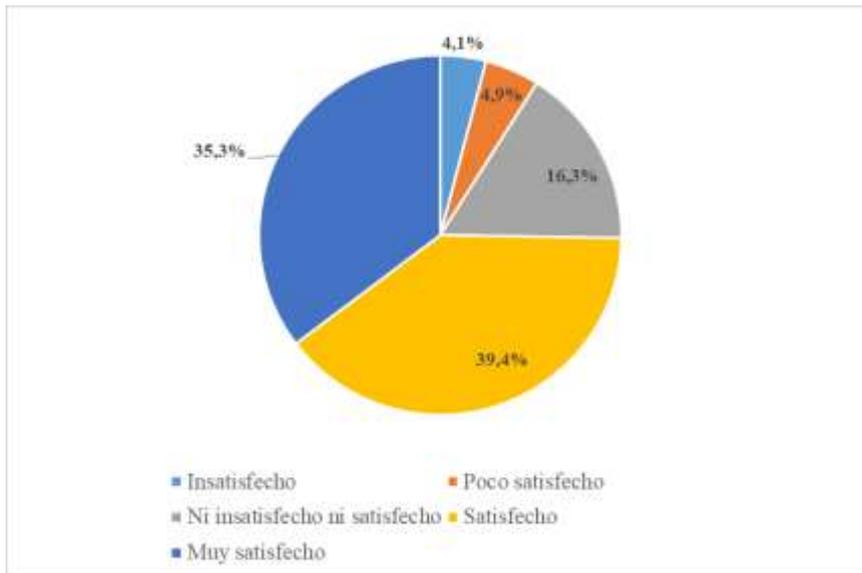


Figura 28. Confianza percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a la confianza que brinda el personal médico, reflejaron que el 34.2% espera estar muy satisfecho, mientras que el 36.4% satisfecho. Las percepciones mostraron que el 35.3% estuvo muy satisfecho con el servicio, mientras que el 39.4% estuvo satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 3.94, mientras que el de las percepciones fue de 3.97,

presentando una diferencia de -0.02, con lo que se comprueba que las percepciones superaron a las expectativas, sin embargo, por una diferencia mínima. Los promedios de esta pregunta estuvieron cerca de 4, por lo que se percibe satisfacción en este aspecto.

14. El personal del área de Hematología lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.

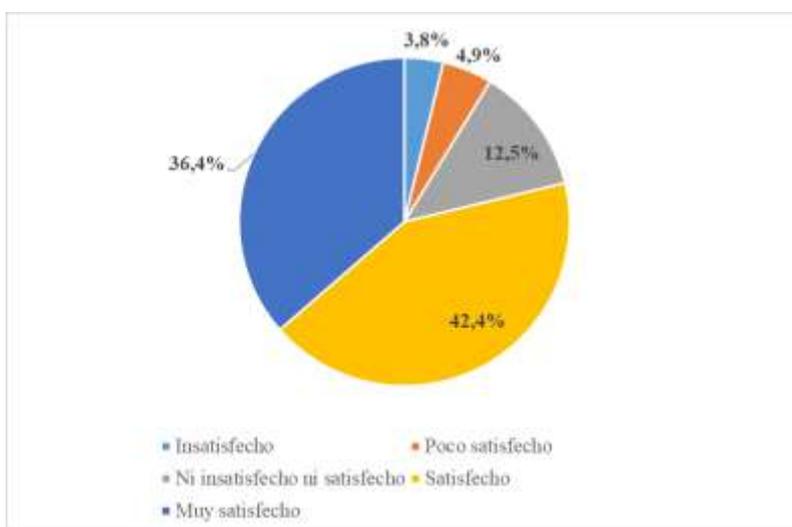


Figura 29. Trato atento y amable expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

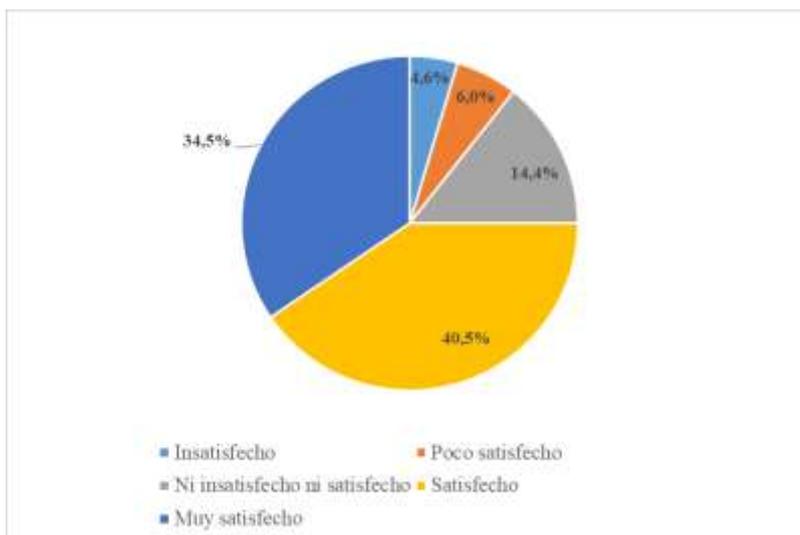


Figura 30. Trato atento y amable percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

15. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.

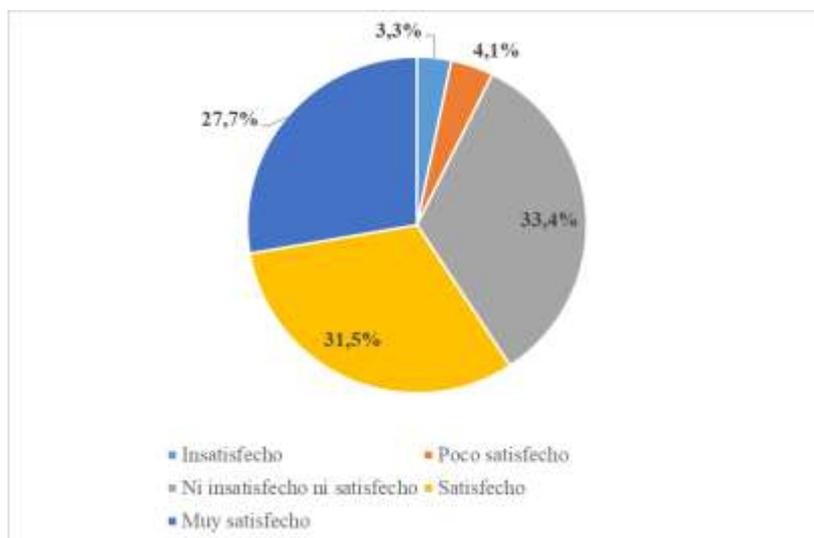


Figura 31. Interés expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

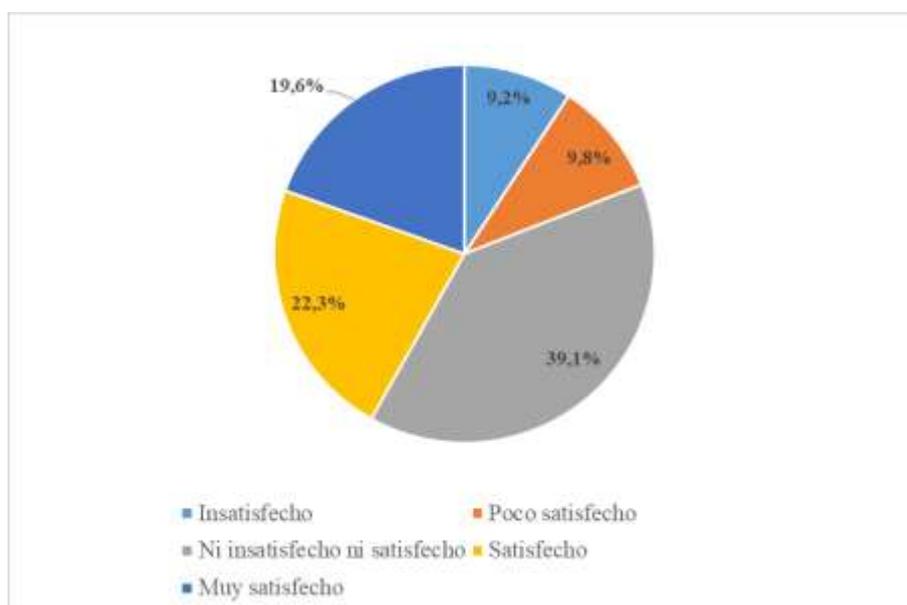


Figura 32. Interés percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud, evidenció que el 31.5% esperaba estar satisfecho, en tanto, que el 27.7% esperaba estar muy satisfecho. Las percepciones mostraron que el 19.6% estuvo muy satisfecho, mientras que el 22.3% se mostró

satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 3.76, en cambio, el de las percepciones fue de 3.33, la diferencia fue de 0.43, comprobando que las percepciones no superaron las expectativas. Los valores al ser cercanos a 3 evidencian que no existe ni insatisfacción ni satisfacción en este aspecto.

16. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención.

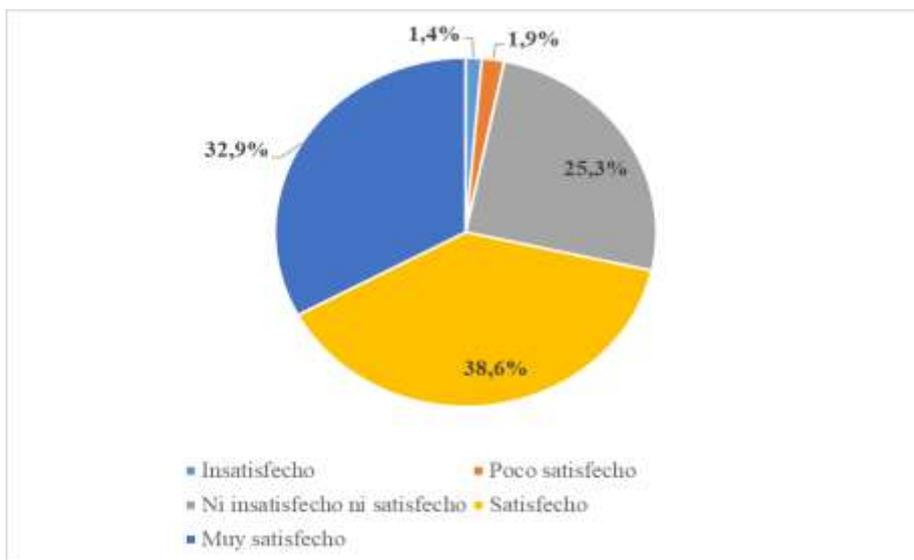


Figura 33. Comunicación con usuarios expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

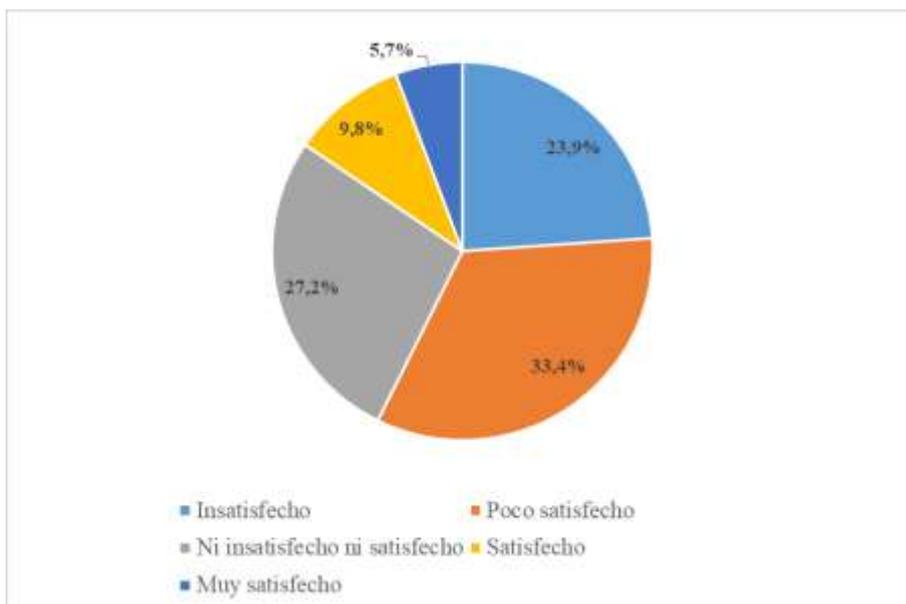


Figura 34. Comunicación con usuarios percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a que el médico le explique al paciente o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención, mostraron que un 32.9% esperaba estar muy satisfecho y el 38.6% satisfecho. Las percepciones reflejaron que un 23.9% de las personas estuvo insatisfecha y el 33.4% estuvo poco satisfecho con este aspecto. El valor promedio de las expectativas fue de 3.99, mientras que el de las percepciones fue de 2.39, evidenciando una diferencia de 1.59, lo que demuestra que las percepciones no superaron las expectativas. Esta pregunta muestra una gran diferencia entre las expectativas y las percepciones, siendo uno de los principales problemas identificados con relación a la calidad. La percepción se situó cercana a 2, por lo que se concibe insatisfacción parcial.

17. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos (Percepciones).

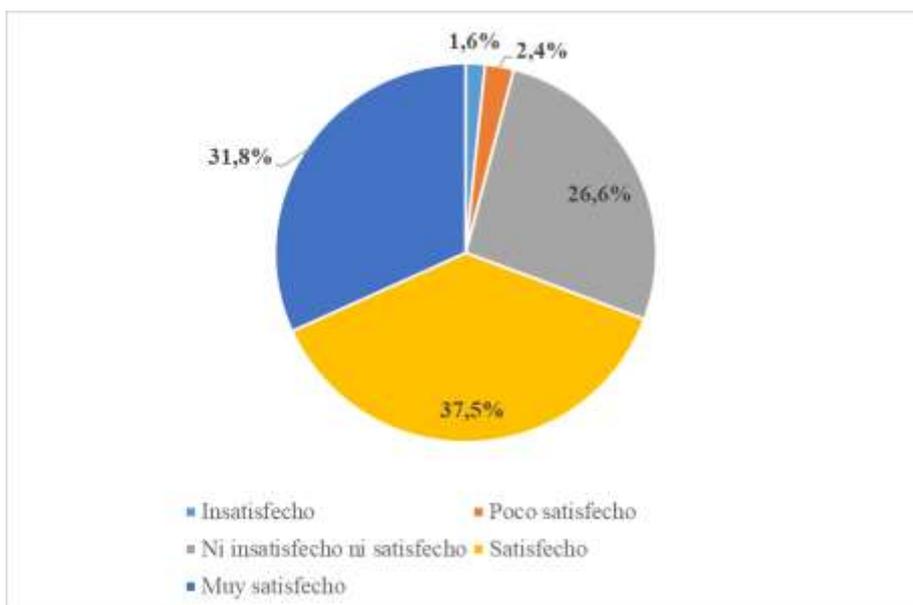


Figura 35. Comunicación sobre medicamentos expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

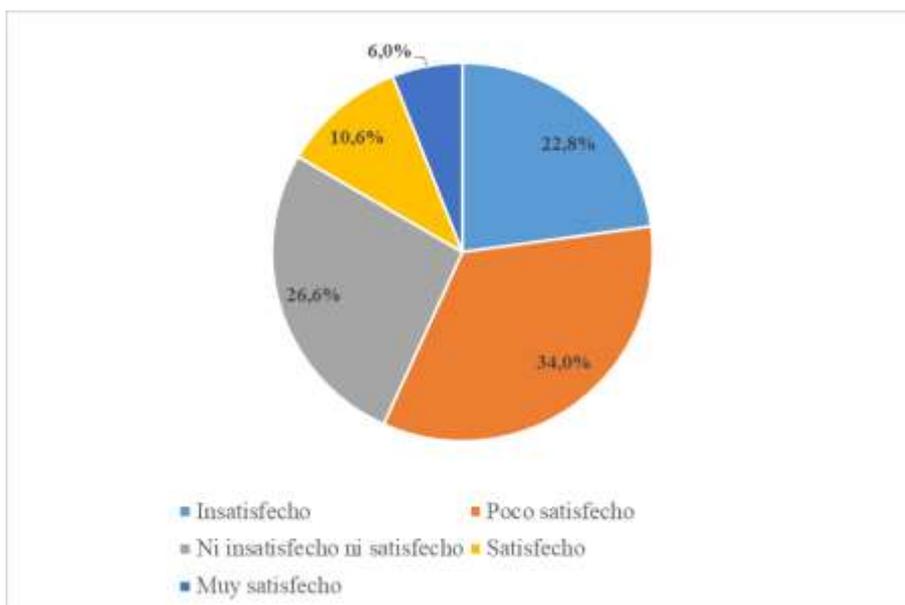


Figura 36. Comunicación sobre medicamentos percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a que el médico le explique al paciente o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos, mostraron que un 31.8% esperaba estar muy satisfecho y el 37.5% satisfecho. Las percepciones reflejaron que el 22.8% estuvo insatisfecho y el 34.0% poco satisfecho con respecto a esta comunicación. El valor promedio de las expectativas fue de 3.95, en tanto, que el de las percepciones fue de 2.42, presentando una diferencia de 1.52, observándose que las percepciones fueron menores que las expectativas. Esta pregunta, al igual que la anterior, muestra una gran diferencia entre las expectativas y las percepciones, por lo que se muestran problemas con respecto a la comunicación del personal médico.

18. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron.

Las expectativas concernientes a que el médico le explique al paciente o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le

realizarán, mostraron que el 30.2% esperaba estar muy satisfecho y el 36.4% satisfecho. Las percepciones reflejaron que el 22.8% se encontraba insatisfecho y el 30.7% poco satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 3.89, mientras que el de las percepciones fue de 2.49, siendo la diferencia de 1.40, lo que demuestra que las percepciones estuvieron por debajo de las expectativas. Se evidencia que las percepciones fueron muy inferiores a las expectativas, por lo que se observa un problema comunicacional.

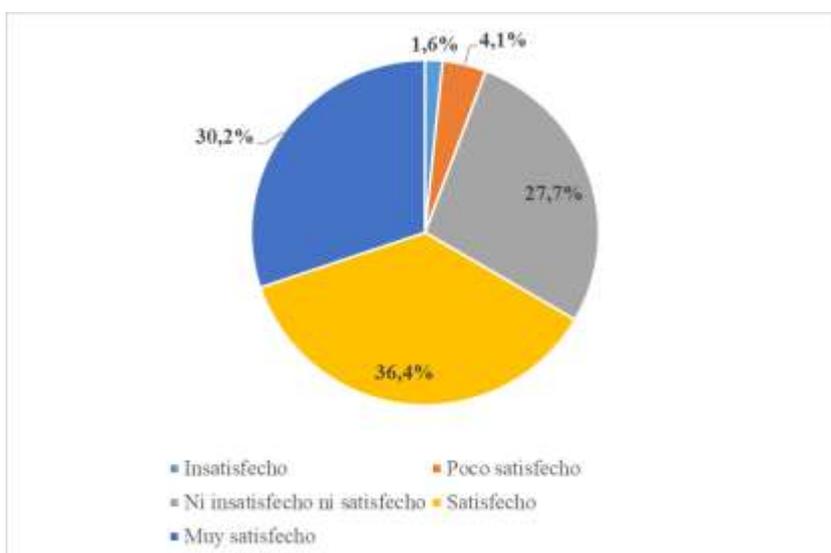


Figura 37. Comunicación procedimientos expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

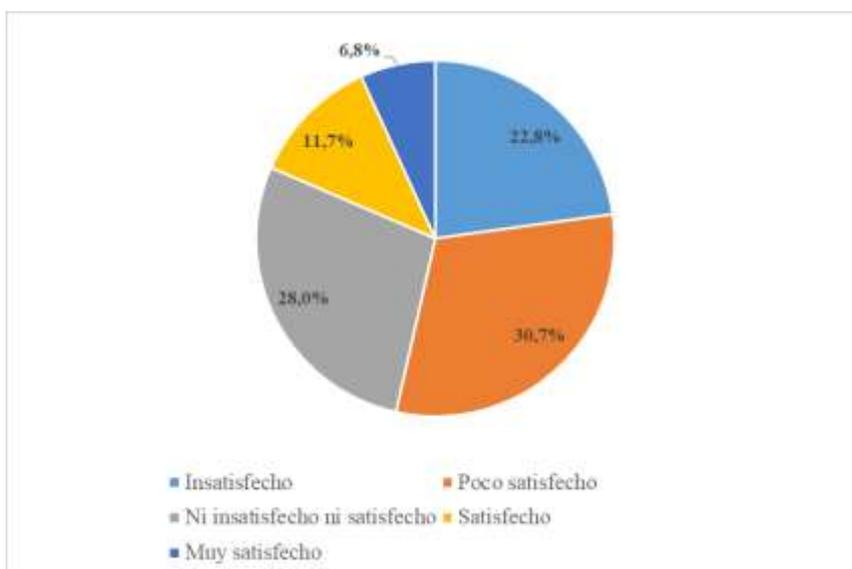


Figura 38. Comunicación procedimientos percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

19. La señalización del área de Hematología (carteles, letreros y flechas)

le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes.

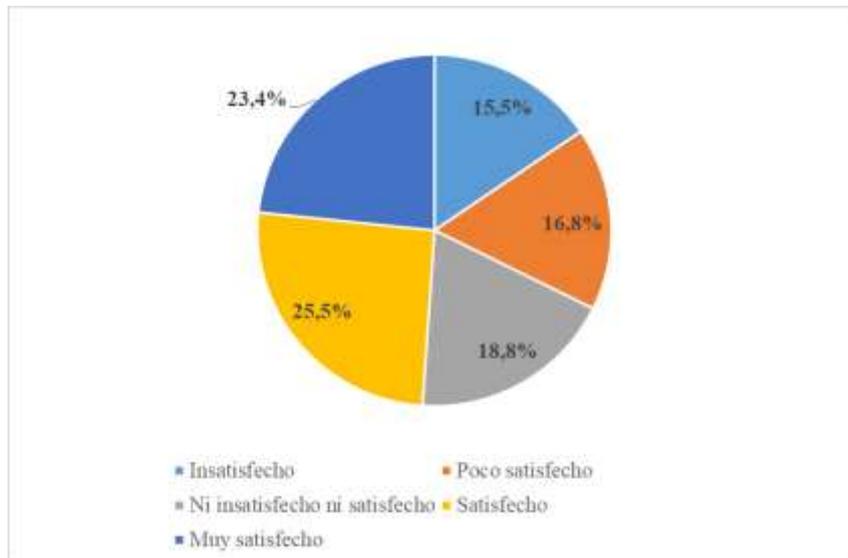


Figura 39. Señalización expectativas. Tomado de encuestas realizadas.



Figura 40. Señalización percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a la señalización del área de hematología, mostraron que el 23.4% esperaba encontrarse muy satisfecho con este aspecto, en tanto, que el 25.5% esperaba estar satisfecho. Las percepciones reflejaron que el 14.9% se sintió insatisfecho, mientras que el 14.4% poco satisfecho. El valor

promedio de las expectativas fue de 3.24, en cambio, las percepciones tuvieron un promedio de 3.23, presentando una diferencia de 0.01, la cual se considera mínima; por tanto, la percepción igualó a las expectativas, sin embargo, es importante destacar que las expectativas eran cercanas a 3, por lo que no está en un rango satisfactorio.

20. La consulta en el área de Hematología contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes.



Figura 41. Personal para orientación expectativa. Tomado de encuestas realizadas.

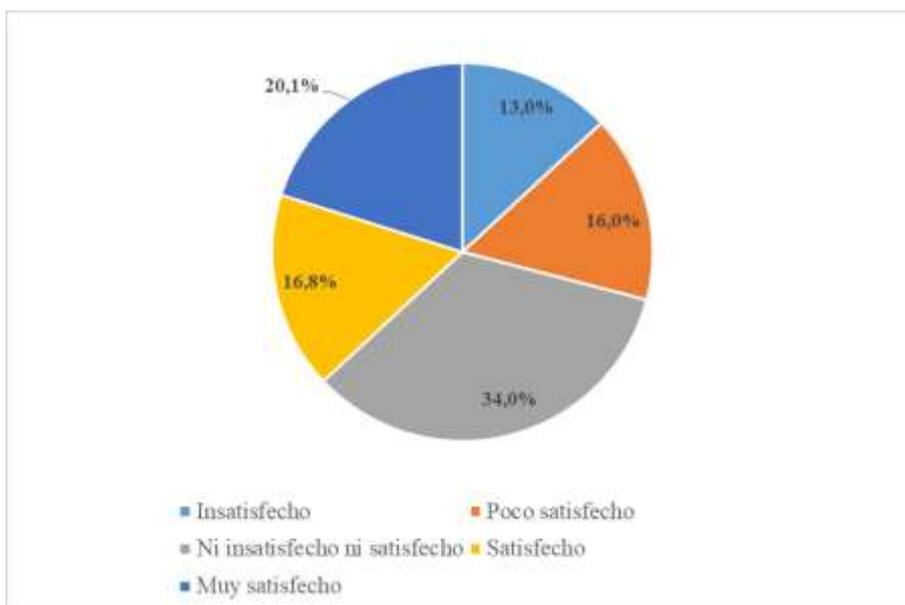


Figura 42. Personal para orientación percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a que el área de Hematología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes, mostraron que el 25.3% esperaba encontrarse muy satisfecho, en tanto, que el 25.5% satisfecho. Las percepciones reflejaron que el 20.1% se encontró muy satisfecho, mientras que el 16.8% satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 3.57, en cambio, para las percepciones fue de 3.15, presentando una diferencia de 0.42, demostrando que las percepciones fueron menores a las expectativas. Los valores cercanos a 3 significan que las personas no están insatisfechas ni satisfechas con relación a este objeto.

21. Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención.



Figura 43. Equipos y materiales expectativas. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención, mostraron que el 31.3% esperaba estar muy satisfecho, en tanto que, el 37.0% satisfecho. Las percepciones reflejaron que el 37.5% de las personas se encontraba muy satisfecha, mientras que el 42.4% satisfecha. El valor promedio de las expectativas fue de 3.94, en cambio, el de las percepciones fue de 4.14, mostrando una diferencia de -0.19, lo que demuestra que las percepciones superaron a las expectativas. Esto, complementado por el hecho de que la percepción fue superior a 4, permite interpretar que existe satisfacción con respecto a los equipos y materiales.

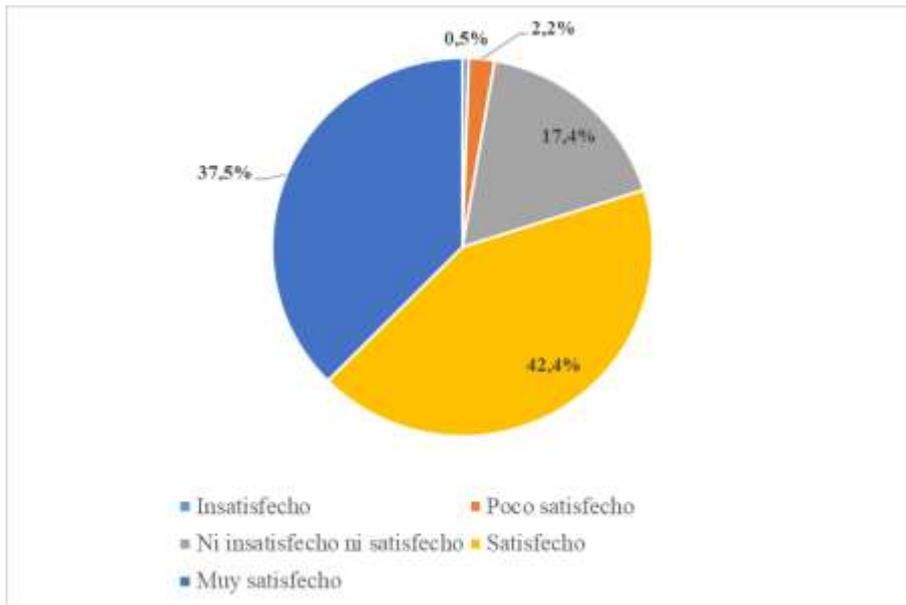


Figura 44. Equipos y materiales percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

22. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores.



Figura 45. Limpieza y comodidad expectativas. Tomado de encuestas realizadas.



Figura 46. Limpieza y comodidad percepciones. Tomado de encuestas realizadas.

Las expectativas con respecto a que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores, mostraron que el 25.8% esperaba estar muy satisfecho, en tanto, que el 28.8% satisfecho. Las percepciones reflejaron que el 25.0% de las personas se encontraba muy satisfecha con la limpieza y comodidad, mientras que el 27.4% se encontraba satisfecho. El valor promedio de las expectativas fue de 3.52, en cambio, el de las percepciones fue de 3.48, con lo que se demuestra que las percepciones no alcanzaron a las expectativas.

Análisis General

En la dimensión de fiabilidad se pudo identificar que la orientación y explicación del personal de informes reflejó una diferencia significativa entre las expectativas y las percepciones, siendo la percepción mucho menor. En la pregunta concerniente a si la consulta con el médico se realizó en el horario programado, se evidenció que existe insatisfacción. El respeto de la programación y orden de llegada mostró una ligera insatisfacción; en lo que tiene que ver con la disponibilidad de las historias clínicas se reflejó satisfacción, mientras que la

disponibilidad de las citas reflejó insatisfacción. La valoración total promedio de las expectativas para fiabilidad fue de 3.52, en tanto que, las percepciones obtuvieron una media de 2.51, por lo que la diferencia de 0.34 muestra insatisfacción. Se destaca el hecho de que las percepciones estuvieron por debajo de 3 que es el valor central, reflejándose así problemas de calidad con esta dimensión, especialmente en la disponibilidad de las citas.

En la dimensión de sensibilidad, se reflejó que existió satisfacción en la rapidez de atención en caja o módulo de salud, debido a que las percepciones superaron las expectativas; sin embargo, en este punto vale recalcar que las expectativas estaban por debajo del valor central, por lo que igual hay que trabajar en la rapidez para que la percepción supere significativamente al valor central. La rapidez en el análisis de laboratorio mostró insatisfacción; para los exámenes radiográficos, la diferencia fue mínima a favor de las percepciones; sin embargo, el resultado fue 3.01, por lo que se considera que las personas no están insatisfechas ni satisfechas con respecto a este ítem. La rapidez del área de farmacia mostró satisfacción.

La valoración total promedio de la dimensión de sensibilidad mostró un valor de 3.04 para las expectativas y de 3.19 para las percepciones, teniendo una diferencia negativa de 0.15, por lo que se deduce que existe satisfacción, al ser la percepción superior a las expectativas. Sin embargo, la percepción está levemente por encima del valor central, razón por la cual se debe también trabajar en este aspecto, ya que las expectativas son muy bajas.

En la dimensión de seguridad se pudo identificar que existió insatisfacción con respecto a la privacidad. Con respecto a que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención, se

mostró insatisfacción, a pesar de que las expectativas estaban con un valor bajo; por esta razón, se debe trabajar en este aspecto. El tiempo para contestar dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente reflejó insatisfacción, mientras que la confianza brindada por el profesional médico fue satisfactoria. La valoración total promedio de las expectativas fue de 3.47 para esta dimensión, mientras que para las percepciones fue de 3.21, evidenciándose una insatisfacción en la sensibilidad o rapidez del servicio.

En la dimensión de empatía se observó que hubo una leve insatisfacción en el trato atento y amable. El interés del médico por solucionar el problema de salud fue calificado como insatisfactorio. La comunicación sobre el problema de salud al paciente o familiar fue descrita como insatisfactoria, al igual que la explicación del tratamiento y los procedimientos a realizar. Cabe destacar, que la diferencia entre la percepción y expectativa fue significativa para las tres preguntas sobre la comunicación médico-usuario; por tanto, es importante trabajar en este aspecto, para mejorar las habilidades comunicacionales del profesional sanitario. Las expectativas de empatía se ubicaron con un valor de 3.93, en tanto que, las percepciones con un valor de 2.92, siendo la diferencia 1.01, con lo que se demuestra la insatisfacción. Esta dimensión es la que tuvo mayores expectativas, sin embargo, también mostró la mayor diferencia, por lo que se deben proponer acciones para mejorar la empatía.

En la dimensión de elementos tangibles se pudo identificar que en cuanto a la señalización se cumplieron las expectativas. En la pregunta sobre si cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes, se reflejó insatisfacción, por lo que no existe una adecuada entrega de información a las personas dentro del área. Los equipos y materiales necesarios para la atención se

consideraron satisfactorios; en tanto que, la limpieza y comodidad fue ligeramente insatisfactoria. Las expectativas de los elementos tangibles fueron de 3.53, mientras que las percepciones tuvieron un valor de 3.18; la diferencia fue de 0.35, confirmándose la insatisfacción. A continuación, se presentan las dimensiones con sus expectativas, percepciones y diferencias.

Tabla 5
Dimensiones

Dimensiones	Expectativas	Percepciones	Diferencia
Fiabilidad	3.52	2.51	0.34
Sensibilidad	3.04	3.19	-0.15
Seguridad	3.47	3.21	0.26
Empatía	3.93	2.92	1.01
Elementos tangibles	3.57	3.50	0.07
Todas	3.53	3.18	0.35

Tomado de encuestas realizadas.

En la tabla anterior se observa que existe insatisfacción en todas las dimensiones, a excepción de la sensibilidad, la cual fue satisfactoria, aunque con una percepción cercana al valor central que representa a ni insatisfecho ni satisfecho. La expectativa general fue de 3.53, mientras que la percepción fue de 3.18, con una diferencia de 0.35, por lo cual se determina que existe insatisfacción de parte de los usuarios del área de Hematología del hospital objeto de estudio. Los resultados demuestran que la calidad de atención influye positivamente en la satisfacción de los pacientes del área de Hematología del HTMC, ya que mejores percepciones de calidad con respecto a las expectativas tendrán un mejor resultado en la satisfacción, Se realizó además la prueba del alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad del cuestionario, en la cual se obtuvo un valor de 0.98. A continuación, se da paso a la propuesta de este trabajo de investigación

Capítulo IV

Propuesta

En el presente capítulo se presenta la propuesta de investigación, en donde se tomó en cuenta los resultados de la investigación cuantitativa. Se desarrollaron capacitaciones sobre calidad, talleres prácticos para mejorar la comunicación, creación de un buzón informativo, contratación de personal y abastecimiento de equipos informáticos. A continuación, se presentan los objetivos del trabajo.

Objetivos

1. Brindar capacitación al personal que labora en el HTMC en el área de hematología sobre calidad de atención al usuario.
2. Diseñar estrategias que ayuden al personal de farmacia a tener una mejor organización en el área.
3. Realizar capacitaciones a los profesionales de la salud sobre la relación médico-paciente.

Justificación

La presente propuesta es de gran importancia, debido a que los pacientes que acuden al hospital por atención médica en muchas ocasiones perciben insatisfacción por el servicio brindado. De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación, los pacientes mostraron descontento por la falta de orden en la programación de los turnos. Así como también la falta de interés por parte del médico hacia el paciente fue calificada como insatisfactoria la comunicación sobre el problema médico de cada paciente, la falta de explicación acerca del procedimiento y tratamiento que se realizará y la falta de personal para orientar al paciente dentro del hospital son razones de gran importancia, por lo que se plantea

la siguiente propuesta para solucionar estos problemas y deficiencias que se evidencian en la institución.

La calidad de atención y la satisfacción que perciban los pacientes son de vital importancia, ya que de ellos dependerá la reputación y la confianza que tengan estos sobre el hospital en un futuro. Por lo que se ha considerado importante brindar capacitaciones y charlas al personal que labora en la institución sobre calidad de atención y satisfacción al usuario, para que puedan brindar una mejor comunicación y servicio a los pacientes que acuden diariamente por sus servicios.

Personas Beneficiadas con la Propuesta

Las personas beneficiadas de esta propuesta serán los pacientes del área de hematología, que acuden por atención al HTMC, por lo que podrán percibir una atención más personalizada, de mejor calidad en donde se los ayude y guíe dentro de las instalaciones en caso de requerirlo.

Por otra parte, los beneficiarios también serán los médicos y demás personal que labora en la institución, debido a que tendrán capacitaciones, las que los ayudarán a un mejor desenvolvimiento y desempeño en su área laboral. Se espera crear en las personas que asisten al hospital una mejor percepción del trabajo que ellos realizan, lo que en un futuro les que servirá de ayuda en caso de que requieran seguir escalando en el ámbito laboral.

El hospital también será beneficiado con esta propuesta, ya que aumentará los índices y niveles de satisfacción en los usuarios ayudando a mejorar la percepción que tienen los usuarios sobre el hospital, superando así las expectativas.

Ubicación Geográfica

El HTMC, se encuentra situado en la ciudad de Guayaquil, en la avenida 25

de Julio de la provincia del Guayas, la dirección en la que se encuentra es la avenida 25 de Julio y Guayaquil 090203, el cual mantiene atención constante durante las 24 horas.



Figura 47. Ubicación del HTMC. Tomado de Google Maps.

Desarrollo de la Propuesta

Capacitación a los médicos de atención al paciente

La capacitación a los médicos sobre la atención al paciente será realizada por medio de proyecciones en Power Point, en la que se podrán visualizar los diferentes tipos de tratos que dan los médicos a los pacientes, con el fin de crear conciencia y que se sientan identificados con alguno de los ejemplos proyectados, al igual que se presentará la percepción de los pacientes para que sirva de guía.

Las capacitaciones serán impartidas por profesionales de la institución, los cuales serán capacitados por el Departamento de Recursos Humanos, buscando mejorar y optimizar la atención al paciente, elevando los niveles de satisfacción de los usuarios que acuden al área de hematología del HTMC en los meses de mayo y diciembre del 2020.

Tabla 6
Materiales y recursos requeridos

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total
2	Curso de atención al paciente	Autogestión	
500	Folletos	\$ 14.99	\$ 14.99
1	Laptop	Autogestión	
1	Proyector	Autogestión	
Total			\$ 14.99

Tomado de la investigación.

Capacitación sobre la calidad del servicio a los profesionales del área de hematología

Para la realización de las capacitaciones se deberá seleccionar por grupos a los médicos del área de hematología, a fin de que todos logren asistir a las capacitaciones que enseñarán sobre la calidad de servicio que se brinda a los pacientes día a día. En estas capacitaciones se enseñará a todo el personal que asista a cómo brindar un buen trato y un servicio de calidad a las personas que acuden a la unidad.

Se les hará la entrega de folletos informativos y hojas en blanco en la que podrán anotar sus dudas y los temas que crean conveniente tratar en futuras capacitaciones. Las capacitaciones serán impartidas por profesionales de recursos humanos, los cuales estén completamente informados acerca del tema. Dichas capacitaciones serán impartidas en el año 2020, en los meses de febrero y septiembre.

Tabla 7
Materiales y recursos para capacitación

Cant.	Materiales	Precio	Total
500	Folletos informativos	\$ 14.99	\$ 14.99
100	Hojas papel bond	\$ 0.60	\$ 0.60
20	Esferos de color azul	\$ 0.13	\$ 2.60
TOTAL			\$ 18.19

Tomado de la investigación.

Talleres prácticos para mejorar la comunicación médico-paciente

Impartir talleres prácticos a los médicos, en el que reciban pequeñas charlas de introducción sobre el trato que deben de darle al paciente y que a su vez ellos puedan formar grupos o parejas con otros médicos, en los cuales puedan intercambiar roles (médico- paciente) y así ellos puedan practicar y ver las necesidades e inquietudes que tienen los pacientes cuando asisten a una consulta médica, lo cual ayudará a mejorar el trato y el tipo de comunicación que brindan a los pacientes en cada consulta, con el objetivo de brindar mayor satisfacción a los usuarios, generando mayor confianza. En estos talleres el médico aprenderá a:

1. Escuchar al paciente.
2. Aclarar sus dudas con palabras básicas y sencillas que sean de fácil entendimiento para el paciente.
3. Permitir al paciente que sea parte del tratamiento que se le va a aplicar.

Los talleres prácticos serán impartidos desde el tercer mes del año 2020 y se irán realizando cada tres meses durante todo el año.

Creación de un buzón informativo

La creación de un buzón de reclamos, agradecimiento y/o sugerencias en el área de hematología del hospital, en el que los pacientes puedan escribir sus dudas, sugerencias e inconformidades con el trato percibido por parte del personal del hospital. Este buzón ayudará a controlar y ver los resultados de la implantación de la propuesta en el hospital. Esta actividad se llevará a cabo a principios del año 2020 y se la realizará a lo largo de todo el año. Esto permitirá alcanzar el objetivo deseado de que todas las personas que asistan se sientan completamente satisfechas.

Tabla 8
Material requerido para buzón

Cant.	Materiales	Precio	Total
1	Buzón de sugerencias	\$ 60,00	\$ 60.00
12	Hojas x 100	\$ 0.60	\$ 7.20
Total			\$ 67.20

Tomado de la investigación.

Contratación de personal para la entrega y recepción de medicamentos

Se propone la contratación de personal para poder cubrir esta área los fines de semana, en los que se presenta falta de abastecimiento generando un desorden y pérdida de tiempo para las enfermeras que cubren los turnos del fin de semana. Se sugiere que esta contratación esté bajo la modalidad de tiempo completo, la misma que se rotará con el resto del personal de farmacología para poder cubrir el déficit que existe los fines de semana en el área de hematología en cuanto a la recepción y entrega de medicina. Esto ayudará a optimizar el tiempo de las enfermeras y mejorará la satisfacción de los pacientes, debido a que podrán tener las medicinas en un menor tiempo.

Tabla 9
Costos por contratación de personal de farmacología

Costos de contratación	
Sueldo	1.200,00
Aporte patronal 9,15%	109.80
Total a pagar mensual	1.309,80
Total a pagar anual	15.717.60
13° Sueldo	1.200,00
14° Sueldo	394,00
Vacaciones	50,00
Total anual	\$17.361,60

Tomado de datos de mercado laboral.

Abastecimiento de equipos informáticos

Se propone el abastecimiento de dos computadores en el área de enfermería, debido a que en la investigación realizada se evidenció un alto malestar por parte del personal de enfermería, el cual indica que los equipos informáticos con los que cuentan son utilizados por los médicos en la mayor parte del tiempo, lo que provoca que se retrasen en la revisión de los cambios efectuados por el médico en cuanto a la evolución que presenta cada paciente, así como también en el registro de medicamentos aplicados y los reportes de cada paciente que realiza cada personal de enfermería. Por lo que se espera que con la implantación de nuevas computadoras que cuenten con el sistema al igual que el resto de equipos se mejore y reduzca el tiempo entre estas actividades, que retrasan y causan malestar en los pacientes, porque por la falta de información se puede presentar el caso en el que se administre mal algún medicamento.

Tabla 10
Equipo de computación y costo requerido

Cant.	Materiales	Precio	Total
2	Computadoras	\$ 350,00	\$ 700,00
TOTAL			\$ 700,00

Tomado de datos del mercado laboral.

Cronograma

Para la realización de todas las actividades planteadas en la propuesta, es necesario llevar un orden en el que se desarrollarán todas las actividades propuestas, siendo importante el uso de un cronograma para poder llevar un mejor control de los pasos a realizar y a su vez de la fecha en la que se irán implementando cada una de las actividades.

Tabla 11
Cronograma

Actividades para el 2020												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Capacitación a los médicos de atención al paciente												
Capacitación sobre calidad del servicio												
Talleres prácticos												
Buzón Informativo												

Tomado de la investigación.

Inversión

Para que la propuesta pueda iniciarse deberá hacer una inversión, la cual deberá cubrir el hospital, la cual será primordial para dar inicio a la aplicación de la propuesta. A continuación, se detalla lo que se requiere y sus costos, a fin de que el hospital tenga conocimiento y de su aprobación.

Tabla 12
Inversión

Cantidad	Descripción	Precio unitario	Total
1,000	Folletos	\$ 29,99	\$ 29,99
1	Laptop	Autogestión	
1	Proyector	Autogestión	
2	Cursos atención al cliente	Autogestión	
2	Capacitación sobre calidad del servicio	Autogestión	
13	Hojas blancas x 100 unid	\$ 0.60	\$ 7.80
50	Esferos de color azul	\$ 6.25	\$ 6.25
3	Talleres	Autogestión	
1	Buzón de sugerencias	\$ 60.00	\$ 60.00
1	Personal para farmacología (anual)	\$1,446.80	\$ 17,361.60
2	Computadores de escritorio	\$ 350.00	\$ 700.00
Total			\$ 18,165.64

Tomado de la investigación.

Para poder conocer de qué forma se está llevando a cabo la aplicación de la propuesta se deberá realizar ciertas encuestas para los colaboradores y los pacientes, para verificar que los médicos estén cumpliendo con todas las

lineamientos y sugerencias dadas en las charlas y reuniones, al igual que el registro de asistencias que se tomará en cada charla. Así como también, se tomará en cuenta el trato que reciben las personas en la unidad médica que acuden por chequeos médicos por parte de todo el personal. Esto permitirá tener una mejor perspectiva de los resultados de la aplicación de la propuesta, permitiendo realizar cambios en la misma en caso de ser necesario.

Conclusiones

Entre los conceptos más relevantes señalados en la presente investigación se encontró la calidad de la atención de la salud, la cual ha sido denominada como las exigencias de cada paciente y su entorno. Desde la perspectiva se busca alcanzar niveles de excelencia por medio del mejoramiento en los niveles de rendimiento de cada institución. En cuanto a la calidad, varios autores indican que es la obtención de mayores beneficios con la menor cantidad de riesgos posibles, la cual viene ligada con el tipo de tratamiento y atención recibida por parte del médico.

De acuerdo a la fundamentación teórica se encontró el modelo de calidad de servicio de SERVQUAL en el cual detalla cinco dimensiones en la que se encuentran fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles. Este modelo mide la percepción que el cliente tiene o espera en cuanto a la institución u organización que presta el servicio, basado en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio. La fiabilidad se encuentra en la habilidad que tiene el personal de la institución al momento de realizar el servicio, esperando que sea fiable y cuidadoso. La capacidad de respuesta está denominada como la voluntad y disposición que brinda el personal a la hora de ayudar a los usuarios. En cuanto a la seguridad engloba la atención, credibilidad y confianza mostrados por parte de los empleados. La empatía refleja el trato de la organización para con sus clientes, mientras que la apariencia del personal, las instalaciones y los equipos que posee la organización están encasillados en los elementos tangibles.

En los estudios referenciales se identificó que existen instituciones sanitarias que no brindan un adecuado confort a sus usuarios. Una de las principales

características que producen insatisfacción en los usuarios es el tiempo de espera; se observaron también otras variables como la comunicación, infraestructura e impuntualidad en las consultas como generadores de insatisfacción.

Se verificó que el HTMC, está ubicado en el sur de la ciudad de Guayaquil, con una antigüedad de casi 50 años, siendo catalogado una unidad médica de mayor complejidad, la misma que sirve de referencia zonal prestando atención de hospitalización y cirugía clínica ambulatoria, así como también medicina crítica, cuidado materno-infantil, trasplantes, tratamientos, entre otros. Este hospital tenía como visión para el 2017 llegar a ser reconocido por la excelencia en la atención médica a nivel nacional, la cual promueva el mejoramiento continuo y docencia en instalaciones modernas con tecnología y equipo especializado garantizando las condiciones de la población atendida. En cuanto a la misión del hospital se observó que es lograr brindar atención especializada por medio de estándares internacionales y nacionales para los afiliados de la seguridad social y demás beneficiarios de la red pública integral de salud.

Entre sus fortalezas y oportunidades se identificó el alto nivel de personal calificado en las áreas de administrativo y médico, equipos con alta tecnología, desarrollo de la red pública integral de salud, hospitales públicos a nivel nacional que presentaban problemas semejantes que ya han implementado soluciones y que han logrado avanzar de forma satisfactoria. Sin embargo, también se encontraron debilidades y amenazas que se conforman por el desconocimiento del manejo e importancia de las herramientas de planificación, la falta de insumos y medicamentos, en cuanto a los hospitales públicos hay una demanda muy elevada que requiere de estos servicios, mientras que la poca cantidad de especialistas que hay en el país es una amenaza constante para el HTMC, al igual que la

incertidumbre que poseen los médicos en cuanto a las decisiones y cambio de autoridades en los altos mandos del hospital, lo que no permite realizar grandes cambios en la gestión hospitalaria.

Se aplicó un cuestionario de preguntas de acuerdo a modelo SERVQUAL, a una población de 368 pacientes de la unidad de Hematología, en la que se evidenció de acuerdo a la dimensión de fiabilidad que lo percibido por los pacientes fue mucho menor que las expectativas que tenían en cuanto a la explicación y orientación dentro de las instalaciones del hospital, por parte del personal que labora allí. Se logró identificar un nivel de insatisfacción elevado en cuanto a la atención de los médicos, los encuestados indicaron que ellos acuden con horario de citas y este horario no es respetado por parte del médico y tienen que esperar por tiempos largos para ser atendidos, pasando por alto la programación y el orden en que llegan los pacientes.

En cuanto a la sensibilidad los pacientes mostraron satisfacción de acuerdo a la percepción que tenían de la rapidez y atención en la caja. Sin embargo, en el tiempo de espera en los análisis de laboratorio mostraron insatisfacción, mientras que la atención en el área de farmacia fue calificada como rápida mostrando satisfacción. Por otra parte, la dimensión de seguridad, en la pregunta de que, si el médico realiza exámenes físicos completos, de acuerdo al caso de salud, las personas mostraron insatisfacción aun cuando la expectativa de los pacientes hacia esta pregunta estaba por niveles bajos, al igual que la falta de tiempo del médico en contestar todas las inquietudes que presentan los pacientes en cada caso médico. Sin embargo, la confianza que les proporcionó el médico durante la consulta fue alta por lo que indicaron sentirse satisfechos.

En la predisposición del médico a la hora de resolver el problema de salud, los pacientes señalaron que el interés del médico fue bajo, generando insatisfacción, también se observó descontento en cuanto a la poca información que brindó el médico acerca del problema de salud presentado y del tratamiento que se le prescribiría al paciente, lo cual produce insatisfacción al paciente y al familiar que lo acompaña. La dimensión de elementos tangibles mostró satisfacción por parte de los pacientes en relación a las expectativas que tenían del mismo, sin embargo, la falta de personal que ayude y guíe a los pacientes en el área generó insatisfacción en las personas que en ocasiones se encontraban extraviadas por mucho tiempo.

Se pudo concluir que la propuesta planteada en este proyecto se basó en los resultados estadísticos que se obtuvieron en las encuestas, en la que se logró evidenciar ciertas falencias por parte del personal que labora en el hospital como en las necesidades del hospital. Se planteó la capacitación al personal médico en cuanto a la atención que se debe brindar al paciente y la calidad del servicio, se hará la entrega de volantes informativas y hojas para que puedan anotar cualquier duda y recomendación en cuanto a temas de capacitación para un futuro.

También se planteó la creación de talleres prácticos dirigidos al personal médico, el cual se basa en dinámicas grupales y de pareja en las que el personal deberá cambiar roles entre sus compañeros haciendo el papel del médico y del paciente que asiste a una consulta, con el objetivo de que el médico practique sobre como sobrellevar una conversación con el paciente con un lenguaje adecuado a cada situación. Se propuso la creación de un buzón informativo para los médicos y pacientes. Se estableció la contratación de una persona en el área de farmacología, debido a que la falta de personal en esta área dificulta y retrasa la

labor del personal de enfermería. Se determinó la adquisición de equipo informático, el cual ayudará al descongestionamiento y mayor rapidez a la hora de mantener actualizadas las historias clínicas de los pacientes y la medicación que se le debe de suministrar de acuerdo a la evolución de la persona.

Recomendaciones

Analizar y aplicar constantemente estudios relacionados con el tema de investigación, los cuales aporten al mejoramiento continuo de las variables calidad de atención y satisfacción de los pacientes. Se pueden utilizar instrumentos validados de las variables investigadas, buscando correlacionarlos para determinar una incidencia significativa desde el punto de vista estadístico.

Trabajar e investigar más a menudo en las debilidades y amenazas, buscando la mejora continua para el hospital y el personal que labora en la institución. Esto se puede hacer por medio de un análisis FODA semestral, para tomar medidas en pro de mejorar el servicio. Se sugiere que se complemente con el monitoreo de indicadores de forma constante.

Realizar un mejor control y distribución del personal en el área de Hematología para lograr mejorar los niveles de satisfacción de los pacientes, el cual se encuentra por debajo del promedio. Para esto se deben establecer las necesidades en cuanto a la demanda de pacientes, para de esta forma no saturar la labor del personal médico y de enfermería.

Aplicar la propuesta para el mejoramiento y aumento en los niveles de satisfacción por parte de los pacientes y personal que labora en el área, lo que ayudará a optimizar el servicio y el tiempo de las personas. Se sugiere que esta aplicación sea evaluada de forma periódica para identificar deficiencias y resultados conforme se ejecutan las acciones.

Referencias

- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2013). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2015). Ley Orgánica de Salud.
- Ayuso, D., & De Andrés, B. (2015). *Gestión de la calidad de cuidados de enfermería*. Madrid: Díaz de Santos.
- Berenguer, M., Mediaceja, N., & Montoya, M. (2014). Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *Revista MEDISAN, 18(7)*, 923-927.
- Borré, Y., & Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Revista Ciencia y Enfermería, 20(3)*, 81-94.
- Cabadas, A. (2015). La calidad asistencial: ¿De qué estamos hablando? *Revista Cirugía Mayor Ambulatoria, 20(2)*, 79-82.
- Cabello, E., & Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana, 23(2)*, 88-95.
- Cardona, J. (2015). Ortodoxia y fisuras en el diseño y ejecución de estudios descriptivos. *Revista Med, 23(1)*, 40-51. Obtenido de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rmed/article/view/1328/1058>
- Castejón, M. (2018). *Seguridad Clínica en los Servicios de Emergencias Prehospitalarios*. Alicante: Elsevier Health Sciences.

- Díaz, S., Buelvas, L., De la Valle, M., & Bustillo, J. (2016). Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. *Revista Archivos de Medicina*, 16(2), 290-303.
- Domínguez, S., & Merino, C. (2015). ¿Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach? *Revista Latinoamericana de ciencias sociales, niñez y Juventud*, 13(2), 1326-1328. Obtenido de <http://revistaumanizales.cinde.org.co/rllcsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/2030/629>
- Donabedian, A. (1986). La investigación sobre la calidad de la atención médica. *Salud Pública de México*, 28(3), 324-327.
- Donabedian, A. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Revista Salud Pública de México*, 32(2).
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, 48(178), 79-95.
- Duque, E., & Diosa, Y. (2014). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Revista Suma de Negocios*, 5(12), 180-191.
- Duque, E., & Parra, M. (2015). Análisis de los modelos de medición de calidad percibida del servicio aplicados en la industria de hospitalidad. *Revista Perspectiva Empresarial*, 2(2), 34-54.
doi:<http://dx.doi.org/10.16967%2Frpe.v2n2a4>
- Durán, R., Rodríguez, K., & Gomero, R. (2016). Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo. *Revista Información Científica*, 95(1), 1-10.

- Escuela Europea de Excelencia. (2017). *Principios de la gestión de calidad*.
Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/07/principios-de-gestion-de-la-calidad/>
- Fontova, A. (2015). Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario. (Tesis Doctoral) Repositorio de la Universitat de Girona.
- Forrellat, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30(2), 179-183.
- Gallardo, A., & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Revista Enfermería Global*, 13(36), 353-363.
- Gamboa, M. (2017). Estadística aplicada a la investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 5(2), 1-32.
- González, Ó. (2016). *Sistemas de gestión de calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación 6a. Ed.* México D.F.: McGraw-Hill.
- HTMC. (2016). *Misión y Visión*. Obtenido de <https://www.htmc.gob.ec/index.php/hospital/mision-y-vision>
- HTMC. (2019). *Sitio web oficial*. Obtenido de <https://www.htmc.gob.ec/>
- Infantes, F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2), 133-139.

- Jiménez, J., & García, S. (2015). Evaluación de la satisfacción del usuario del sistema nacional de salud en el último quinquenio. *Revista Enfermería Castilla y León*, 7(2), 21-34.
- López, F., & Expósito, A. (2016). *Gestión administrativa de cuidados*. Almería: Asociación Cultural y Científica Iberoamericana (ACCI).
- López, M., Luque, I., Gómez, V., Casas, R., & Crespo, R. (2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Revista Enfermería Nefrológica*, 19(2), 125-133.
- Mann, D., Bonow, R., Zipes, D., & Libby, P. (2015). *Tratado de Cardiología*. Barcelona: GEA Consultoría Editorial, S.L.
- Marín, M., Álvarez, C., & Valenzuela, J. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral de un Hospital de Seguridad Social. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(11), 1-26.
- Martín, M., & Díaz, E. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones en empresas de servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- 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
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Revista Scientia*, 8(2), 119-123.

- Ministerio de Salud Pública . (2014). Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.
- Montaño, J. (2016). *La Calidad es más que ISO 9000*. Bloomington: Palibrio.
- Morillo, J., & Fernández, D. (2016). *Enfermería Clínica II*. Barcelona: Elsevier.
- Navarro, T. (2019). *¿Qué es la Hematología? Conoce su estudio y las enfermedades que trata*. Obtenido de <https://revistadigital.inesem.es/biosanitario/hematologia/>
- Pérez, D., & Aguilar, T. (2017). *Organización del entorno de trabajo en transporte sanitario*. España: Editorial Elearning, S.L.
- Pérez, S., Gascón, J., Salmerón, D., Parra, P., & Monteagudo, O. (2016). Características sociodemográficas y variabilidad geográfica relacionada con la satisfacción del paciente en Atención Primaria. *Revista de Calidad Asistencial*, 31(5), 300-308. doi:DOI: 10.1016/j.cali.2016.01.004
- Portal de Salud del Principado de Asturias. (2017). *Calidad en la Asistencia Sanitaria*. Obtenido de <https://www.astursalud.es/noticias/-/noticias/calidad-en-la-asistencia-sanitaria>
- Puch, G., Uicab, G., Ruiz, M., & Castañeda, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. *Revista Enfermería Instituto Mexicano Seguro Social*, 24(2), 129-136.
- Revilla, H., & González, D. (2014). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *Revista Medisan*, 18(6), 776-783.
- Rial, A., & Varela, J. (2014). *Estadística práctica para la investigación en ciencias de la salud*. La Coruña: Netbiblo.
- Romero, M., Shamah, T., Cuevas, L., Gómez, I., Gaona, E., Gómez, L., . . . Hernández, M. (2017). Diseño metodológico de la Encuesta Nacional de

- Salud y Nutrición de Medio Camino 2016. *Salud pública de México*, 9(3).
Obtenido de <https://www.scielosp.org/pdf/spm/2017.v59n3/299-305/es>
- Sánchez, H. (2017). *Aprovisionamiento y Organización del Office en alojamientos*. Madrid: Editorial CEP.
- Sánchez, J., Paredes, R., Piguave, E., Morán, J., & Tinoco, E. (2014). *Plan Médico Funcional del Hospital Dr. Teodoro Maldonado Carbo*. Obtenido de <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+HOSPITAL+TEODORO+MALDONADO+CARBO.pdf>
- Saturno, P., Gutiérrez, J., Vieyra, W., Romero, M. O., Lozano, J., Tavera, S., & Hernández, M. (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al sistema de protección social en salud de México. Fundamentos metodológicos. *Revista Salud Pública de México*, 58(6), 658-693.
doi:<http://dx.doi.org/10.21149/spm.v58i6.8323>
- SENPLADES. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021. Toda una vida*. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Soberón, G., Martínez, A., & Medina, M. (2016). *Variados paradigmas en el cuidado de la salud*. México D.F: El Colegio Nacional.
- Vásquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., . . . Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista Salud Pública*, 20(2), 254-257.
- Zapata, R., Dalouh, R., Cala, V., & González, A. (2017). *Educación, salud y TIC en contextos multiculturales*. Almería: Universidad Almería.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario SERVQUAL Expectativas

1. Que el personal de informes le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de Hematología.

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

2. Que la consulta con el médico se realice en el horario programado

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

3. Que su atención se realice respetando la programación y el orden de llegada del paciente

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

4. Que su historia clínica se encuentre disponible para su atención en el consultorio

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

5. Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

6. Que la atención en caja o el módulo de salud sea rápida

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

7. Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

8. Que la atención para tomarse exámenes radiográficos sea rápida

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

9. Que la atención en farmacia sea rápida

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

10. Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

11. Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

12. Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

13. Que el médico que atenderá su problema de salud le inspire confianza

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

14. Que el personal del área de Hematología le escuche atentamente y trate con amabilidad, respeto y paciencia

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

15. Que el médico que le atenderá muestre interés en solucionar su problema de salud

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

16. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

17. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

18. Que el médico le explique a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizarán

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

19. Que la señalización de la hematología (carteles, letreros y flechas) sean adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

20. Que el área de Hematología cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

21. Que los consultorios cuenten con los equipos y materiales necesarios para su atención

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

22. Que el consultorio y la sala de espera sean limpios, cómodos y acogedores

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

Apéndice B. Cuestionario SERVQUAL – Percepción

1. El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el área de Hematología

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

2. La consulta con el médico se realizó en el horario programado

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

4. Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

5. Las citas se encontraron disponibles y se obtuvieron con facilidad

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

6. La atención en caja o el módulo de salud fue rápida

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

7. La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

8. La atención para tomarse exámenes radiográficos fue rápida

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

9. La atención en farmacia fue rápida

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

10. Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

11. El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

12. El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

13. El médico que le atendió le inspiró confianza

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

14. El personal del área de Hematología lo escuchó atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

15. El médico que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

16. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el problema de salud o resultado de la atención

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

17. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

18. El médico le explicó a Ud. o a sus familiares con palabras fáciles de entender los procedimientos o análisis que le realizaron

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

19. La señalización del área de Hematología (carteles, letreros y flechas) le parecen adecuados para orientar a los pacientes y acompañantes

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

20. La consulta en el área de Hematología contó con personal para informar y orientar a pacientes y acompañantes

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

21. Los consultorios contaron con los equipos y materiales necesarios para su atención

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

22. El consultorio y la sala de espera estuvieron limpios, cómodos y acogedores

Insatisfecho Poco satisfecho Ni insatisfecho ni satisfecho Satisfecho Muy satisfecho

Memorando Nro. IESS-HTMC-CGI-2019-0139-FDQ
Guayaquil, 12 de junio de 2019

PARA: Lcda. Nohemi Nicole Cifuentes Jara
Estudiante de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

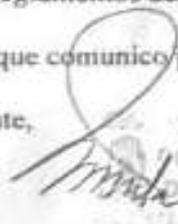
De mi consideración:

Por medio del presente, informo a usted que ha sido resuelta factible su solicitud para que pueda realizar su trabajo de Investigación: **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL ÁREA DE HEMATOLOGÍA DEL HOSPITAL TEODORO MALDONADO CARBO"**, una vez que por medio del Memorando Nro. IESS-HTMC-JUTH-2019-0536-M, de fecha 11 de junio de 2019, suscrito por el Espc. Azucena Verduga Zavala, Jefe de la Unidad Técnica de Hematología, hemos recibido el informe favorable a la misma.

Por lo anteriormente expuesto reitero que puede realizar su trabajo de titulación siguiendo las normas y reglamentos del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,



WILSON STALIN BENITES ILLESCAS
COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN
ENCARGADO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES - TEODORO MALDONADO CARBO

Mgs. Wilson Stalin Benites Illescas
COORDINADOR GENERAL DE INVESTIGACIÓN, ENCARGADO HOSPITAL DE ESPECIALIDADES – TEODORO MALDONADO CARBO

Referencias:

- IESS-HTMC-JUTH-2019-0536-M
- IESS-HTMC-CGI-2019-0518-M
- Solicitud

cm

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Cifuentes Jara, Nohemí Nicole, con C.C: # 0925636664 autora del trabajo de titulación: *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo* 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, 31 de octubre de 2019

f. _____

Nombre: Nohemí Nicole Cifuentes Jara
C.C: 0925636664

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Cifuentes Jara, Nohemí Nicole		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. Laura Zambrano, MBA Econ. Glenda Mariana Gutiérrez Candela, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	31 de octubre del 2019	No. DE PÁGINAS:	98
ÁREAS TEMÁTICAS:	Salud, Calidad.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Calidad, satisfacción, área de hematología, gestión, salud.		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>La calidad de atención en la salud, demanda de un nivel profesional de excelencia, equipos modernos, aspectos humanos, entre otros aspectos. Mientras que la satisfacción del paciente es definida como la respuesta emocional positiva del paciente hacia el servicio recibido por parte de la institución y del personal. El objetivo general de la investigación fue determinar la relación de la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del área de Hematología del Hospital Teodoro Maldonado Carbo para proponer un plan de mejora. La metodología aplicada para la recolección de los datos a 368 pacientes del área, fue con un enfoque cuantitativo, analizando las variables de estudio, como instrumento de recolección se usó la encuesta SERVQUAL, con alcance de tipo descriptivo, mientras que el tipo de investigación fue no experimental, evitando la manipulación de los resultados. Los datos fueron procesados por medio de herramientas estadísticas y luego representados en forma de pasteles con resultados porcentuales. Se evidenció malestar en la falta de información por parte de los médicos, retraso en los horarios de atención y la ausencia de personal que brinde ayuda a los pacientes. La propuesta se basó en las carencias que muestra el hospital, para mejorar la calidad del servicio y atención brindada por parte de los médicos, así como la contratación de personal para el área de farmacia y compra de equipo informático, lo cual mejore y optimice los tiempos del servicio. Se concluye que la calidad influye positivamente en la satisfacción.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-993072684	E-mail: naomi-live2011@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Lapo Maza, María del Carmen		
	Teléfono: +593-9-42206950 / 0999617854		
	E-mail: maria.lapo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			