

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

**TEMA:**

**"ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
DEL HOSPITAL DR. VERDI CEVALLOS BALDA PARA EL  
DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LA CALIDAD"**

**AUTORA:**

**MARÍA FERNANDA ALMEIDA ALMEIDA**

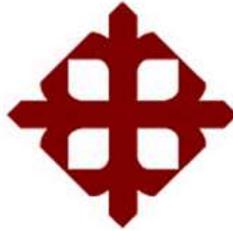
**Previo a la obtención del grado Académico de:  
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**LCDA. ALINE GUTIÉRREZ NORTHIA, MGS.**

**Guayaquil, Ecuador**

**2020**



**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 Dra. **María Fernanda Almeida Almeida**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magister en gerencia de los servicios de la salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

---

**Lcda. Aline Gutiérrez Northia, Mgs.**

**REVISORA**

---

**C.P.A. Laura Vera Salas, Mgs.**

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

---

**Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.**

**Guayaquil, a los 03 días del mes de diciembre 2020**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, María Fernanda Almeida Almeida**

**DECLARO QUE:**

El Proyecto de Investigación: **Análisis de la satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda para el diseño de estrategias de mejora de la calidad**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

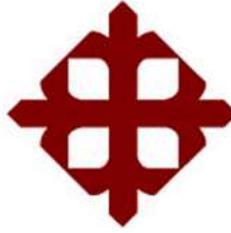
En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

**Guayaquil, a los 03 días del mes de diciembre de 2020**

**LA AUTORA**

---

**María Fernanda Almeida Almeida**



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

**AUTORIZACIÓN**

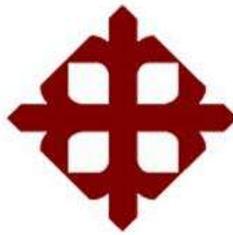
**Yo, María Fernanda Almeida Almeida**

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 titulado: **Análisis de la satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda para el diseño de estrategias de mejora de la calidad**, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los días 03 del mes de diciembre del 2020**

**LA AUTORA**

**María Fernanda Almeida Almeida**



UNIVERSIDAD CATÓLICA

DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

## Informe de Urkund

The screenshot displays the Urkund software interface. At the top, the document is identified as 'EJASO.docx' (ID: 126176126) with a presentation date of 2019-11-30 15:57:45:00. It was presented by fernandolopez24367@netmail.com and received by maria.lopez.acog@analisis.orkund.com. A message indicates that 8% of the document is identical to content from 15 sources.

The 'Lista de fuentes' (List of sources) table is as follows:

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="http://repositorio.uco.edu.ec/bitstream/311114103/171056-490-1952-141.pdf">http://repositorio.uco.edu.ec/bitstream/311114103/171056-490-1952-141.pdf</a>
	<a href="#">Proyecto de Investigación IRI26.docx</a>
	<a href="#">Tesis 1974 Ciencias El ZAMO 2014 UJ (1).docx</a>
	<a href="#">BAYES_UOQR.docx</a>
	<a href="#">Trabajo Final Análisis Matemático.docx</a>
	<a href="#">TESIS GENERAL ISABEL MADRUEPE COVARRUBA AL TEMA CORRUPCIÓN 20072020.docx</a>

The main analysis window shows the following text:

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL SISTEMA DE POSGRADO MAESTRIA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TEMA "

Análisis

de la

satisfacción

del usuario

externo del Hospital Dr. Vencl Cevallos Balcá para el diseño de estrategias de mejora de la calidad"

AUTORA: Almendra Almendra María Ferranda

Breve:

a la obtención del grado Académico de MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTOR

Loda Guibéniz Alve

Activar Windows  
Ir a Configuración de PC para activar Windows

## AGRADECIMIENTO

Es una satisfacción para mí agradecer a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hacer realidad este sueño anhelado.

A mis padres y familiares, quienes han formado parte de mi vida profesional a las que les agradezco su amor, amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están presentes y otras en mis recuerdos y en mi corazón. Sin importar dónde estén, quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

A la Universidad Católica Santiago de Guayaquil por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional. A los docentes que durante toda mi carrera profesional han aportado con un granito de arena a mi formación,

A mi directora de tesis, Lcda. Aline Gutiérrez, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, experiencia, paciencia y motivación ha logrado que pueda terminar mis estudios con éxito.

*María Fernanda.*

## DEDICATORIA

A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza, quien con su fidelidad y amor ha estado conmigo hasta el día de hoy.

A mis padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, y por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía de no temer a las adversidades.

A mi hermana, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento.

A toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona.

## ÍNDICE GENERAL

Introducción.....	2
Antecedentes.....	4
Planteamiento del Problema.....	6
Formulación del Problema.....	9
Justificación.....	10
Preguntas del Problema de Investigación.....	11
Objetivos.....	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos.....	12
Hipótesis.....	13
Capítulo I.....	14
Marco Teórico.....	14
Fundamentación teórica.....	14
Marco conceptual.....	18
Servicios de salud.....	18
Calidad en servicios de salud.....	18
Usuario.....	19

Usuario en salud.....	20
Calidad de la asistencia sanitaria.....	20
Satisfacción del usuario.....	21
Dimensiones de satisfacción.....	23
Evaluación de los servicios de salud.....	24
Auditoría de salud.....	24
La auditoría y el control interno.....	25
Escalas de medición.....	25
Modelo Servqual.....	26
Dimensiones Servqual para medir la calidad del servicio.....	26
Modelo SERVQHOS.....	28
Modelo SERVPERF (SERVice PERFormance).....	30
Escala PECASUSS (percepción de la calidad según usuarios de los servicios de salud).....	31
Capítulo II.....	34
Marco Referencial.....	34
Referentes Empíricos Internacionales.....	34
Referentes empíricos Latinoamericanos.....	35

Referentes Empíricos Nacionales.....	40
Marco Contextual.....	42
Marco Legal Normativo.....	43
Capítulo III.....	47
Metodología y Resultados.....	47
Tipo de estudio.....	47
Técnicas de recolección de la información.....	48
Variables de Investigación.....	48
Operacionalización de variables.....	49
Procedimientos.....	51
Cálculo del tamaño de la muestra.....	52
Análisis de Resultados.....	53
Análisis general.....	73
Capítulo IV.....	75
Propuesta.....	75
Título de la Propuesta.....	75
Introducción de la Propuesta.....	75
Justificación de la Propuesta.....	86

Objetivos de la propuesta.....	86
Desarrollo de la propuesta.....	88
Conclusiones.....	94
Recomendaciones.....	95
Referencias.....	96
Anexos.....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Edad de los usuarios de la Consulta Externa	53
Tabla 2	Genero de los usuarios de la Consulta Externa	53
Tabla 3	Instrucción de los usuarios de la Consulta Externa	54
Tabla 4	Etnia/Raza de los usuarios de la Consulta Externa	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	La consulta externa cuenta con equipamiento en buen estado.	55
Figura 2	Las instalaciones físicas son visualmente atractivas	56
Figura 3	El mobiliario es suficiente y en buenas condiciones.	57
Figura 4	La iluminación es adecuada	58
Figura 5	¿El personal de salud de Consulta Externa cumple con las fechas establecidas?	59
Figura 6	¿El personal médico le inspira confianza en sus conocimientos?	60
Figura 7	El personal administrativo le inspira confianza en sus conocimientos	61
Figura 8	El equipo de salud que está en el área, ponen énfasis en registros exentos de errores	62
Figura 9	El personal de salud de consulta externa, explican con exactitud a los usuarios, las condiciones del servicio.	63
Figura 10	El talento humano de salud de esta área, siempre se asegura de conocer bien su historia médica.	64
Figura 11	El equipo de salud de esta área, le proporcionan un servicio rápido y eficiente	65

Figura 12	El equipo sanitario nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas	66
Figura 13	La conducta del personal de salud de la consulta externa le inspira confianza.	67
Figura 14	Tiene la confianza de que su salud está en buenas manos.	68
Figura 15	El equipo de salud de consulta externa le proporciona atención individualizada.	69
Figura 16	El área tiene adecuados horarios de apertura para usuarios.	70
Figura 17	El equipo multidisciplinario de esta área se interesa por actuar convenientemente para Ud.	71
Figura 18	El talento humano de esta área comprende sus necesidades específicas.	72

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es analizar la satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda para proponer estrategias socio-sanitarias de mejora de la calidad. Fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, y correlacional; de corte transversal, no experimental y no longitudinal, para lo cual se utilizaron encuestas adaptadas de Servqual de expectativas y percepción a 236 usuarios vía virtual, cuyas variables fueron: dependiente, usuario externo; e, independiente, satisfacción, resultados que demuestran que la mayoría de los usuarios tuvieron la perspectiva de acuerdo con todas las 18 preguntas de la encuesta. Se midió la percepción de la calidad en los servicios de salud del hospital mediante encuestas y se la comparó con sus expectativas, demostrándose que, de 18 preguntas, en 8, la percepción superó a la expectativa; en 3, la percepción superó a la expectativa; en 2, hubo variación un poco alta entre expectativa y percepción. Es decir, el usuario esperó tener una mejor atención y lo logró gracias a la eficiencia y efectividad con que el equipo multidisciplinario labora, y, porque el ambiente laboral es el apropiado para la atención al usuario. Se concluye que, sabiendo que los usuarios se sienten satisfechos de ser atendido ahí, hay que mejorar ciertos aspectos, pero al momento se percibe que el usuario está en buenas manos.

**Palabras claves:** Satisfacción del usuario, Servqual, Calidad del Servicio,

Usuario, Salud, Consulta externa.

### **ABSTRACT**

The interest in carrying out user studies dates from the first decades of the last century, it is in the last two that interest in studying their satisfaction has grown. However, it has not been highlighted that the ontological sense of the sanitary discipline is precisely to cover the expectations that these have. The objective of the present investigation is to analyze the satisfaction of the external user of the Dr. Verdi Cevallos Balda Hospital to propose socio-sanitary strategies for quality improvement. It was a study of a quantitative, descriptive, and correlational type; cross-sectional, non-experimental and non-longitudinal, for which Servqual adapted surveys of expectations and perception were used to 236 users, whose variables were: dependent, external user; and, independent, satisfaction, results that show that the majority of users had the perspective according to all 18 questions in the survey. The perception of quality in the hospital's health services was measured by means of surveys and it was compared with their expectations, showing that out of 18 questions, in 8, the perception exceeded the expectation; in 3, perception exceeded expectation; in 2, there was a slightly high variation between expectation and perception. In other words, the user hoped to have better care and this was achieved thanks to the efficiency and effectiveness with which the multidisciplinary team works, and because the work environment is appropriate for user care. It is concluded that, knowing that users are satisfied with being served there, certain areas must be improved, but at the moment the user is usually in good hands.

**Keywords:** User satisfaction, Servqual, Service Quality, User, Health, Outpatient consultation.



## Introducción

“Tanto en la atención primaria como en especializada, la satisfacción del usuario se define como la percepción que tiene el paciente respecto a servicios de salud como la idoneidad médica técnica, las condiciones físicas-técnicas, el nivel de orientación e información y, finalmente, el ambiente sociocultural de la organización” (Avila Larreal, 2017, pág. 23).

Actualmente en el Ecuador las instituciones de salud están muy interesadas en impulsar programas dirigidos a la mejora continua de la gestión hospitalaria con el fin de responder de mejor modo a sus usuarios. Realmente este tema no ha sido analizado, pero hoy en día se puede observar que las organizaciones sanitarias proponen brindar servicios con eficiencia y eficacia a sus ciudadanos, lo que ha llevado a realizar importantes esfuerzos para conocer y medir la calidad con la que se está atendiendo, y uno de los pilares fundamentales para la misma es medir la satisfacción que percibe el usuario al recibir servicios de salud.

En el sector salud del Ecuador, existen muchas Unidades Operativas de Salud, las cuales han venido atravesando una serie de problemas en su modelo de atención, donde la gestión ineficiente deterioran los términos de calidad de la salud, lo que lleva a tener bajos niveles de cobertura principalmente para los grupos vulnerables, por ende, dentro del colectivo social, los paradigmas y las corrientes culturales catalogan al sistema de salud pública como ineficiente, lenta y de mala calidad comparados a los del sector privado (Fariño-Cortez, Cercado-Mancero, Vera-Lorenti, Valle-Flores, & Ocaña-Ocaña, 2018, pág. 2).

Este estudio se llevó a cabo en el Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo, donde la insatisfacción del usuario externo se hace notorio debido a que no se han determinado los factores que influyen en ella; y cuyo objetivo fue analizar la satisfacción del mismo para el diseño de estrategias de mejora de la calidad. La investigación está estructurada en 4 capítulos que se detallan a continuación:

El primero aborda el marco teórico, donde se presentarán algunos fundamentos teóricos sobre la satisfacción del usuario, métodos para medirla; satisfacción del usuario en salud, y consideraciones conceptuales vinculadas con las escalas Servqual, Servquos, Servperf y Pecasuss; y evaluación de las mismas.

El segundo enfoca el marco referencial. En este apartado se encuentran registrados estudios a nivel Mundial, Latinoamérica y Ecuador, respecto al entorno de la investigación. También se desarrolla el marco contextual donde se realiza una breve reseña del área de estudio; y, el marco legal que sirve de argumento a la investigación.

En el tercero, se desarrolla la metodología de la investigación. En este apartado se explica el método, su alcance, el tipo y las herramientas que se utilizarán para la recolección de datos. Se determina la población y muestra para obtener el número total de personas objeto de indagación; finalizando con el análisis e interpretación de los resultados.

En el cuarto, se planteará la propuesta de mejoramiento de la calidad de la atención y su justificación, se define el listado de actividades y posteriormente se procederá a desarrollarla con sus respectivas evaluaciones. Finalmente se

establecerán las conclusiones y recomendaciones de la investigación, culminando con la bibliografía citada y los anexos.

### **Antecedentes**

En la actualidad el Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo, cuenta con más de 15 servicios y sub-servicios, los cuales atienden a una cantidad aproximada de 3230 pacientes mensuales en consulta externa. Diariamente atienden 20 médicos por turno con guardias de 24 horas; y, a un promedio de 150 a 180 usuarios.

Al tratar sobre la calidad en la atención que la consulta externa de una casa de salud tiene que ofrecer, se refiere a los diferentes aspectos que un usuario debe de recibir dentro del establecimiento; la satisfacción de un cliente o usuario puede generar que un hospital forme una reputación estable dentro del mercado. En base al grado de satisfacción que tengan los usuarios se podrá fomentar una lealtad a la institución fuerte e inquebrantable que causará que personas de otras partes deseen recibir atención de aquel centro o casa de salud.

El poder recibir una atención de calidad es de suma importancia; ya que, no es rentable que en una sociedad sus habitantes vivan enfermos, tanto física como mentalmente, causando una baja productividad y rendimiento económico. El entregar un servicio de calidad causa bienestar en el cliente (Sutton, García, Aguirre, & Ramírez, 2013).

El Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo intenta mantener a sus usuarios y pacientes con alta satisfacción para que den buenas referencias del mismo y así poder mejorar su imagen institucional.

López (2020) expresa que desde el punto de vista de la atención al usuario, la satisfacción es la valoración positiva que hace éste de una experiencia. Se produce al observar que la experiencia del servicio ha superado las expectativas previas que tenía con respecto a los bienes o servicios en una organización. Por otro lado, la insatisfacción del cliente se produce en el momento en el que los consumidores y usuarios perciben que las expectativas sobre los bienes o servicios no han sido superadas por su experiencia final (López Salas, 2020, pág. 132).

El Banco Mundial en conjunto con la Organización Mundial de la Salud (OMS), y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2018) expresan que los servicios de salud de baja calidad están frenando el avance de las mejoras en el ámbito de la salud en países de todos los niveles de ingreso. Hoy en día, en todas las naciones abundan los diagnósticos imprecisos, los errores de medicación, los tratamientos inapropiados o innecesarios, las instalaciones o prácticas médicas inadecuadas o inseguras, o los prestadores que carecen de suficiente capacitación y experiencia. Esta situación empeora en los países de ingreso bajo y mediano, donde el 10% de los pacientes hospitalizados puede contraer una infección durante su internación, en comparación con el 7% en los de ingreso alto. Al mismo tiempo, en los países de ingreso alto, la salud de 1 de cada 10 pacientes se ve perjudicada durante el tratamiento médico (Banco Mundial (BM), 2018).

En América Latina, de acuerdo a los resultados de la encuesta de Características de los Sistemas de Salud, realizada en 2018 por el Banco Interamericano de Desarrollo en colaboración con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), los beneficios en salud a los que las personas tienen derecho no son homogéneos en los países de la región. Considerando que estos beneficios buscan reducir las inequidades en el acceso, la mayoría de los países cuentan con un paquete básico de servicios. Sin embargo, su amplitud (número de personas cubiertas) y profundidad (número de enfermedades cubiertas) puede variar según si el paquete lo proporciona el sistema nacional público o una o múltiples entidades aseguradoras (BID & OCDE, 2018).

Cabrera (2016) indica que en los servicios sanitarios del Ecuador, tanto en instituciones públicas o privadas, ambulatorias u hospitalarias con frecuencia ocurre el fenómeno de hacer las cosas “a mi manera, ya que hacerlo así siempre da buenos resultados”. El problema empieza cuando lo que se debe hacer tiene o puede tener efectos sobre los pacientes. En éstas todo puede ser medido, desde la historia clínica, el número de eventos centinela, el costo por receta de un centro ambulatorio, el número de diagnósticos por consulta de un médico particular, el número de insumos usados en una cirugía, etcétera y lo interesante de esto es que esos resultados pueden ser comparados con otros centros ambulatorios y hospitalarios a nivel nacional e internacional para generar estándares de desempeño local del centro que los está realizando (Cabrera Vásconez, 2016).

Según María Murillo (2014) el 8% de los pacientes llegan al Subcentro de Salud Andrés de Vera lo hace por asistencia médica y una vez al año; 62% califican la atención brindada por el talento humano como buena; 34% consideran

que le hace falta a la infraestructura rediseñar los espacios; 65% se siente satisfecho al ser atendido en esta institución; 18% considera que al talento humano de salud le hace falta profesionalismo; 52% considera que las políticas llevadas a cabo por el actual gobierno en relación al talento humano en salud deben incluir mejoras relativas a medir productividad. A la entrevista a los empleados y directivos de esta institución, respecto a si considera que se debe cambiar la infraestructura de ésta, contestaron que si porque permitiría ampliar de cobertura de atención; que se necesita de urgencia el incremento de talento humano en salud para el centro de salud; que se debe capacitar a los profesionales de la salud continuamente porque la actualización permitirá un mejor trato a los usuarios externos; que el Ministerio de Relaciones Laborales sea quien los capacite; y consideran que se deben aumentar las motivaciones hacia el talento humano en salud (Murillo Yulàn, 2014).

### **Planteamiento del Problema**

Según Blanco et al. (2015) no todos los servicios logran su objetivo, algunos responden más a los intereses del prestador que a los de los usuarios. Este principio general aplica también en salud, donde la situación es más compleja porque con frecuencia tanto el usuario como el prestador reconocen, por lo menos inicialmente, la naturaleza del problema. La satisfacción del usuario puede reflejar en parte, la pertinencia y capacidad de la asistencia para resolver la necesidad que le dio origen, sin embargo, esta valoración es el producto de un fenómeno complejo que depende de múltiples factores (Blanco & Maya, 2015).

Actualmente, los sistemas sanitarios se enfrentan a problemas tales como complejidad de los servicios, escasez de recursos, rápida innovación de la tecnología, así como el aumento de las expectativas de los usuarios, y para resolverlos es necesario incorporar sistemas de gestión de calidad. Dentro de los estudios de usuarios, se encuentran algunos enfocados en evaluar la satisfacción de los mismos de hospitales, ejecutados en diversos países.

La deficiente calidad en la atención usuaria en salud, es uno de los mayores inconvenientes para afrontar las dificultades sanitarias con éxito. En ello recae la importancia de realizar evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud.

La satisfacción del usuario expresa el valor subjetivo de la atención recibida y es importante en diferentes aspectos como su evaluación y la posibilidad de identificar oportunidades de mejora.

Actualmente, el hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo como una institución sanitaria del Ecuador, tiene el deber de garantizar una adecuada calidad de atención al usuario externo, orientado a otorgar satisfacción y seguridad minimizando riesgos en la prestación de los servicios.

Con esta premisa y considerando que no se ha realizado un estudio que permita medir la satisfacción del usuario externo, es prioritario analizar esta temática, mediante la identificación de factores que influyen en la percepción y medición de la percepción de la calidad y compararla con la expectativa, a fin de

lograr una mejora continua y cumplir con las normas establecidas por el Ministerio de Salud del Ecuador.

Por lo antes expuesto, se considera importante realizar esta investigación para conocer el nivel de satisfacción, tomando en cuenta que una de las mayores dificultades que afrontan los hospitales es la concerniente en mejorar la calidad de los servicios, por lo cual es trascendental saber cuál es la problemática y sentar una línea de base para posteriormente gestionar de mejor manera esta institución de salud, y lograr una mejora continua, recordando que en un hospital de referencia para gran parte de la costa.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo incide la calidad de los servicios de salud en la satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda?

### **Justificación**

Uno de los aspectos notables que, en muchas situaciones, determina la competitividad y estabilidad en el mercado de las instituciones es la calidad del servicio. De cara a esto, surge la necesidad de saber cómo el usuario percibe y forma expectativas al interior de los establecimientos de salud, siendo relevante identificar aspectos que influyen en la misma.

Para la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo del Ecuador (Senplades) (2017) “el desarrollo inclusivo también implica la igualdad en el

acceso al trabajo en sus diferentes formas, siempre en condiciones dignas y justas. De esta forma, el trabajo es un derecho humano y fuente de realización individual y colectiva, por lo que se rechaza cualquier posibilidad de precarización laboral” (Senplades, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. 148 Pags. En: , 2017, pág. 55).

La Constitución Política del Ecuador en su Art. 53, revela que “las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados” (Constitución Política del Ecuador, 2020).

Según Zea (2010) “el Plan Nacional del Buen Vivir 2014 – 2017 recoge el planteamiento de la nueva Constitución que consagra el respeto a la dignidad de los trabajadores, a través del pleno ejercicio de sus derechos, reconociendo integralmente el trabajo como un derecho y su realización en condiciones justas y dignas, como una aspiración de larga data, cuya cabal aplicación exige la superación de condiciones estructurales que han marcado históricamente una realidad de explotación, discriminación y desigualdad que persiste y se recrea” (Zea Dávila, 2010).

Para la Senplades (2017) “el esfuerzo individual y colectivo de los trabajadores los ha convertido en uno de los ejes imprescindibles en toda

sociedad. Por ello, el Gobierno enfatiza en garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de formas (Senplades, 2017, pág. 93).

Jinez et al. (2016) expresa que “en salud, la calidad es ofrecer un rango de servicios seguros, efectivos y que satisfagan necesidades y expectativas usuarias. La evaluación de la satisfacción por los servicios que recibe, es una vía de retroalimentación para mejorar la gestión de calidad y la eficacia del cuidado que se brinda” (Jinez, Rojas, & Valdès, 2016).

La evaluación de la satisfacción del cliente es un elemento esencial para la toma de decisiones en la planificación de salud, permite conocer la situación epidemiológica, las tendencias de salud, los hábitos de vida, la utilización de servicios sanitarios, identificar los principales problemas de salud, los hábitos de vida y el acceso a los servicios sanitarios desde el punto de vista del ciudadano.

Socialmente, los resultados de esta investigación serán utilizados como un aporte tanto a la institución como a los altos mandos de la consulta externa para la toma de decisiones. También serían empleados para valorar el impacto de intervenciones en salud sobre la calidad de atención y para la creación de un plan educativo perenne del equipo de salud de este Hospital.

Académicamente el desarrollo del presente proyecto va a fortalecer la institución y crear las condiciones para que las universidades ecuatorianas con las que tiene convenio para realizar pasantías, sean núcleos en los que se genere y distribuya el conocimiento sobre la calidad de atención, tema de vital importancia

para elevar la eficacia de la enseñanza y, de esta manera contribuir de mejor forma al desarrollo del país.

Esta investigación es de la línea de calidad del servicio y satisfacción usuaria. Permitirá conocer cuáles son los factores que influyen con respecto a la atención recibida, y facilitará obtener información relevante para mejorar, brindar un servicio adecuado, diferenciado y así lograr la satisfacción del mismo y familia.

Los beneficiarios con el desarrollo de este proyecto serán los Directivos del Hospital y equipo multidisciplinario que labora en la Consulta Externa, ya que a través de sus resultados se podrá conocer la realidad existente respecto a la calidad de atención y poder crear e implementar estrategias para el mejoramiento continuo en la atención brindada.

### **Preguntas de Investigación**

¿Cuáles son los referentes teóricos para describir la información bibliográfica actual sobre satisfacción de clientes de servicios de la salud?

¿Cuáles son los factores que influyen en la percepción de los servicios de salud para realizar su medición en el hospital?

¿Cuál es la percepción de la calidad en los servicios de salud del hospital para compararla con la expectativa de los usuarios?

¿Cuáles serían las estrategias socio-sanitarias propuestas para la mejora de la calidad de los servicios de salud del hospital?

## **Objetivos**

### **General**

Analizar la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo, mediante la identificación de factores que influyen en la percepción y medición de la percepción de la calidad y compararla con la expectativa, a fin de proponer estrategias socio-sanitarias para la mejora de la calidad de los servicios de salud del hospital.

### **Específicos**

Describir la información bibliográfica actual sobre satisfacción de clientes de servicios de la salud.

Identificar los factores que influyen en la percepción de los servicios de salud para realizar su medición en el hospital.

Medir la percepción de la calidad en los servicios de salud del hospital para compararla con la expectativa de los usuarios.

Proponer estrategias socio-sanitarias para la mejora de la calidad de los servicios de salud del hospital.

## **Hipótesis**

El estado de la calidad de los servicios de salud incide en el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda.

## **Capítulo I:**

### **Marco Teórico**

En el Marco teórico, tal y como se estableció en el apartado de metodología, el proyecto de trabajo de grado, se presentarán algunos fundamentos teóricos sobre la satisfacción del usuario, métodos para medir satisfacción del usuario; satisfacción del usuario en salud, igualmente se incorporarán consideraciones conceptuales vinculadas con accesibilidad, escala Servqual y evaluación de la misma.

#### **Fundamentación teórica**

Ubicar el origen en el tiempo de la satisfacción de usuarios, remite necesariamente al tema de la evaluación. Según Lancaster (1995), el tema de la evaluación empieza a tratarse en la década de los sesenta del siglo XX, e inicia con estudios relacionados con la evaluación de colecciones, campo ampliamente tratado desde entonces (Lancaster, 1995).

A medida que han ido desarrollándose estudios al respecto de la satisfacción, el concepto ha sufrido diversas modificaciones y ha sido enfocado desde distintos puntos de vista a lo largo del tiempo. Baste reseñar que en los años 70 del siglo XIX, el interés por el estudio de esto era tal que se habían realizado y publicado más de 500 de estos estudios en esta área (Hunt 1982), y este interés por el concepto de la satisfacción no parece decaer, sino más bien todo lo contrario, como pusieron de manifiesto Peterson y Wilson (1992) en un análisis

de la literatura relativa a la satisfacción del cliente que ponía estimaba en unos 15.000 artículos académicos escritos que abarcaban la satisfacción o insatisfacción en los últimos veinte años.

A finales de esa década, White (1978) resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación: La maximización del uso de la información, lo que: “enfatisa la diseminación más que el almacenamiento; la satisfacción del usuario antes que la del bibliotecario; el alcance más que el estudio, y, en general, la actividad antes que la pasividad” (White, 1978, pág. 79).

Y abunda al apuntar que para lograr este objetivo se hace necesario: maximizar el conocimiento de la comunidad y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. Como se puede apreciar le da una gran importancia al sujeto dentro de todo el proceso de la evaluación de los procesos bibliotecarios.

A pesar de la trascendencia de la satisfacción de usuarios, se han realizado pocos trabajos, sobre este fenómeno. En una búsqueda hecha en bases de datos internacionales sobre estudios de usuarios en general, se encontró que existían escasos registros relacionados con la satisfacción, que la producción de trabajos sobre este tópico empieza en la década de los ochenta, y se ha ido incrementando lentamente hasta la fecha, lo que nos lleva a establecer que la satisfacción de usuarios ha sido poco atendida. El mismo patrón se ha seguido a nivel de América Latina, en esta región, se han hecho estudios principalmente, para determinar las

necesidades de información, los estudios sobre satisfacción empiezan a partir de 1980 (Hernández Salazar, 2006).

Los antecedentes bibliográficos sobre la satisfacción eran estudiados desde diferentes aspectos. Estas consideraciones se extienden desde la psicológica hasta la física y de lo sistemático a los aspectos positivos. Sin embargo, en la mayor parte de los casos, la consideración se centra en dos construcciones básicas, las expectativas de los clientes antes de la compra o uso de un producto y su percepción relativa del rendimiento de ese producto después de usarlo.

Las expectativas de un cliente sobre un producto nos indica el comportamiento esperado de este ante ese producto. Como se sugiere en la literatura, los consumidores pueden tener varios "tipos" de expectativas la hora de formar su opiniones sobre el rendimiento esperado de un producto. Por ejemplo, Miller (1977) identifica cuatro tipos de expectativas: ideal, esperado, mínimo tolerable, y deseable.

A posteriori, Day (1977), efectuó una nueva distinción discriminando a las expectativas sobre la base de los siguientes aspectos: la naturaleza del producto o servicio; los costos y beneficios personales obtenidos; los costos y los beneficios sociales. Se considera como una construcción importante El rendimiento percibido del producto debido a su capacidad de permitir hacer comparaciones con las expectativas. En algunas investigaciones, los eruditos han podido establecer que la satisfacción del cliente tiene una fuerte emocional (p. ej, el componente afectivo).

Mientras otros muestran que los componentes cognitivos y afectivos de la satisfacción del cliente se influyen recíprocamente entre sí a través del tiempo para determinar la satisfacción general.

Especialmente para los bienes duraderos que se consumen con el tiempo, es valioso adoptar una perspectiva dinámica en la satisfacción del cliente. Dentro de una perspectiva dinámica, la satisfacción del cliente puede evolucionar con el tiempo ya que los clientes utilizan repetidamente un producto o interactúan con un servicio. La satisfacción experimentada en cada interacción (satisfacción transaccional) puede influir en la satisfacción acumulada en general.

Por lo tanto, Mittal, Kumar y Tsiros (1999) mostró cómo la satisfacción experimentada en un servicio inicial de vehículo y concesionario (por ejemplo, 6 meses) podría afectar en a la satisfacción experimentada posteriormente, por ejemplo, varios meses después.

En un estudio posterior, los eruditos mostraron que no sólo es sobre la satisfacción del cliente en general, sino también la lealtad del cliente que evoluciona con el tiempo.

Finalmente, la investigación mostró la importancia relativa de los antecedentes de satisfacción, sobre todo los diferentes atributos que afectan la satisfacción del cliente, varía significativamente con el tiempo.

## **Marco conceptual**

### **Usuario en salud**

El usuario en salud es la persona que utiliza y elige los servicios sanitarios. En torno a él se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la red de establecimientos de salud pública. Es el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud.

Para Priego (2017) un paciente, es un ser necesitado de cuidados (pasivo-vulnerable); de simple vocablo, y preferencia del argot directivo; y, un cliente es un término vinculado al mercantilismo (Priego, 2017).

El autor realiza una diferencia entre paciente y cliente. Para él, un paciente es un ser vulnerable, pasivo con simple vocablo directivo que requiere de cuidados; y, un cliente es un ser afín a lo comercial.

### **Satisfacción del usuario**

Oliva, y cols. (2016) expresa que, la satisfacción usuaria es el grado de congruencia que existe entre expectativas de atención ideal en salud y percepción del servicio que recibió y como la medida en que los profesionales sanitarios logran cumplir necesidades y expectativas del consumidor (Oliva & C., 2004).

El grado de oportunidad que hay en la diada, expectativas de atención ideal en salud-percepción del servicio que recibió; y de cómo los expertos sanitarios logran plasmar necesidades y perspectivas es la satisfacción del usuario.

Reynaldos et al. (2017) perciben la satisfacción usuaria como el grado de coherencia entre las expectativas del paciente de una atención ideal sanitaria y la percepción de éste del servicio que recibió (Reynaldos, Achondo, & Azolas, 2017).

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional, derivada de la comparación entre expectativas y comportamiento del servicio; está subordinada a numerosos factores como las posibilidades, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria.

Para Sánchez (2016) la satisfacción se presenta en todo instante, esta variable se origina de acuerdo al entorno donde el usuario recibe el servicio, la percepción determinará que desarrolle una sensación satisfactoria o no respecto al prestador de salud (Sánchez, 2016).

Se habla de la satisfacción como un punto variable dentro del entorno de un cliente; es decir, que para que éste pueda sentirse compensado debe vivir experiencias que provoquen un efecto positivo que garantice que pueda generar buenas referencias acerca de la atención recibida en un hospital determinado.

Para Fontova y cols. (2015) una institución sanitaria que no disponga de una correcta gestión y control interno, tendrá problemas cuando existan

aglomeraciones de personas en sus instalaciones. La medición es, a mayor exceso de usuarios incrementan los tiempos y disminuyen niveles de satisfacción (Fontova, 2015).

La aglomeración de personas en las instalaciones de salud y el no disponer de una buena gestión y control interno, provoca problemas ya que a mayor exceso de usuarios, más elevación de tiempos de para, lo que decrece los niveles de satisfacción.

Para Kim y cols. (2015) la satisfacción del usuario se ha convertido en otras realidades en un factor asociado a la decisión del uso de estos servicios (Kim, Lim, & Kim, 2015).

Un factor asociado a la decisión del servicio de salud es la satisfacción del usuario, misma que se ha convertido en otra realidad de la calidad de atención brindada en los consultorios de atención en salud.

### **Relación prestador del servicio-usuario**

Para Frenk (2016) el manejo de la relación prestador del servicio-usuario constituye un componente esencial de la calidad. Su reflejo más importante es la satisfacción del usuario. Además de su valor intrínseco, la satisfacción afecta la efectividad de los aspectos técnicos de la atención (Frenk, 2016).

## **Dimensiones de satisfacción**

Ros (2016) indica que el modelo cognitivo define la satisfacción del usuario como una respuesta de los consumidores que viene dada por un estándar en cuanto a expectativas y por la discrepancia entre esas expectativas y el rendimiento percibido del producto consumido (Ros, 2016, pág. 81).

Para realizar un estudio de satisfacción, es preciso basar su gestión de la relación con el cliente bajo dos perspectivas: La cualitativa, con el fin de poder entender el lenguaje del cliente tanto común como potencial; analizar la experiencia de la relación cliente-empresa; y, deducir de ello las fuentes de satisfacción e insatisfacción. Y, una perspectiva cuantitativa, para poder: medir la satisfacción e insatisfacción de los clientes en las dimensiones pertinentes; evaluar la importancia de cada dimensión del producto/servicio en la satisfacción global; entre otras.

## **Evaluación de los servicios de salud**

Para Álvarez (2015) el proceso de evaluar significa comparar, pesar y emitir juicios de valor sobre una situación encontrada. Para poder tasar un proceso de salud se hace necesario disponer de un equipo multidisciplinario para que monitorice cada área de la institución. Un auditor médico no podrá revisar el modelo de sistemas de la entidad; para ello se requiere de otro profesional y de unas guías específicas. El auditor médico valorará la parte médica (Álvarez Heredia, 2015).

Para realizar una evaluación en cualquier institución de salud se requiere de un equipo muy bien estructurado de profesionales con el fin de monitorizar cada una de sus áreas. Para valorar la parte médica se necesita que lo realice un profesional en esta rama.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (2018) propuso en el 2000, un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que éste no tiene únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud (WorldHealthOrganization, 2018).

Significa que se busca que tanto financiadores como prestadores de salud públicos y privados brinden un servicio de calidad sin distinción mediante una atención segura que le permita acceder a los distintos servicios de salud.

Asimismo la OMS (2018) resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud (WorldHealthOrganization, 2018).

A pesar de las mejoras obtenidas en aseguramiento y cobertura de atención en años recientes, aún se reporta insatisfacción por parte de los usuarios de servicios de salud.

Para Saldaña y col. (2015) evaluar la satisfacción del usuario externo respecto a la atención recibida es tan importante para lograr una de calidad como las competencias técnicas del personal sanitario. Para el usuario, la calidad depende de tiempo de espera, trato digno, privacidad en atención, accesibilidad de servicios y obtención del servicio que se espera (Saldaña & Sanango, 2015).

### **Auditoría de salud**

Según Pavón y col. (2017) una auditoría en salud “es la que aborda todo el conjunto de acciones derivadas de la estructura, proceso, resultado e impactos de equipos multidisciplinario de salud, orientada a diseñar, implantar y desarrollar sistema de garantía de calidad, establecer criterios de acreditación de hospitales, delinear indicadores y estándares de calidad, evaluar eficiencia, eficacia y efectividad de la administración, evaluar calidad de la atención médica y sus impactos, que debe ser abordada por un equipo de auditores que incluyan: médicos, enfermeras, obstetrices, tecnólogos médicos, nutricionistas, odontólogos y administradores (Pavón Rosero & A., 2017, pág. 12).

La auditoría en salud es un conjunto de acciones que se derivan de procesos, orientadas a establecer criterios hospitalarios para lo cual requieren de un equipo multidisciplinario que incluyen médicos, enfermeras, odontólogos, obstetrices, entre otros.

## **La auditoría y el control interno**

Isaza (2018) expresa que la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud hace parte del sistema de control interno, en la medida en que este último constituye controlar y al igual que ocurre con otros procesos de la organización, verifica si efectivamente el nivel de autocontrol y auditoría están cumpliendo con el propósito para el cual ha sido planteada por la norma (Isaza Serrano, 2018, pág. 153).

El autor nos indica que para que exista mejoramiento en la auditoría de la calidad de atención en salud es necesario un control interno, ya que constituye el control del control. Esta verifica si efectivamente el nivel de autocontrol y si cumplen o no con el propósito planteado en la normativa elaborada para tal efecto.

Para Gerónimo-Carrillo et al. (2017), evaluar la satisfacción con la calidad de la atención desde la perspectiva de las expectativas del usuario externo, ofrece un panorama real de las oportunidades de mejora en la atención a la salud (Gerónimo-Carrillo, Guzmán-Cejas, Magaña-Olàn, & Ramos-Rendón, 2017).

Es decir, a mayor evaluación mayor satisfacción desde la diada perspectiva- expectativas del usuario externo, que brinda una visión efectiva de las oportunidades para mejorar la atención sanitaria.

## **Escalas de medición**

Rilo (2015) indica que hay diversos sistemas para estudiar el nivel de satisfacción del cliente o usuario, puede ser a través de cuestionarios, encuestas, formularios, etc. Todas estas herramientas se basan en preguntas para estudiar y medir el grado de satisfacción del usuario. Las preguntas deben ser claras, fáciles de entender, lenguaje acorde a la zona geográfica y se deben evitar expresiones confusas o que lleven a posibles malinterpretaciones por parte del encuestado (Rilo, 2015, pág. 150).

## **Modelo Servqual**

Creado a partir de 1985 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, y publicado por primera vez en el año 1988, crean estudios cuali-cuantitativos que dan origen a la misma.

Por su eficacia y seguridad es la herramienta de múltiples dimensiones más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención en instituciones de servicios, e incorpora en su diseño un conjunto de requisitos de calidad.

## **Dimensiones Servqual para medir la calidad del servicio**

Está constituida por un nivel de respuesta variada, delineada para entender expectativas de asiduos respecto a un servicio. También es un instrumento de progreso y comparación con otras organizaciones midiendo lo que el cliente

espera de la misma y que presta la asistencia en cinco dimensiones. De esta forma, difiere esa medición con la estimación de lo que el usuario percibe del mismo.

Lezcano et al. (2018) indican que la escala Servqual mide cinco dimensiones de calidad. Tangibilidad (instalaciones, equipo, personal y material de comunicación); fiabilidad (ejecutar el servicio prometido); capacidad de respuesta (disposición de ayuda); seguridad (conocimiento y capacidad de inspirar confianza); y, empatía (cuidado y atención individualizada) que genera puntajes entre cero y siete (Lezcano & Cardona-Arias).

Tangibilidad, es un factor referente a las instalaciones físicas, equipos y la apariencia del personal y material de comunicaciones. Son elementos importantes en la industria de servicios afín con la definición de calidad.

Fiabilidad, se refiere al aforo de cumplir el servicio de manera fiable y precisa. El agrado de los clientes va a elevarse cuando los proveedores de servicios sean aptos de mostrar su entereza, cuando tengan la confianza en el trabajo del dotador del mismo.

Capacidad de respuesta, se refiere a la voluntad del dotador de servicios para ayudar a los compradores y proporcionarlos rápidos.

Seguridad, es el conocimiento, cortesía y capacidad de los empleados de transferir confianza y seguridad. Bibliografías evidencian un trato positivo entre seguridad y satisfacción de los usuarios.

Empatía, componente referente al cuidado y atención personalizada que se les brinda a los clientes.

Para Ibarra-Morales y cols. (2020), la escala Servqual para la evaluación de la calidad en servicios, se ha convertido en una herramienta muy poderosa para que las organizaciones logren, entre otros propósitos, fidelizar a los clientes y ser más competitivas (Ibarra-Morales, Woolfolk-Gallego, Meza-López, & Gelain-Rodríguez, 2020).

El método Servqual requiere la opinión de los usuarios respecto de los ítems del cuestionario. Es por esta razón que se puede afirmar que el modelo corresponde a un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas que aborda 5 dimensiones que agrupan 22 ítems de calidad de servicio.

Para Numpaque-Pacabaque y col. (2016), la escala SERVQUAL, tiene cinco dimensiones de servicio: garantía, fiabilidad, materiales, empatía y capacidad de respuesta (Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016, pág. 717).

Calixto-Olalde et al (2011) indica que la escala mide las expectativas y percepciones del paciente respecto al servicio de salud, a través de dos cuestionarios de 22 ítems cada uno y que es evaluado por medio de una escala tipo Likert que varía de uno hasta siete, siendo uno totalmente de acuerdo y siete desacuerdo totalmente, pasando por un neutro, cuatro (Calixto-Olalde, y otros, 2011, pág. 528).

Para Valencia y otros. (2018), los tangibles se refieren a las apariencias de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales escritos. Posteriormente surgen adaptaciones propuestas por literatos en diferentes contextos (Valencia, Piedrahita, Zapata, Benjumea, & Palacios, 2018).

De hecho, las adaptaciones al modelo Servqual para medir la satisfacción de usuaria, en el caso particular de los servicios de salud, tienen más de 20 años de registro, que desde una perspectiva más bien empírica, se puede observar que en los últimos cinco años, diversos trabajos y en diferentes países, se buscan confirmar si este modelo es una medida de calidad válida en el contexto de sus instituciones sanitarias.

Teshnizi et al. (2018) expresa que, la literatura a su vez permite corroborar que las investigaciones que involucran los modelos de calidad percibida es abundante, lo que incluso ha dado paso a estudios que llevan a cabo metas y otros tipos de análisis bibliométricos (Teshnizi, Aghamolaei, Kahnouji, Teshnizi, & Ghani, 2018).

### **Ventajas del método Servqual**

Respecto a las ventajas del método Servqual, Bustamante, etAl (2019) indican que este método permite realizar una comparación de las expectativas y las percepciones de los clientes de cualquier organización en un tiempo determinado y con ello lograr establecer similitudes y diferencias y así poder realizar diagnósticos de la calidad de servicio (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019).

Además se pueden realizar comparaciones entre diferentes organizaciones del mismo tipo otras localidades. Es un método adaptable, el cual se puede cambiar de acuerdo a las peculiaridades de la organización a evaluarse, permitiendo revisar las variadas opiniones de los clientes, percepciones y expectativas relacionadas con la calidad de servicio.

Es importante recalcar que la medición de la calidad de los servicios, es uno de los mecanismos importantes para cualquier organización de servicios así como para las prestadoras de salud por su interés en la acreditación y reconocimiento internacional.

Necesario resulta proporcionar a las instituciones sanitarias de cualquier país una herramienta que utilicen para un mejor juicio de las necesidades que tienen los servicios médicos.

Aplicar una escala Servqual en servicios es identificar áreas que deben ser potencializadas donde se existan deficiencias para emprender estrategias de mejoras.

### **Desventajas del método Servqual**

Bustamante y cols. (2019) también se refiere a las desventajas del método Servqual. Acota que, éste se realiza mediante cuestionarios, por lo tanto la información puede estar sesgada, debido a que las personas pueden no entender la dinámica del mismo, y por ello no saber con certeza si el significado de las preguntas es totalmente claro (Bustamante, Zerda, Obando, & Tello, 2019).

Para Numpaque-Pacabaque y col. (2016), estudios que presentan la escala SERVQUAL revelan que ésta permite establecer planes de mejora en instituciones de servicios de salud al ser la más empleada en el área hospitalaria para evaluar la calidad de asistencia desde la percepción de usuarios (Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

Muchos estudios han validado y aplicado la escala Servqual en el ámbito hospitalario demostrando la validez interna adecuada para dicha escala, así como de las diferentes adaptaciones realizadas en diferentes países en donde se aplicaron. Considero que, aunque en nuestro país se ha intentado validar escalas diferentes a la Servqual, no cuentan con un rigor estadístico importante que permita dar validez a otros estudios realizados.

Se hace efímero el cuidado de la calidad de los servicios cuando se piensa en centros de atención de usuarios, porque de ello, la población blanco permanece fiel al servicio que se brinda; por esto se hace necesario contar con modelos que permitan conocer la calidad de los mismos, ejemplo de eso es el modelo Service Quality (SERVQUAL).

### **Expectativas y percepciones**

Asefi y cols. (2017) señalan que, las expectativas son las demandas de los clientes, lo que significa que ellos sienten lo que un proveedor de servicios debe sustentar; y, las percepciones, las experiencias de un cliente. La distancia entre ambas indica la calidad del servicio (Asefi, Delaram, & Deris, 2017).

Es decir, los administradores de las organizaciones deberían priorizar programas para aumentar la satisfacción del usuario y mejorar la calidad de los servicios de su organización al descubrir las expectativas y percepciones más bajas y altas de los mismos sobre la condición actual y deseable.

Para Aldave (2017), las expectativas del usuario se definen por lo que espera del servicio que brinda la institución y su satisfacción sería su nivel de cumplimiento. La percepción se refiere a cómo percibe que cumpla con entrega del servicio de salud ofertado (Aldave, 2017).

Las expectativas del usuario es lo que éste espera del servicio que brinda la institución y su satisfacción, el nivel de cumplimiento. La percepción es cómo percibe que cumpla con el servicio de salud ofertado y entregado.

### **Satisfacción**

Para Torres (2017), la satisfacción es la conformidad expresada por el usuario en función de expectativas respecto a la atención que recibe en áreas que integran a dimensiones de la calidad. La del beneficiario de servicios sanitarios es resultado específico de la labor realizada (Torres, 2017).

### **Satisfacción usuaria**

Generalmente se entiende como satisfacción usuaria al grado de congruencia que existe entre las expectativas de una atención ideal en salud y la percepción del servicio que recibió.

Es decir, es el grado de lógica entre las expectativas usuarias de una atención ideal en salud y la percepción del servicio que recibió, o bien, como la medida en que los profesionales sanitarios logran cumplir las necesidades y expectativas del mismo.

### **Niveles de satisfacción**

Para Cotlear (2015), los pacientes experimentan 2 niveles de agrado: la insatisfacción, que se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanzan sus expectativas; y, la satisfacción, cuando coincide con las posibilidades del mismo (Cotlear OG, 2015).

Desde este contexto, se puede inferir que la calidad en el sistema de atención de salud será catalogada como buena o mala de acuerdo con el nivel de satisfacción que tengan los usuarios sobre diferentes factores implicados en la atención de salud y/o en el servicio prestado por la institución.

### **Modelo SERVQHOS**

Para Numpaque-Pacabaque y cols. (2016) es un cuestionario que sirve para evaluar la calidad percibida de atención hospitalaria. Combina expectativas y percepciones para valorar eficacia con ítems reducidos. Es un instrumento que mide aspectos objetivos-subjetivos relacionados con estructura tangible y proceso intangible de atención sanitaria (Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

Para Marín-Tello y cols. (2019) la escala SERVQHOS agrupa variables relacionadas con la calidad objetiva que hace referencia a infraestructura, confort, dotación de equipos y asuntos afines con los mismos, el trato, y la comunicación e información hacia el usuario por parte del personal sanitario (Marín-Tello, Rivera-Chávez, Fernández-Sánchez, & al., 2019).

Las instalaciones, confort, dotación de equipos, trato, comunicación e información hacia el usuario por parte del personal de salud, son variables de calidad objetiva que agrupa la escala SERVQHOS.

Según Castro y cols. (2017), la escala SERVQHOS está organizada en cuatro partes:

La primera describe objetivos e importancia de la información solicitada al usuario. Establece aspectos éticos como permiso y consentimiento para su aplicación; y, determina que los datos serán manejados de forma anónima y confidencial.

La segunda consta de 19 ítems que se evalúan mediante la escala de Likert, en la que indaga al usuario por aspectos tangibles e intangibles de la calidad de atención y criterios basados en expectativas y percepciones, que van de uno a cinco, siendo 1 mucho peor de lo que esperaba y 5 mucho mejor.

La tercera es una encuesta adicional que indaga la satisfacción global del usuario y aspectos relacionados con la misma.

La cuarta indaga datos sociodemográficos de los usuarios encuestados como género, edad, estado civil, estudios y ocupación. Existe un espacio en blanco adicional en el cual el usuario puede escribir sugerencias para el mejoramiento de la calidad de atención sanitaria (Castro, Rincón, & Gómez, 2017).

Para Numpaqué-Pacabaque y otros. (2016) la escala SERVQHOS ha sido diseñada como un modelo para evaluar la calidad de los servicios de atención sanitaria y combina en ella, expectativas y percepciones del paciente (Numpaqué-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

Es una escala que fusiona la diada expectativas-percepciones del cliente, y ha sido delineada como guía para valorar la calidad en la atención sanitaria.

### **Modelo SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE)**

Brinkkemper, et al. (2016) expone que para abordar los problemas de ambigüedad al determinar las percepciones de la calidad del servicio, Cronin y Taylor (1992) desarrollaron un instrumento alternativo, SERVPERF, mismo que se enfoca específicamente en las percepciones. Como resultado, esta escala proporciona una escala de medición más eficiente, ya que el número de ítems del cuestionario que deben medirse se reduce en un 50 por ciento (Brinkkemper & Jansen, 2016, pág. 206).

Para Ibarra y cols. (2015), Servperf debe su nombre a la exclusiva atención con la valoración del desempeño para medir y evaluar calidad del servicio. Esta

escala se compone de igual ítems y dimensiones que Servqual. La diferencia, elimina la referencia a expectativas de clientes. (Ibarra M & Emma V, 2015)

La escala Servperf se basa solamente en las ideas, separando las atenciones del servicio general del área en estudio. La razón, está relacionado con los problemas de interpretación del concepto de expectativas, en su incertidumbre durante la atención brindada, redundando en los conocimientos del servicio recibido. Las viejas prácticas indican que la percepción del rendimiento por sí sola logra pronosticar la conducta de los individuos, así como el nexo entre percepción y dimensiones con la calidad atribuida a ellas.

#### **Escala PECASUSS (percepción de la calidad según usuarios de los servicios de salud)**

Según Vargas (2016), es un instrumento validado para medir la percepción de calidad de servicios de salud. Mide la accesibilidad, efectividad, oportunidad, continuidad, adhesión y otros (trato del personal administrativo y asistencial, características estético–funcionales de la institución, aseo y estado de instalaciones) (Vargas Rozo O. , 2016 ).

Así mismo, Vargas (2016) indica que, se compone de 19 ítems que evalúan la calidad y otros anexos que permiten el análisis de los resultados según las características socio-demográficas de quienes responden las preguntas (Vargas Rozo O. B., 2016).

Es un instrumento para evaluar la percepción de calidad, validado por el Ministerio de Prestación Social en Colombia, y único para Latinoamérica, que

sirve para la reorganización, rediseño y modernización de las redes de prestación de servicios de salud.

Para Vargas Rozo (2016), es una herramienta validada para realizar la medición de la percepción de calidad de servicios de salud, compuesto de 19 ítems, evalúan la calidad y permiten el análisis de los resultados según las características sociodemográficas de quienes responden las preguntas (Vargas Rozo O. , 2016 ).

Es utilizado mucho en la investigación cuyo principal objetivo es la medición de la percepción de la calidad de los servicios de salud, permitiendo la identificación rápida y económica de las principales variables que intervienen en la calidad de prestación de servicios de cualquier institución de salud.

### **Estructura del Instrumento**

Éste tiene una serie de indicadores dados por la percepción de calidad en los usuarios del servicio de salud, que resultan ser las variables determinadas en cualquier investigación. Dentro se encuentran: accesibilidad a los servicios, efectividad, infraestructura, continuidad y coordinación, así como la adhesión.

El encabezado determina la institución a la que acude el encuestado, la provincia a donde pertenece la institución de salud y su nivel. Incluyen datos de afiliación de los usuarios, que caracterizan la población en estudio, incluye información sobre la seguridad social, estrato socio-económico, ocupación, sexo y edad, en los que se distribuye la población.

## **Capítulo II:**

### **Marco Referencial**

En la actualidad muchos países alrededor del mundo, están realizando esfuerzos para mejorar la calidad de sus servicios, y han adoptado varias estrategias o métodos para brindar una atención esmerada que produzca satisfacción en los usuarios, en todas las áreas sea de atención emergente, áreas de diagnóstico y hospitalización.

En este apartado se encuentran registrados estudios a nivel mundial, Latinoamérica y Ecuador, respecto al entorno de la investigación. También el marco contextual donde se realiza una breve reseña del área de estudio y el marco legal que sustenta la investigación.

#### **Estudios realizados en el Mundo**

La revista electrónica Enfermería Actual de Costa Rica registra una investigación cuyo tema fue opinión de un grupo de usuarios sobre las consultas externas de tres hospitales públicos de la ciudad de Madrid y factores que influyen en la satisfacción global usuaria, demostrándose que en la calidad administrativa es valorada por debajo de 5 puntos, mientras que para la clínica, la valoración es de 6 puntos aproximadamente, de la que resulta una valoración del cuestionario total ligeramente superior a 5. El tiempo de espera en consultas fue el ítem que obtuvo la valoración media más baja de todo el cuestionario, con algo más de un 3,5 sobre 10, mientras que la más alta fue la obtenida para el ítem referido al trato

por parte del personal de enfermería, con una nota de casi un 7. En conclusión se puede afirmar que en la muestra estudiada solo existen dos factores que se relacionan con el incremento de la satisfacción de los usuarios en las consultas externas: el sexo masculino y haber cursado estudios universitarios (Rodríguez Mármol & Muñoz Cruz, 2017).

### **Estudios realizados en Latinoamérica**

En una investigación que se realizó en Lima-Perú titulada factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, los resultados mostraron que: se halló una satisfacción del usuario del 64.8%, donde las dimensiones más valoradas fueron: capacidad de respuesta (78.8%); seguridad (80.8%); empatía (73.6%); y, aspectos tangibles (61%). La dimensión con mayor insatisfacción fue la de fiabilidad con 64.8%. Se concluye que existe un nivel aceptable de satisfacción del usuario externo con la atención médica recibida. Entre las características sociodemográficas que se asociaron con la satisfacción tenemos el grupo etario, grado de instrucción y ocupación (Mendocilla Sotomayor, 2015).

La revista Horizonte Sanitario de México publica una investigación denominada perspectiva de los derechohabientes con respecto a la calidad en el servicio de salud que brinda el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM), cuyos resultados demostraron que la insatisfacción con la calidad de los servicios es reportada con puntajes bajos (Percentil 36.79). El análisis correlacionar arrojó puntajes bastante significativos ( $p < 0.00$ ) lo que indicó la inter-relación de las percepciones del trato con el personal, elaboración

de trámites y confianza en la institución. Concluyó que, desde un análisis factorial, los aspectos de trámites y confianza en la institución son los mejores evaluados, seguido de la interacción con el personal; correlacionadamente, la interacción con el personal de cualquier área, influencia la percepción hacia otras, mientras que la confianza en la institución depende de la percepción del personal de enfermería y trámites (Villagarcía Trujillo, Delgadillo Guzmán, Argüello Zepeda, & et.Al, 2016).

A su vez en el trabajo de Charris et al (2015) sobre el grado de satisfacción del usuario y su relación con la calidad de los servicios prestados en la consulta externa del Punto de Atención en Salud Oportuno Básico (Paso B), Juan Mina, Barranquilla, Colombia demostraron que al 32% de los pacientes no les fue permitido expresar libremente su motivo de consulta, el 6,7% respondió que obtuvo cita dos días después de haberla solicitado, aunque el 84% de los encuestados manifestó estar satisfecho en términos generales con la atención recibida y la calidad de los servicios, 32% aseveró que el médico le practicó un examen incompleto, con OR 18 e IC 6,2-51,4  $p < 0,05$ , y el 26% de los usuarios aseguró que el profesional de salud no los saludó. El estudio concluyó que los usuarios del Paso B Juan Mina de Barranquilla reciben una atención satisfactoria, cubriendo sus expectativas. Al relacionar algunas variables de atención profesional, se determina que la insatisfacción del usuario proviene de la atención por parte del profesional de salud en cuanto a no dar o responderle el saludo, realizar un examen incompleto, y no permitirle expresar libremente su motivo de consulta (Charris Ramírez & Pinedo Otálvaro, 2015).

En la investigación factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos, Perú; demostró que la satisfacción global fue de 72,9%. Por dimensiones, la satisfacción fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. El sexo y la edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas ( $p < 0,05$ ) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años. Concluyó que la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad (Infantes Gómez, 2017).

Una revisión literaria realizada en la Universidad de Boyacá-Tunja de Colombia en el 2016 demostró que, la mayoría de estudios fueron publicados entre 2012 y 2014 y los servicios más evaluados fueron hospitalización, atención de enfermería y hemodiálisis; y, concluye que el modelo SERVQHOS es de mayor uso en Colombia (Numpaqué-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016).

Una investigación realizada en Lima-Perú, titulada Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en Consulta Externa del Hospital Central de Fuerza Aérea, demostró que, el 76.9% de los usuarios estuvieron satisfechos con la adecuada calidad de atención. Las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles de la encuesta SERVPERF resultaron con más del 70% satisfechos (83.25%, 81.25%, 77.4% y 74.75%; respectivamente); pero la dimensión fiabilidad resultó con la mayor cantidad de pacientes insatisfechos (29.2%). Concluyó que el nivel de complacencia global fue de 76.9 % lo cual orienta a una buena calidad de atención. Las variables con mayor insatisfacción

fueron que el personal de informes, oriente y explique clara y adecuadamente sobre trámites para atención en consulta externa, y la consulta con el médico se realizó en el horario programado (Larrea Ascue, 2016).

Una revisión integradora realizada en Chile, titulada factores que influyen en la satisfacción usuaria de la atención primaria de salud en Latinoamérica entre los años 2000-2016, demostró que los estudios planteados fueron revisados según los objetivos, factores influyentes en la satisfacción usuaria, resultados y sugerencias de plan de mejora en el primer nivel de atención de salud. El análisis considera mayoritariamente países como Chile y Colombia, incluyendo también México, Perú y El Salvador. Como conclusión se establece que, se hace esencial impulsar el desarrollo de nuevos estudios que integren los factores influyentes en la satisfacción usuaria, no como un método de evaluación en sí, sino como, un instrumento para crear las bases de mejoras en la atención de forma efectiva y considerando las necesidades de la población, con el objetivo de dar soluciones tanto a las expectativas como necesidades reales de los pacientes/usuarios (Reynaldos, Achondo, & Azolas, 2017).

Una investigación titulada Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-Perú 2016 titulada evaluación de los factores asociados a la calidad percibida en la atención en ésta área de salud, resultados que demostraron que la satisfacción global fue de 72,9%. La satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% de Fiabilidad; 72,3% de Capacidad de Respuesta; 77,1% de Seguridad; 73,7% de Empatía, y 73,6% para Aspectos Tangibles. El género y edad estuvieron relacionados con todas las dimensiones evaluadas

( $p < 0,05$ ) y con la satisfacción global en el caso de las personas mayores de 58 años. Concluyó que la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de Seguridad y Empatía las que presentaron mayores porcentajes de satisfacción, encontrándose relación con el sexo y la edad (Infantes Gómez, 2017).

En Venezuela, se publicó una investigación titulada evaluación de la satisfacción del usuario de la Emergencia del Hospital Central de Maracay, demostró que según el usuario externo la calidad de atención se relaciona con las variables limpieza y orden (58%), seguridad (48%), equipos médicos quirúrgicos (57%), tiempo para ser atendido (48%), trato de personal médico (42%) y de enfermería (48%) influyeron de manera determinante en la percepción positiva de la calidad de atención. Mientras que para el usuario interno las variables relacionadas a calidad de atención fueron el espacio físico y la distribución de los mismos (42%), la limpieza y orden (60%) y la capacitación que recibe el personal de salud (33%). Se concluyó que, el análisis proporciona información importante para generar respuestas oportunas y optimizar los recursos sanitarios en esta institución de salud (Gómez Guerra, Dávila L., Campins R., & Colmenarez D., 2017).

En la Universidad Ricardo Palma de Lima-Perú, se desarrolló un estudio titulado grado de satisfacción del usuario en los consultorios externos del Hospital Nacional PNP. Luis Nicasio Sáenz, mismo que demostró que según grupo etario, el más frecuente fue el de adultez temprana 53% con un grado de satisfacción de 24.69%. El género más frecuente, femenino, presentó un grado de satisfacción de 25.26%. El nivel educativo prevalente fue superior técnico 45% con un grado de

satisfacción de 27.56%. De las cuatro especialidades, cirugía fue la más frecuente 26.1%. Cuyo grado de satisfacción fue de 31.55%. En cuanto al nivel de satisfacción del usuario externo de consulta externa del HN.PNP.LNS, hubo un 73.03% de insatisfacción y un 26.97% de satisfacción. El estudio concluyó que en consulta externa del HN.PNP.LNS se encuentra, en su mayoría, insatisfecho con los servicios brindados por dicho hospital (Tinoco Begazo, 2016)

### **Estudios realizados en Ecuador**

Una investigación realizada en Loja-Ecuador titulada satisfacción del usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS, demostró que el nivel de satisfacción del usuario se ve influenciada por las dimensiones consideradas insatisfactorias que son: la accesibilidad a citas médicas (89,24%); el 70,08% la rapidez y confianza en la realización de exámenes de laboratorio y complejos; la comodidad en las instalaciones (70,08%); el trato que brinda el personal de consulta Externa a los usuarios del servicio (60,63%); y, la confianza inspirada por los médicos (60,63%). Las expectativas respecto al servicio de salud muestran que el 97,04% de los usuarios desean ser atendidos en correspondencia a las dimensiones de calidad del servicio, porcentaje que se presenta en términos positivos debido a que los estándares subjetivos de los usuarios siempre tienden a reflejarse en niveles altos. La percepción del usuario muestra insatisfacción reflejada en las diferentes dimensiones, existe la percepción que algunas enfermeras y auxiliares, no dan buen trato al usuario, los médicos que atienden en el Área de Consulta Externa son muy buenos en su especialidad, pero les hace falta generar mayor comunicación con los usuarios, el mayor problema se ve concentrado en los tiempos de espera para solicitud de

citas, especialmente para obtener turno con especialista el tiempo es demasiado prolongado y casi imposibles de acceder, el periodo para exámenes programados, es muy extenso, en este aspecto, parte de la brecha de insatisfacción se ve marcada en los usuarios pertenecientes al Seguro Campesino (Lima Quito & Chamba Tandazo, 2016).

En Ambato-Ecuador, se desarrolló una investigación titulada evaluar el nivel de satisfacción de los(as) usuarios con la atención médica recibida en unidades de formación del posgrado de medicina familiar y comunitaria, Cotopaxi 2015 – 2016, comprobó que la edad promedio fue de 48 años, ocho de cada diez pacientes son adultos, tres de cada cuatro fueron femeninos. La principal actividad económica fue la agricultura, predominó etnia mestiza. La satisfacción según género, edad, etnias, escolaridad, ocupación no encontró diferencias estadísticas significativas según Chi cuadrado. La satisfacción en relación, acto médico, proceso de atención y modelo de atención integral en salud, la escala de satisfacción según medidas de tendencia central fue buena a muy buena. Concluyó que, los médicos de las unidades investigadas, presentan variaciones importantes en cuanto atención médica, los porcentajes de satisfacción regular y buena corresponden a los servidores públicos del ministerio, observándose diferencias significativas a favor de los post-gradistas de medicina familiar (Mayorga Ortiz, 2016).

En Guayaquil-Ecuador, se realizó el estudio evaluación del nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica del Hospital General de Milagro, cuyos resultados demostraron que las dimensiones en donde existe insatisfacción de

parte de los usuarios fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. En conclusión, se conoció que el área no brinda seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato (Maggy V, 2018).

### **Marco contextual**

El área de Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo, es una dependencia de servicios ambulatorios con múltiples especialidades de la medicina, donde lo fundamental es la atención al paciente con calidez y profesionalismo, buscando mejorar la calidad de vida a todos los usuarios. Actualmente se realiza consulta externa especializada en cardiología de adultos y pediátrica; dermatología; fisioterapia con sus áreas de fonoaudiología y/o terapia del lenguaje (audiometría, logaudiometría e impedanciometría); ginecobstetricia; ginecología oncológica; hematología; medicina física y rehabilitación; medicina interna; nefrología; neumología (espirometría); neurología clínica; neuropediatría; nutrición y dietética; odontología general y especializada; oftalmología; oncología hematología pediátrica y clínica; ortopedia y/o traumatología; otorrinolaringología; pediatría; psicología; reumatología; y, urología.

Cuenta con 22 consultorios médicos; 1 estación de enfermería; 1 estación de recepción y estadística; 2 departamentos de trabajo social; y, 6 departamentos para enfermería. En la parte baja funciona el Dpto. de Rehabilitación y Terapia Física.

Es un área repotenciada, con todos los equipos tecnológicos, ambientes propicios y personal calificado para atender a una población de casi 300000 hab. Recibe a pacientes que vienen por atención médica de todos los cantones de la provincia de Manabí.

En este servicio se encuentran laborando 58 médicos, 26 enfermeras, 18 técnicos en salud; 2 trabajadoras sociales; 4 recepcionistas; 2 estadísticos; y, 12 personas que realizan labores de limpieza y consejería.

### **Marco Legal y Normativo.**

El Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda es una entidad pública que brinda servicios de salud con una oferta especialmente basada en prestaciones de segundo nivel de atención a la población de la provincia de Manabí. Como parte del Sistema Nacional de Salud, este Hospital está amparado en la Constitución y leyes de la República del Ecuador, debiendo brindar una atención integral y de calidad.

Ecuador cuenta con un amplio marco legal y normativo relacionado a la garantía del derecho a la salud, el Estado garantizará este derecho mediante diferentes políticas para certificar el acceso permanente, oportuno y sin exclusión en el ámbito de la salud.

La Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2009-2013, la Agenda Social de Desarrollo Social y los Objetivos del Milenio, están entre los principales instrumentos normativos que guían la construcción del Modelo de Salud.

La Constitución del 2008 compone el marco normativo que rige la organización y vida democrática del país, representa un nuevo pacto social para la garantía y ejercicio de los derechos y responsabilidades en función del logro del bienestar social.

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros, entre ellos el del agua, alimentación, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El gobierno los garantizará mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, tanto sexual como reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

La Constitución Ecuatoriana, desde una visión integral de la salud reconoce la salud como un derecho fundamental que tiene que ser garantizado por el Estado y cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos que sustentan el Buen Vivir.

Desde la perspectiva de una concepción integral de la salud y de la visión integradora del marco constitucional, varios de sus capítulos y articulados establecen derechos y garantías que se relacionan con la generación de condiciones saludables.

Art. 42.- El Estado garantiza el derecho a la salud, su promoción, protección, seguridad alimentaria, provisión de agua, saneamiento, fomento de ambientes saludables tanto en lo familiar, laboral y comunitario, y el acceso permanente e ininterrumpido a servicios conforme a principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad y eficiencia.

Art. 340.- El sistema nacional de inclusión y equidad social es el conjunto articulado y coordinado de sistemas, instituciones, políticas, normas, programas y servicios que aseguran el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos reconocidos en la Constitución y el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo.

Sobre el Sistema Nacional de Salud (SNS) en sus artículos establece, los principios, los componentes, características y garantías que debe cumplir para garantizar el derecho a la salud de toda la población, establece también las características del Modelo Integral de Salud y la estructuración de la Red Pública de Salud.

El Sistema de Información de Salud, está regido por un marco legal que va desde la Constitución de la República, pasando por el código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, la Ley de Estadística, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud, hasta el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública.

El Plan Nacional para el Buen Vivir (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013-2017), en su Objetivo 2, Objetivo 3; y desde la política 3.1 a la 3.7, en concordancia con los mandatos constitucionales define objetivos, políticas

y metas prioritarias en el ámbito de la salud, enmarcadas en el mejoramiento del servicio de la salud.

La política 1.1: Auspiciar la igualdad, la cohesión y la integridad social y territorial en la diversidad, se orienta a garantizar los derechos del Buen Vivir para la superación de las desigualdades, en especial, salud, educación, alimentación, agua y vivienda. En salud plantea la cobertura a través del mejoramiento de la infraestructura, equipamiento de los servicios de salud y la superación de las barreras de ingreso. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013-2017)

La Agenda sectorial (Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, 2011), define tres ejes prioritarios para la intervención y establece también la importancia de incorporar de manera transversal en las políticas de salud el enfoque de género, intercultural, así como la promoción de la participación ciudadana.

Los Objetivos de Desarrollo del Milenio 4, 5 y 6, constituyen un acuerdo y compromiso de las naciones del mundo para impulsar acciones para la reducción de la pobreza, el mejoramiento de las condiciones de salud, educación y la protección ambiental.

El cumplimiento del marco legal y normativo en el ámbito de la salud son dependientes, su consecución se orienta a reducir la inequidad en el acceso a condiciones de vida digna para toda la población en el ámbito de la salud.

## **Capítulo III:**

### **Metodología y Resultados**

En este capítulo se define el alcance investigativo, se especifica el tipo de investigación y las herramientas que se aplicaron en el estudio. También se muestra la población y su respectiva muestra. Se presenta también en este apartado las técnicas necesarias para la recogida de datos, se definirán las variables y se expondrá su operacionalización.

#### **Alcance de la investigación**

El alcance o profundidad de este estudio, está determinado, en gran medida, por los antecedentes de investigación, es decir, por el conocimiento existente a partir de las indagaciones previamente realizadas acerca del tema y fenómeno que abordados.

#### **Tipo de estudio**

Este estudio se caracteriza por tener un enfoque de tipo cuantitativo, ya que se utilizó para el análisis y la presentación de los resultados, la estadística; su alcance es descriptivo, porque explica cada variable en estudio, en este caso las cinco dimensiones evaluadas; y es un estudio correlacional porque se mide una variable sobre otra, es decir, se analiza la satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda para diseñar mejoras de la calidad.

Además, esta investigación es de corte transversal, no experimental y no longitudinal. Es de corte transversal porque los datos fueron captados en una sola oportunidad; no es experimental, porque no se manipularon las variables; y, no es longitudinal, porque para el estudio de las cinco dimensiones estudiadas no se efectuó el estudio en el tiempo, sino que solo se tomaron datos en una sola ocasión (Hernández, Baptista, & Fernández, 2010).

### **Enfoque de la investigación**

Esta investigación tiene un enfoque cuali-cuantitativo porque ambos enfoques buscan resolver problemas o producir conocimiento en el campo científico.

Cuantitativo porque se asignaron números a los eventos de acuerdo a ciertas reglas; pretendió explicar la realidad vista desde una perspectiva externa y objetiva con el fin de generalizar sus resultados a la población en estudio, para lo cual se utilizó un instrumento de medición adecuado como es el cuestionario reformado de la Escala Servqual mismo que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables en términos cuantitativos.

Cualitativo porque se estudiará la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Además, en este escenario se observó en una perspectiva holística; las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino

considerados como un todo. Se estudia a las personas en el contexto de su pasado y las situaciones actuales en que se encuentran.

### **Técnicas de recolección de la información**

Se utilizó como herramienta una encuesta adaptada de la escala Servqual. Éste instrumento, por no ser una copia textual, será un aporte propio de investigación y servirá para comprobar la satisfacción del usuario externo en el Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo.

La organización de la encuesta del usuario externo incluye: La primera parte, datos generales; 4 preguntas en total, 1 fue cuantitativa (edad) y 3 categóricas (género, instrucción y etnia). La segunda parte compuesta de 22 preguntas de expectativa y de percepción, distribuidas en 5 criterios de evaluación bienes tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, y empatía.

### **Variables**

#### **Operacionalización de variables**

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Escala</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Usuario Externo</b> Persona que no pertenece a la institución y que utiliza, y/o demanda atención en salud.	Datos generales	Edad	7-14 años 15-29 años 30-49 años 45-59 años 60-70 años 71 y + años	Encuesta adaptada
		Género	Masculino Femenino	
		Instrucción	Analfabeta Primaria completa Secundaria completa Superior completa Cuarto nivel	
		Etnia	Mestiza Blanco Afroecuatoriano Indígena Otro	

<b>Satisfacción</b>	Bienes tangibles	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) La consulta externa cuenta con equipamiento en buen estado.</li> <li>2) Las instalaciones físicas son visualmente atractivas</li> <li>3) El mobiliario es suficiente y en buenas condiciones.</li> <li>4) La iluminación es adecuada.</li> </ol>	<p>1=Totalmente en desacuerdo</p> <p>2=En desacuerdo</p> <p>3=Indiferente</p> <p>4=De acuerdo</p> <p>5=Totalmente de acuerdo</p>	Encuesta adaptada
	<b>Confiabilidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) El personal de salud de consulta externa cumple con las fechas establecidas.</li> <li>2) El personal médico le inspira confianza en sus conocimientos</li> <li>3) El personal administrativo le inspira confianza en sus conocimientos</li> <li>4) El equipo de salud de esta área, ponen énfasis en registros exentos de errores.</li> </ol>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Indiferente</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>	
	<b>Responsabilidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) El personal de salud de consulta externa, explican con exactitud a los usuarios, las condiciones del servicio.</li> <li>2) El equipo de salud de esta área, le proporcionan un servicio rápido y eficiente.</li> <li>3) El talento humano de salud de esta</li> </ol>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Indiferente</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>	

---

		<p>área, siempre se asegura de conocer bien su historia médica.</p> <p>4) El equipo sanitario nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas.</p>	
Seguridad	<p>1) La conducta del personal de salud de la consulta externa le inspira confianza.</p> <p>2) Tiene la confianza de que su salud está en buenas manos.</p> <p>3) El personal multidisciplinario posee conocimientos necesarios para contestar sus preguntas.</p>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Indiferente</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>	
Empatía	<p>1) El equipo de salud de consulta externa le proporciona atención individualizada</p> <p>2) El área tiene adecuados horarios de apertura para usuarios.</p> <p>3) El equipo multidisciplinario de ésta área se interesa por actuar convenientemente para Ud.</p> <p>4) El talento humano de esta área, comprende sus necesidades específicas.</p>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3 = Indiferente</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>	

---

## Procedimientos

La presente investigación se realizó en el trimestre marzo-mayo del 2020. En el mes de marzo se tuvo 1124 pacientes, en abril se atendieron 936 pacientes y en el mes de mayo se realizaron 854 atenciones, obteniendo una población de 2914 atenciones en dicho periodo. Para estimar la muestra, se hizo uso de la ecuación de población finita sobre este valor, obteniendo una muestra de 236 personas a encuestar.

Los datos fueron tomados vía online debido a las restricciones por la pandemia COVID19, y fueron dirigidas a las personas que hicieron uso del servicio, en el periodo marzo-mayo/2020. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, que es el que se aplica de acuerdo al criterio del investigador, en este caso la muestra se tomó conforme sucedieron las asistencias médicas, en el periodo marzo-mayo/2020. La fórmula aplicada fue:

$$n = \frac{N}{e(N-1)+1}$$

Dónde:

n = muestra

N= población mes 2914

e= error posible (0.05)<sup>2</sup>

$$n = \frac{2914}{0.0025 (2914-1)+1}$$

$$n = \frac{2914}{(0.0025 \times 2913) + 1}$$

$$n = \frac{2914}{11.325 + 1}$$

$$n = \frac{2914}{12.325}$$

$$n = 236.43002 \approx 236$$

La muestra es de 236 usuarios externos.

## Análisis de los resultados

*Tabla 1*

*Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda*

*Edad de los usuarios de la Consulta Externa*

<b>EDAD</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
7-14 años	7	3,0
15-29 años	33	14,0
30-49 años	111	47,0
45-59 años	66	28,0
60-70 años	17	7,2
71 y + años	2	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100,0</b>

En relación a la edad se pudo evidenciar que el 47% de los encuestados pertenece a usuarios de 30 y 49 años; y, 28% corresponde a 45 y 59.

Predominando los usuarios adultos joven en la consulta externa. (Ver tabla 1)

*Tabla 2*

*Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda*

*Genero de los usuarios de la Consulta Externa*

<b>GÉNERO</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Femenino	144	61,0
Masculino	92	39,0
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100,0</b>

En relación al género de los encuestados, se pudo evidenciar que el 61% es femenino; mientras que el 39% masculino, por tanto la concentración estuvo en las pacientes femeninas que acudieron a la consulta médica. (Ver tabla 2)

*Tabla 3*  
*Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda*  
*Instrucción de los usuarios de la Consulta Externa*

<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Analfabeta	2	0,8
Primaria completa	27	11,4
Secundaria completa	128	54,2
Superior completa	78	33,1
Cuarto nivel	1	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100,0</b>

El nivel de estudio del 54% de los encuestados estuvo en secundaria completa; por 33% superior completa; y 12% primaria completa. Es decir que la muestra se repartió entre el nivel de educación secundaria y superior completa. (Ver tabla 3)

*Tabla 4*  
*Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda*  
*Etnia de los usuarios de la Consulta Externa*

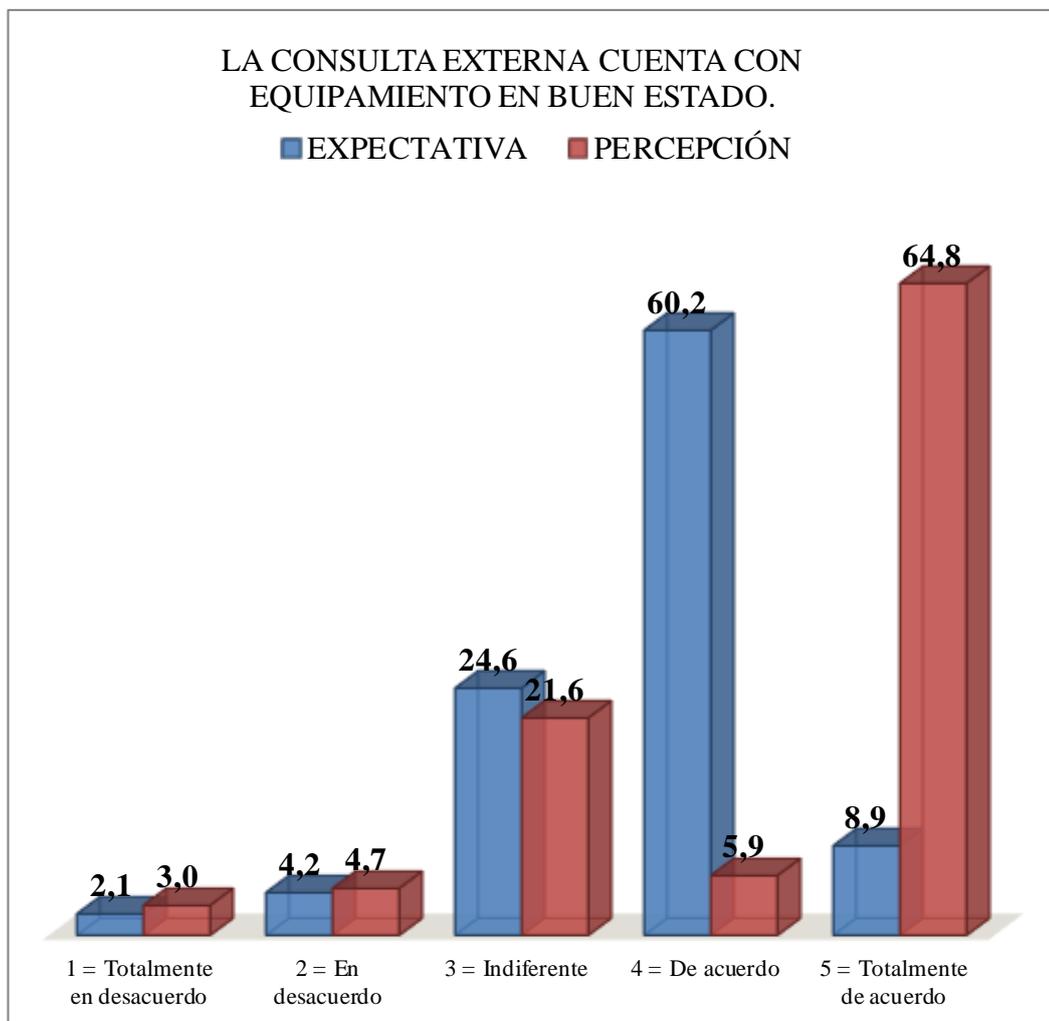
<b>ETNIA</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Mestiza	177	75,0
Blanco	20	8,5
Afroecuatoriano	0	0,0
Indígena	1	0,4
Otro	38	16,1
<b>TOTAL</b>	<b>236</b>	<b>100,0</b>

El estudio refiere que con un, 75% es mestiza; mientras que el 16% es de otra etnia; y, con un 9% se considera blanco, así que predomina la etnia mestiza. (Ver tabla 4)

Figura 5

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

La consulta externa cuenta con equipamiento en buen estado.

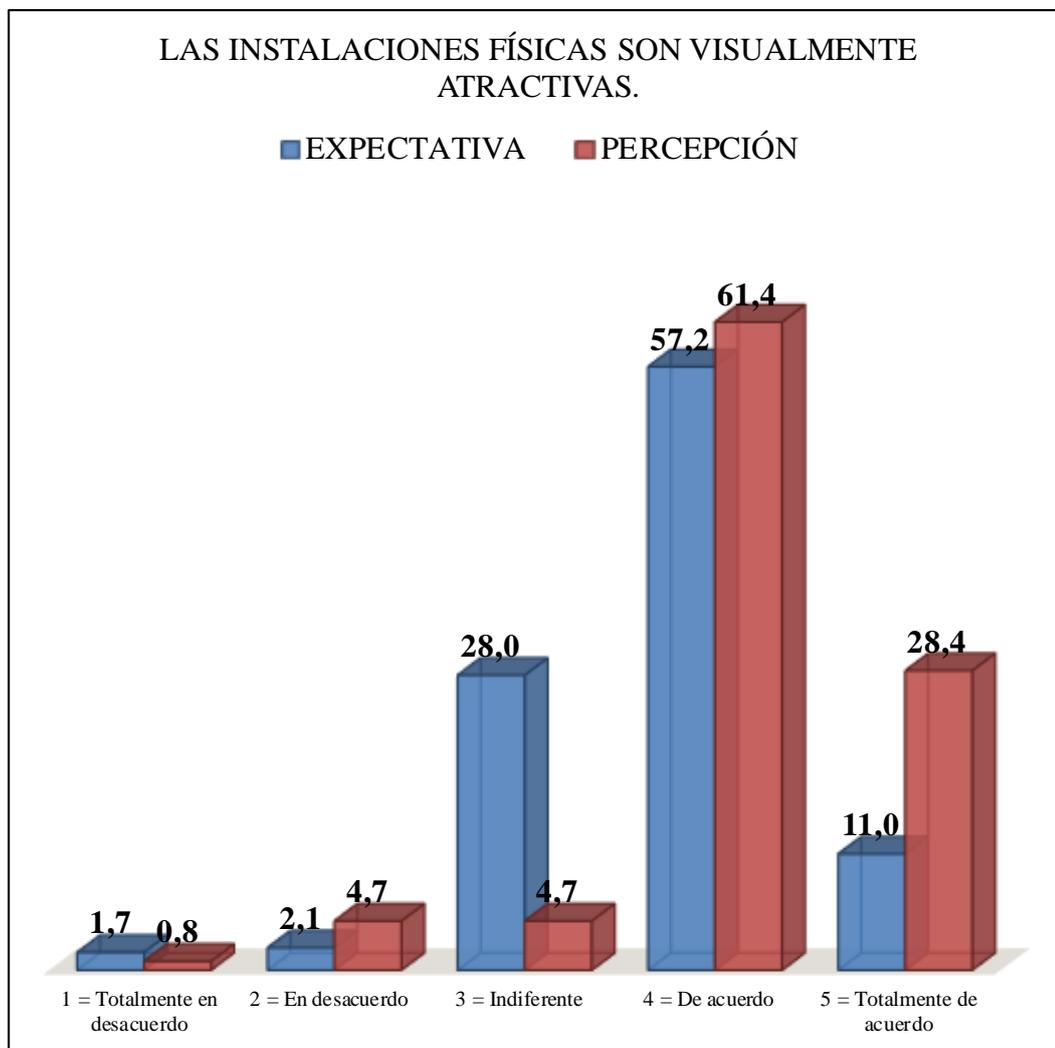


Las expectativas sobre los usuarios de la consulta externa si se contara con equipamiento en buen estado, mostró un 60.2% esperaba un de acuerdo y un 24.6% mostro un estado indiferente sobre el área. En la percepción, se observó que un 64.8% tuvo un total de acuerdo y un 21.6% de indiferencia, por tanta la percepción superó a la expectativa, dando así una diferencia de un 3 de indiferencia, mientras que un 54.3% de acuerdo y un 55.9% de totalmente de acuerdo. (Ver figura 5)

Figura 6

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

Las instalaciones físicas son visualmente atractivas.

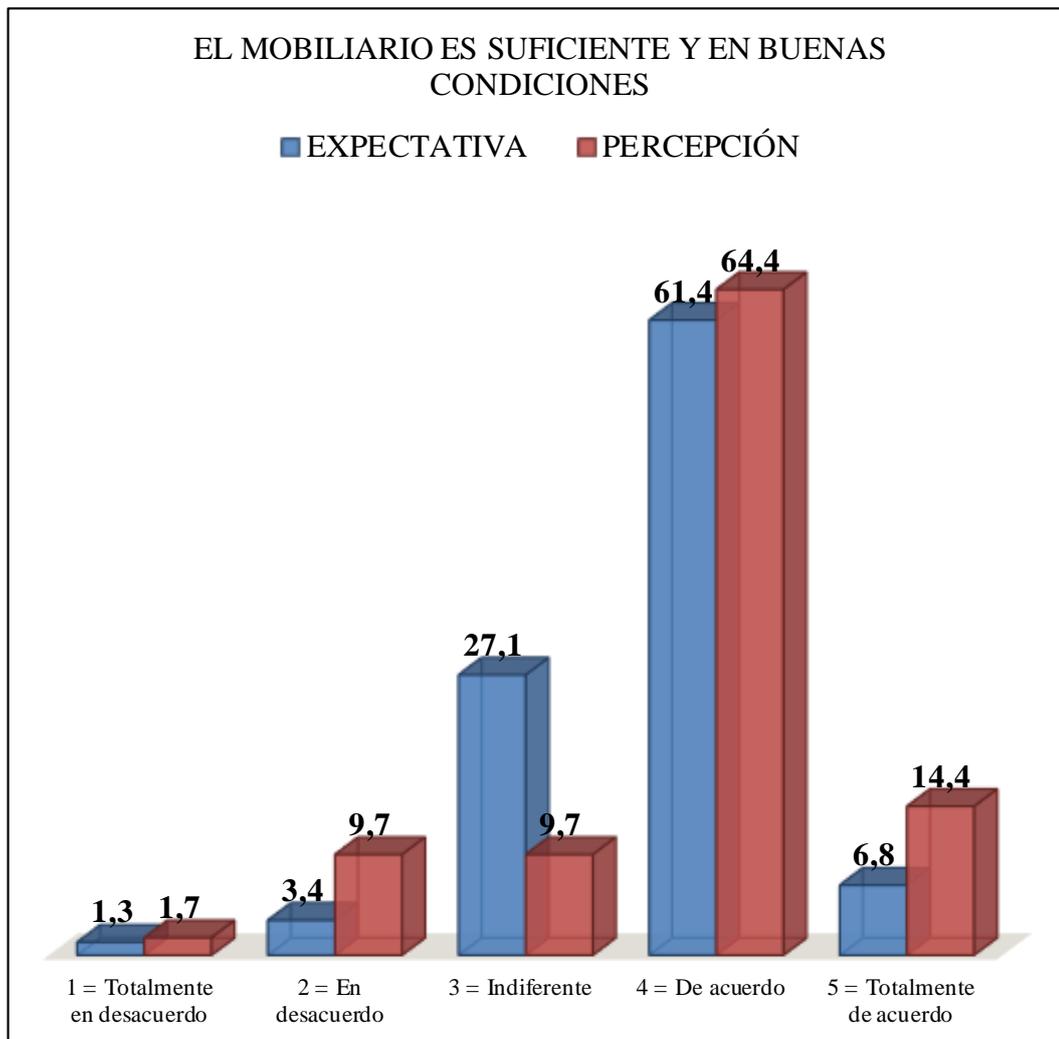


Las expectativas sobre las instalaciones físicas son visualmente atractivas, mostró un 57.2% esperaba un de acuerdo y un 28.0% mostro un estado indiferente sobre el área. En las percepción, se observó que un 61.4% tuvo de acuerdo y un 28.4% de total de acuerdo, por tanta la percepción superó a la expectativa, dando así una diferencia de un 4,2% de acuerdo, mientras que un 17.4% de total de acuerdo y un 23.3% de indiferente. (Ver figura 6)

Figura 7

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

El mobiliario es suficiente y en buenas condiciones.

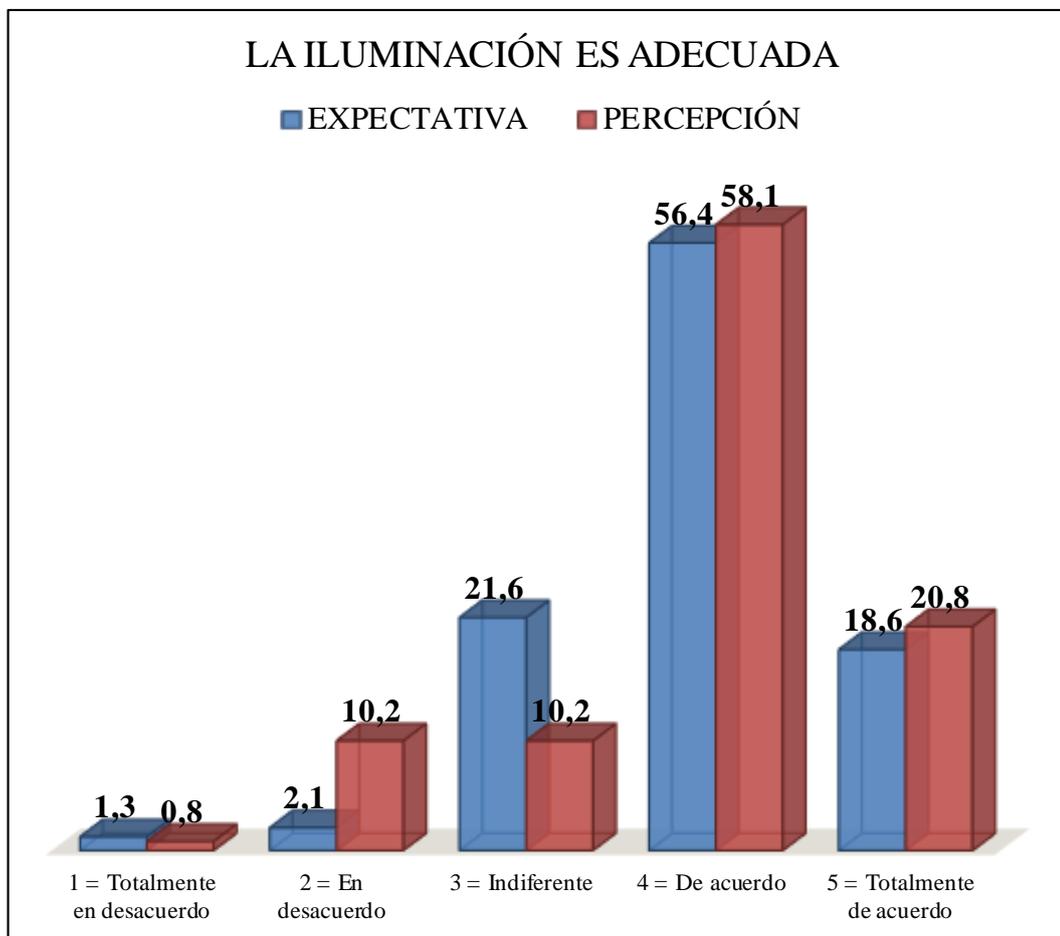


Las expectativas sobre el mobiliario es suficiente y está en buenas condiciones, mostró un 61.4% de acuerdo y un 27.1% mostro un estado indiferente sobre el área. En las percepción, se observó que un 64.4% tuvo de acuerdo y un 14.4% de totalmente de acuerdo, por tanta la percepción superó a la expectativa, dando así una diferencia de un 3 de acuerdo, mientras que un 17.4% fue indiferente y un 7.6% de totalmente de acuerdo. (Ver figura 7)

Figura 8

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

La iluminación es adecuada

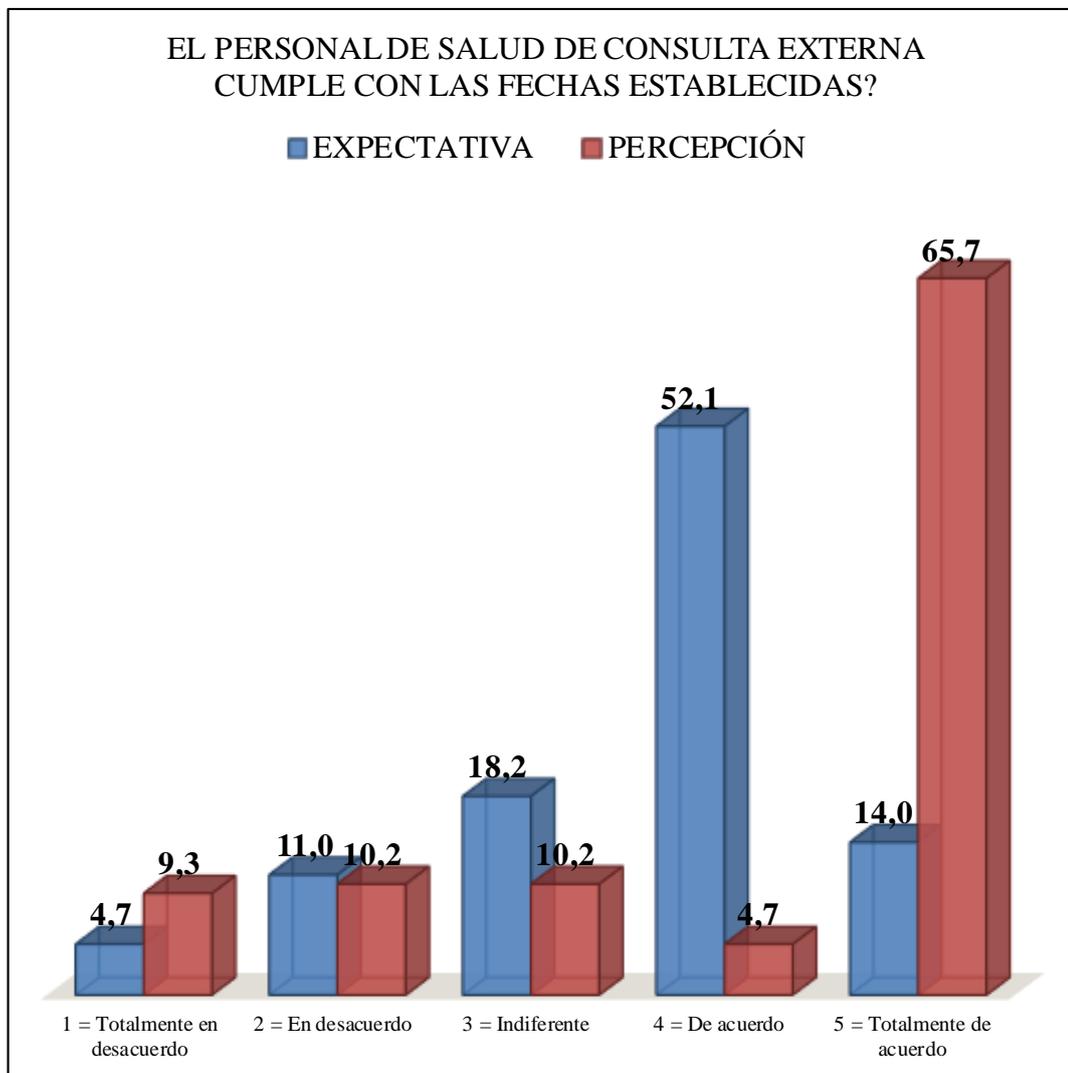


Las expectativas sobre la iluminación adecuada, mostró un 56.4% esperaba un de acuerdo y un 21.6% mostró un estado indiferente sobre el área. En la percepción, se observó que un 58.1% tuvo un de acuerdo y un 20.8% de totalmente de acuerdo, por tanta la percepción supero a la expectativa, dando así una diferencia de un -1.1 de acuerdo mientras que un 11,4 de indiferencia y un -2.2 de totalmente indiferencia, mientras que un 11.4 fue indiferente y un -2.2 fue totalmente de acuerdo. (Ver figura 8)

Figura 9

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

¿El personal de salud de Consulta Externa cumple con las fechas establecidas?

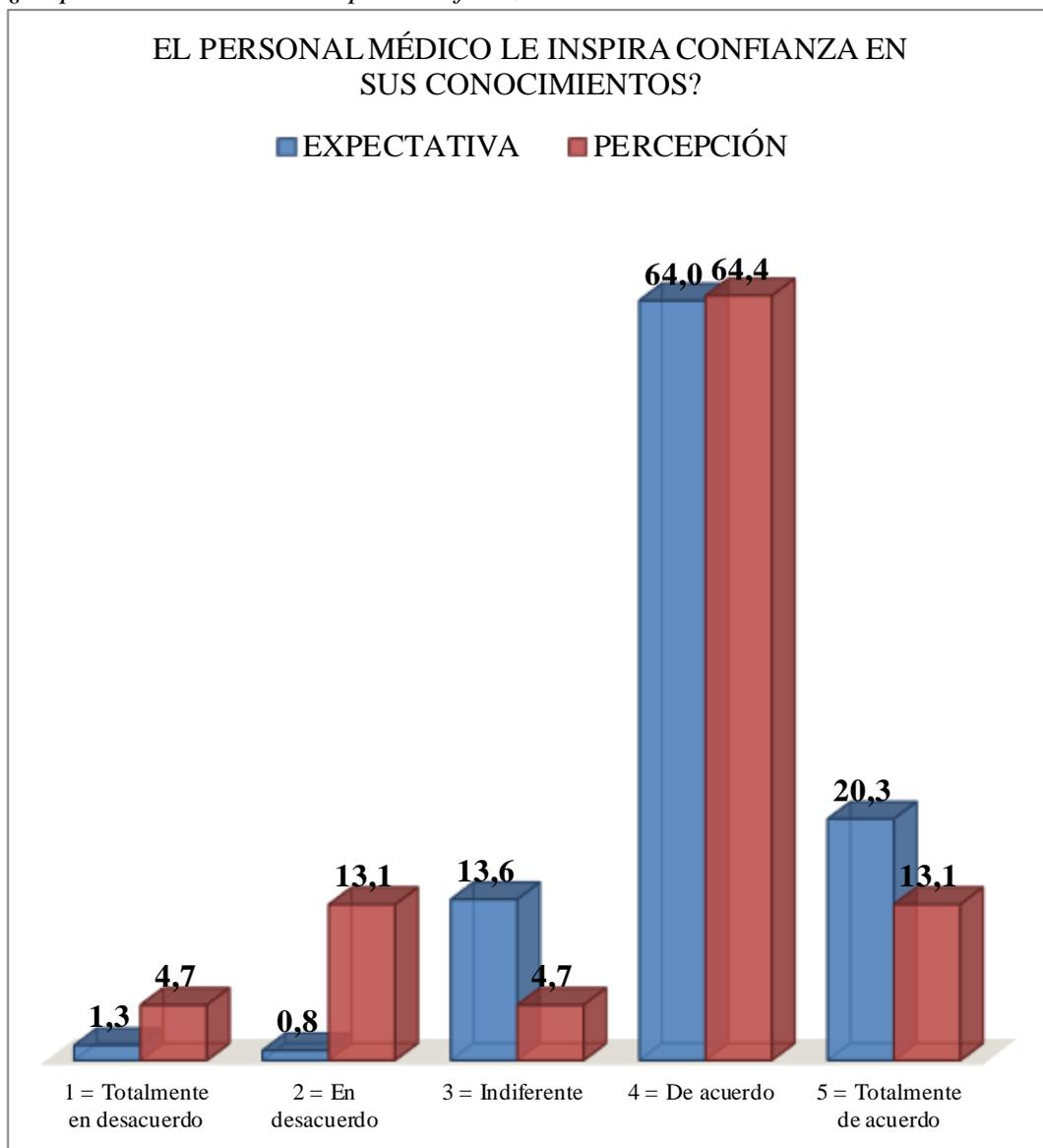


Las expectativas sobre el personal de salud de la consulta externa cumple con las fechas establecida, se mostró un 52.1% un de acuerdo y un 18.2% mostró un estado indiferente sobre el personal de salud. En las percepción, se observó que un 65.7% tuvo un totalmente de acuerdo y un 10.2% fue indiferente, dado que la percepción superó a la expectativa, dando así una diferencia de un 47.1 de acuerdo mientras que un 51,7 de indiferencia y 8 de totalmente de acuerdo. (Ver figura 9)

Figura 10

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

¿El personal médico le inspira confianza en sus conocimientos?

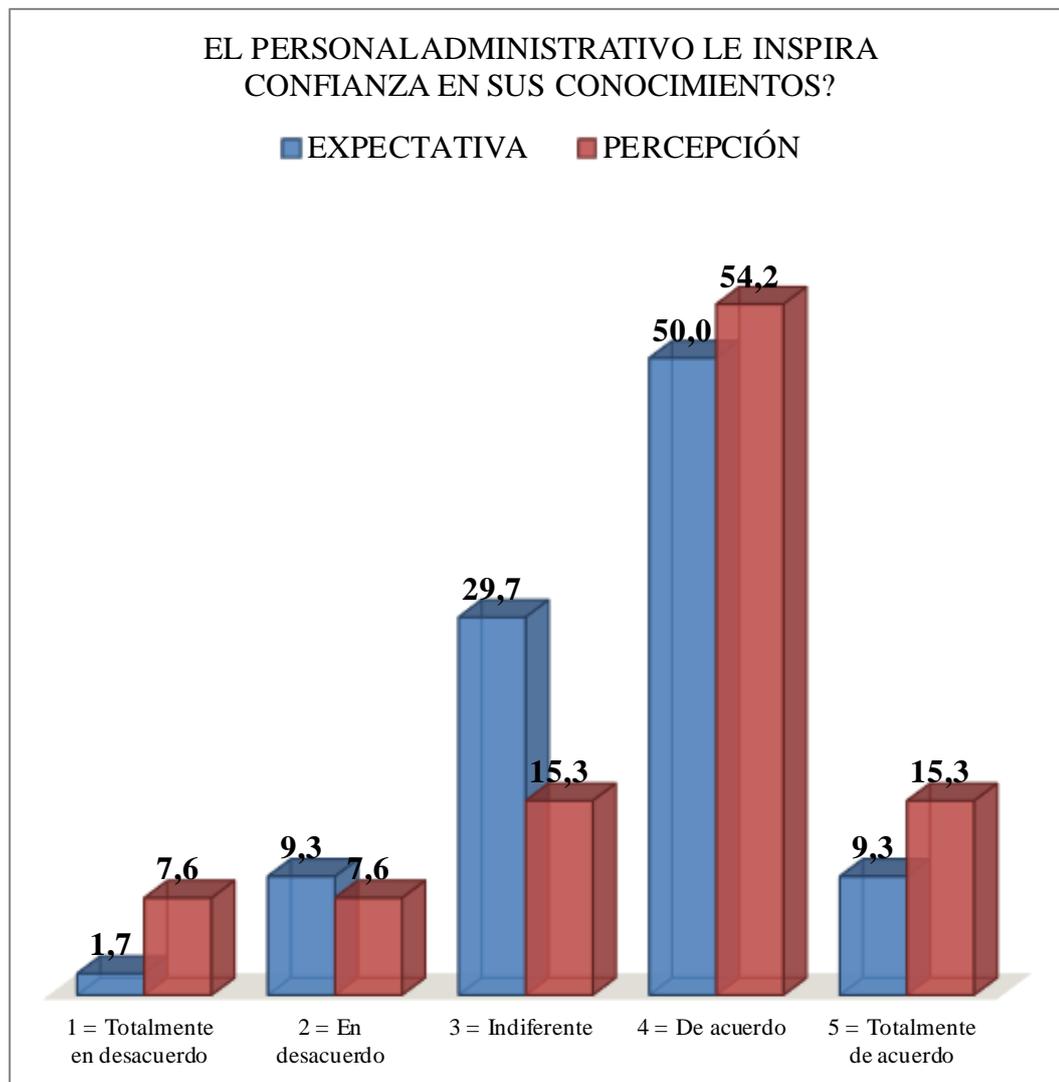


Las expectativas sobre el personal médico le inspira confianza fue de 64.0% que está de acuerdo mientras que el 20.3% está totalmente de acuerdo. En las percepciones, se observó que un 64.4% tuvo un total de acuerdo y un 13.1% en un desacuerdo y un de acuerdo, dando así que superó la percepción sobre la expectativa con gran diferencia. (Ver figura 10)

Figura 11

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

¿El personal administrativo le inspira confianza en sus conocimientos?

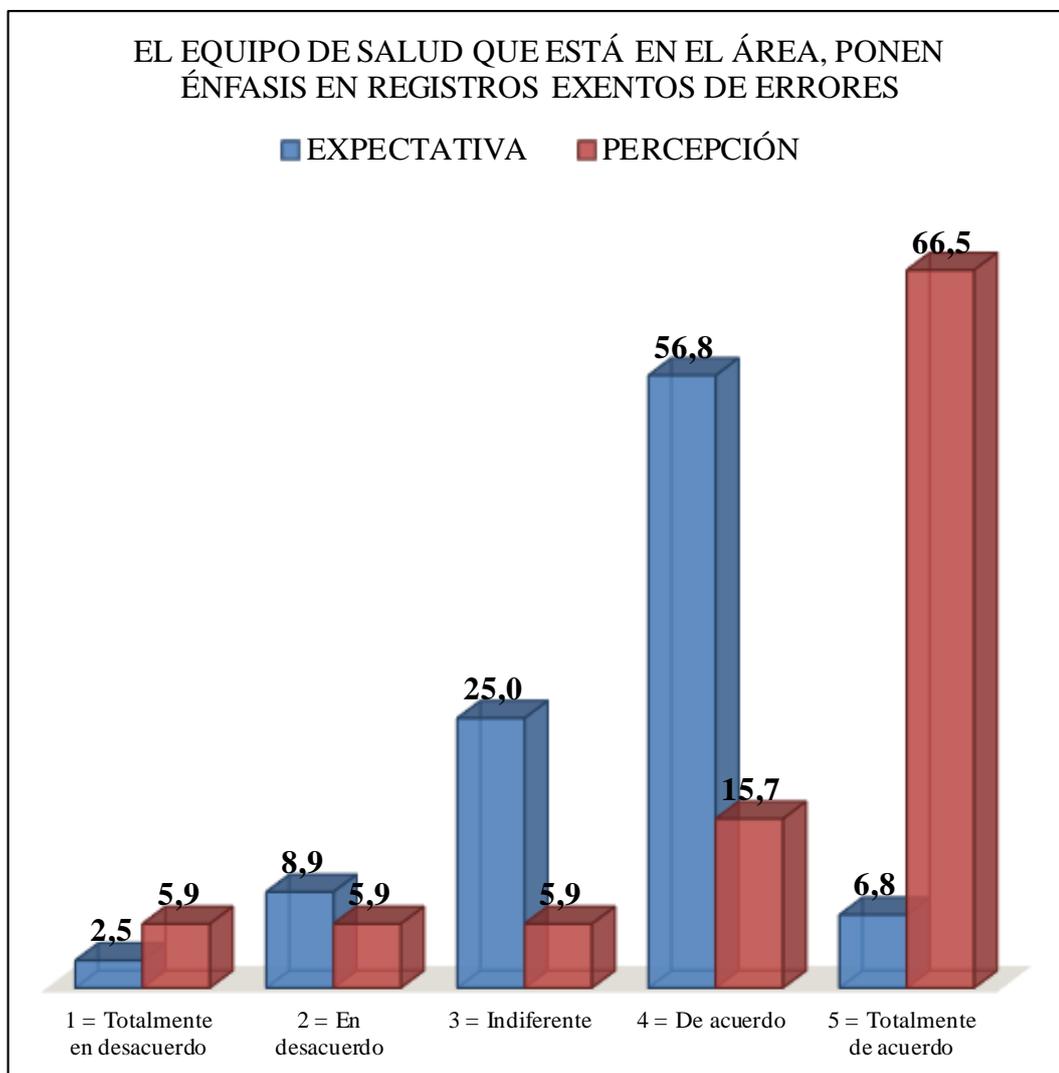


Las expectativas sobre el personal administrativo le inspira confianza en sus conocimientos, mostró un 50% esperaba un de acuerdo y un 29.7% mostró un estado indiferente sobre el área. En las percepción, se observó que un 54.2% tuvo un de acuerdo y un 15.3% de totalmente de acuerdo e indiferente, por tanto la percepción superó a la expectativa, dando así un pequeño valor de diferencia. (Ver figura 11)

Figura 12

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

El equipo de salud que está en el área, ponen énfasis en registros exentos de errores

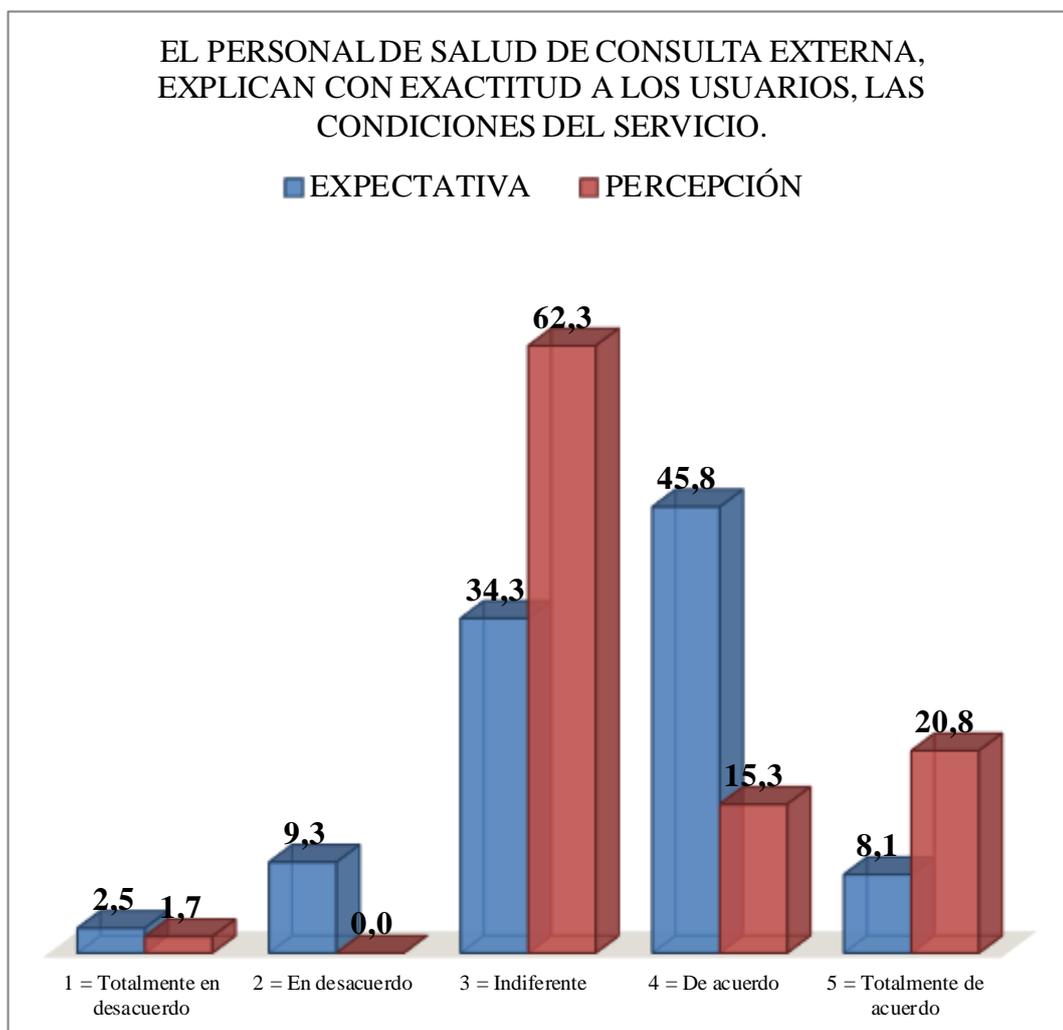


Las expectativas sobre el equipo de salud que está en el área, ponen énfasis en el registros exactos de errores, fue de 56.8% de acuerdo y un 25.0% de manera indiferente, en la percepción fue de 66.5% con un totalmente de acuerdo un 15.7% fue de acuerdo, siendo así que la percepción superó la expectativa, hay una leve diferencia. (Ver figura 12)

Figura 13

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

El personal de salud de consulta externa, explican con exactitud a los usuarios, las condiciones del servicio.

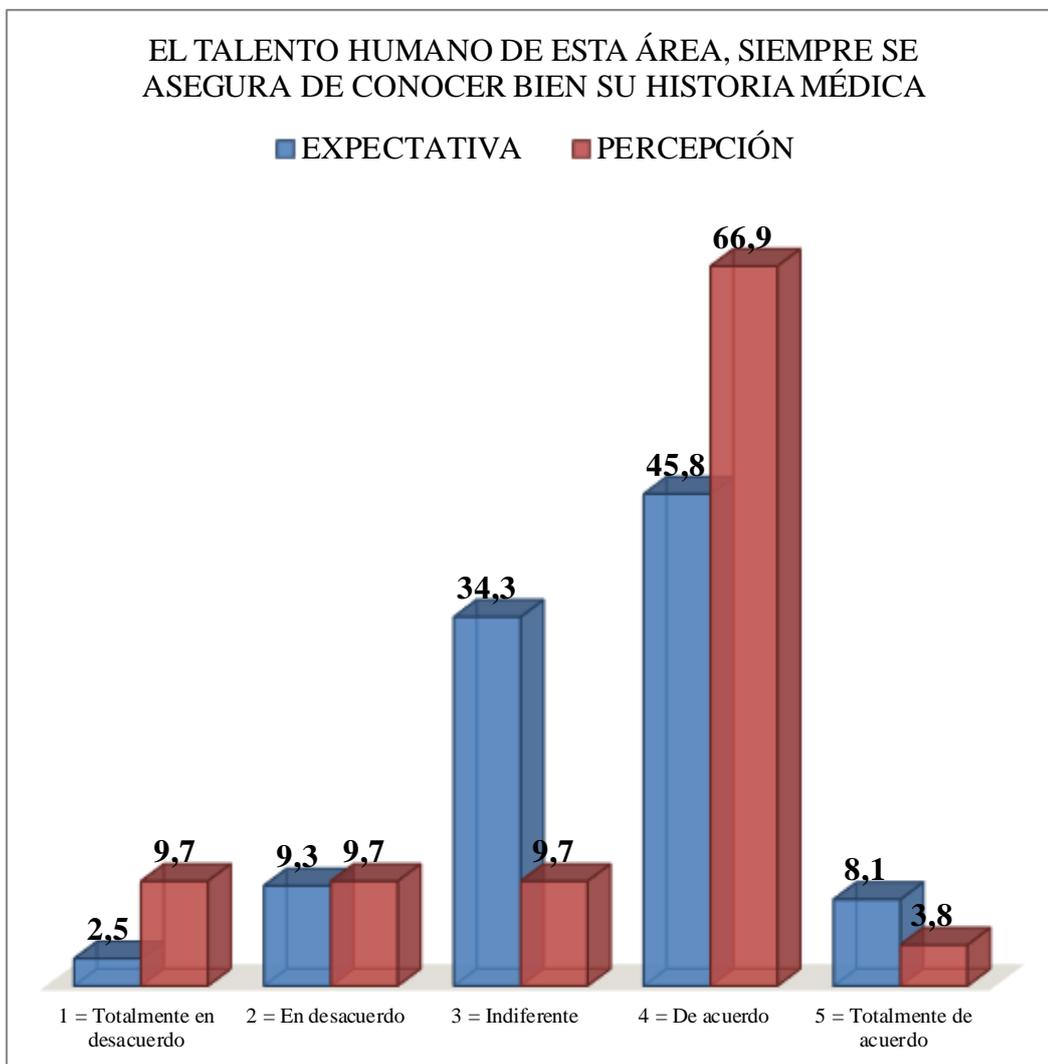


Las expectativas sobre el personal de salud de la consulta externa, explican con exactitud a los usuarios las condiciones del servicio, la expectativa fue un 45.8% de acuerdo y un 34.3% de indiferente mientras que la percepción fue de un 63.3% indiferente y un 20.8% totalmente de acuerdo, siendo así que, percepción es mayor que la expectativa, con una diferencia de 11.5% de expectativa y de un 41.5% así que la diferencia total es de 30. (Ver figura 13)

Figura 14

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

El talento humano de salud de esta área, siempre se asegura de conocer bien su historia médica.

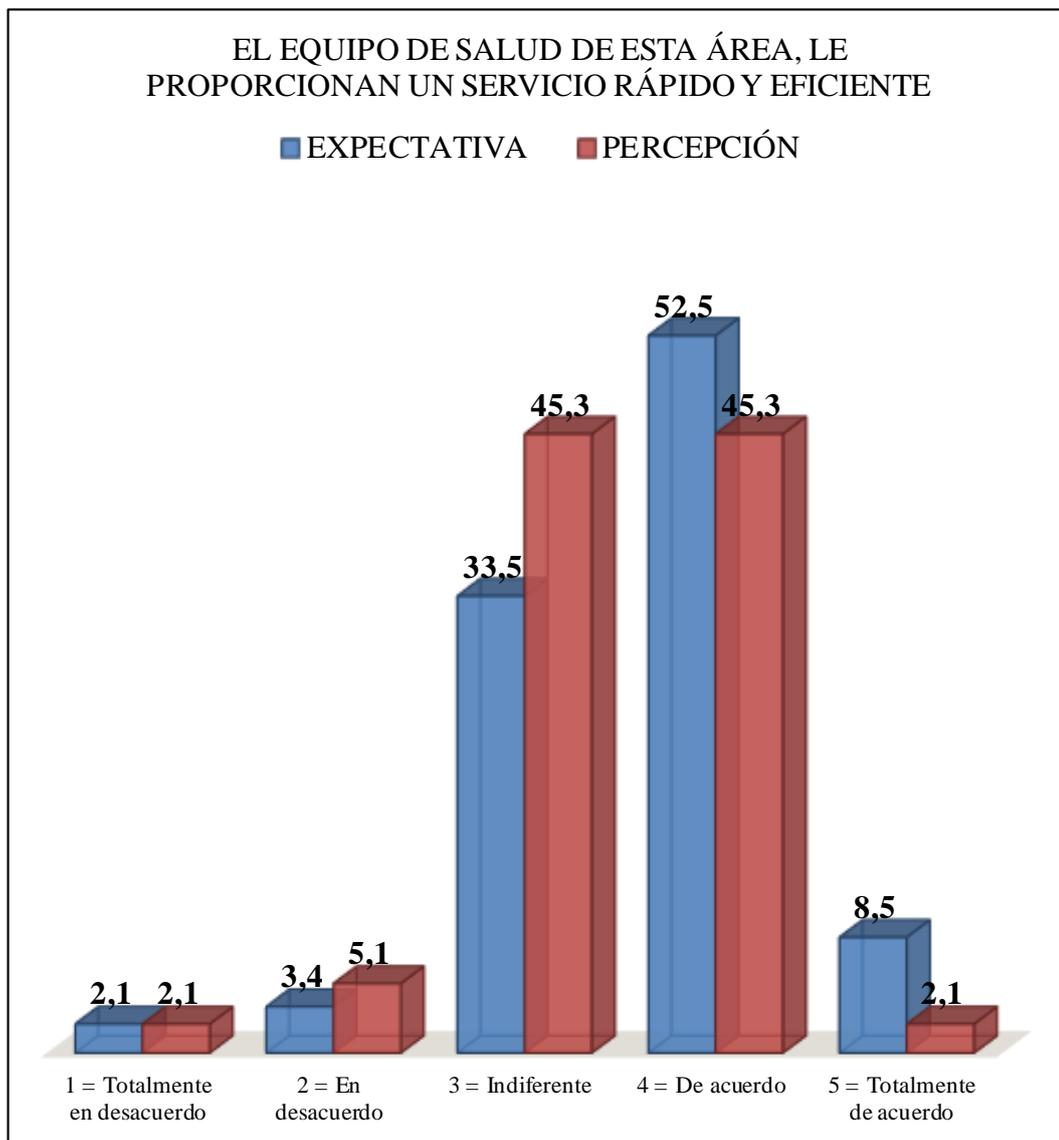


Las expectativas sobre talento humano de esta área, siempre se asegura de conocer bien su historia clínica, mostro que la expectativa de un 45.8% de acuerdo y un 34.3% de indiferente, mientras que en la percepción se dio de un 66.9% de un de acuerdo con un 9.7% que encadena en desacuerdo, indiferente y total desacuerdo, hubo una variación un poco alta entre la expectativa y la percepción. (Ver figura 14)

Figura 15

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

El equipo de salud de esta área, le proporcionan un servicio rápido y eficiente

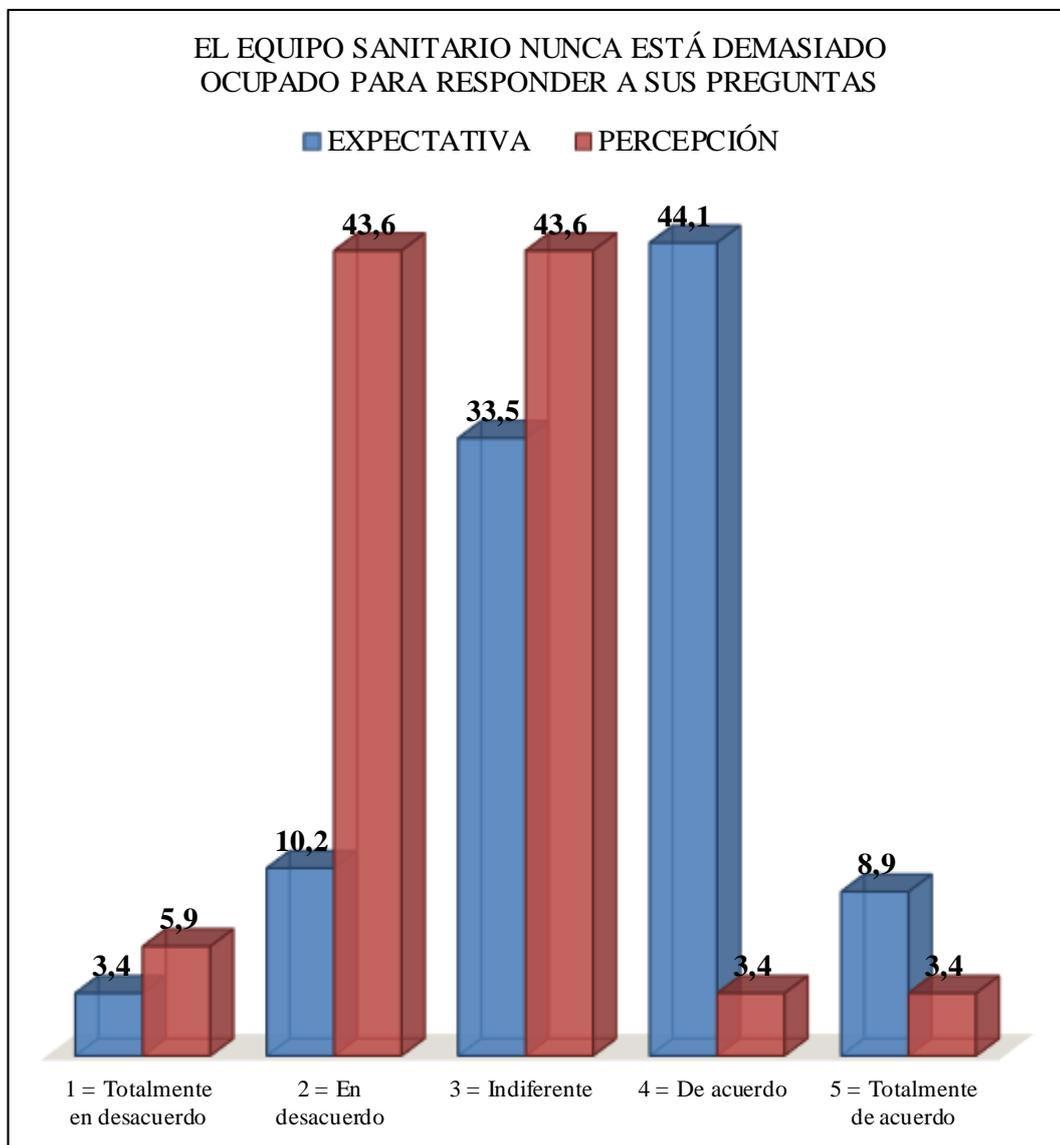


Las expectativas sobre el equipo de salud de esta área, le proporcionan un servicio rápido y eficiente fue de 53.5% de acuerdo con un 33.5% de indiferente y con una percepción con un 45.3% de acuerdo y con un indiferente, por ende la expectativa supero a la percepción con un mínimo valor. (Ver figura 15)

Figura 16

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

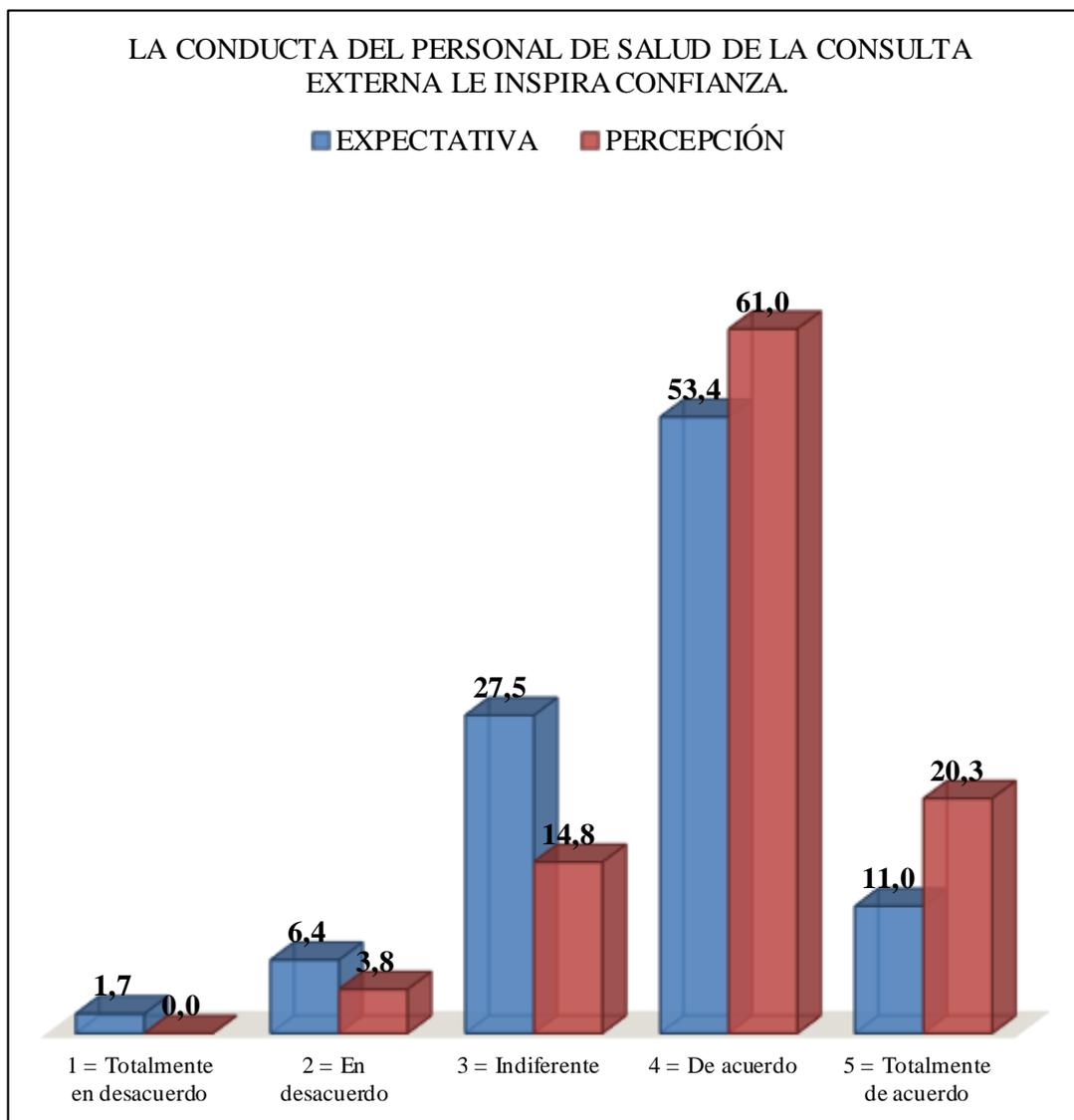
El equipo sanitario nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas



Las expectativas sobre el equipo sanitario nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas es de, 44.1% de acuerdo y un 33.5% de indiferente mientras que en la percepción fue de 43.6% para un desacuerdo y un indiferente y un 5.9% de total desacuerdo, tanto así que la expectativa superó a la percepción con un pequeño valor. (Ver figura 16)

Figura 17

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

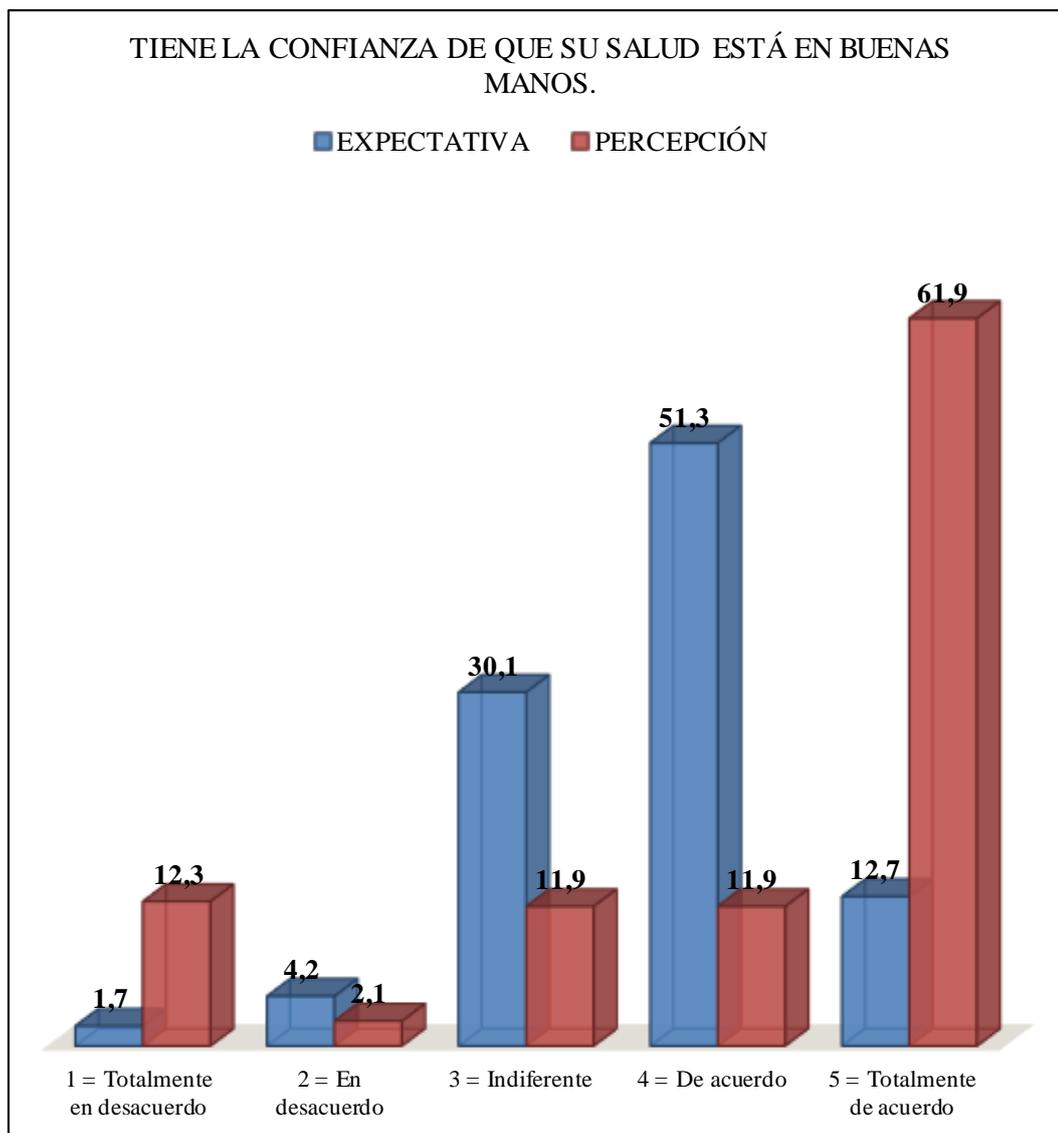
*La conducta del personal de salud de la consulta externa le inspira confianza.*

Las expectativas sobre la conducta del personal de salud de la consulta externa le inspira confianza fue de 53.4% fue de acuerdo y un 27.5% y una percepción fue de 61.0% de acuerdo y un 20.3% de totalmente de acuerdo, siendo así que la percepción supero a la expectativa con un pequeño valor de diferencia, que fue de 25.9% de expectativa y un 40.7% de la percepción. (Ver figura 17)

Figura 18

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

Tiene la confianza de que su salud está en buenas manos.

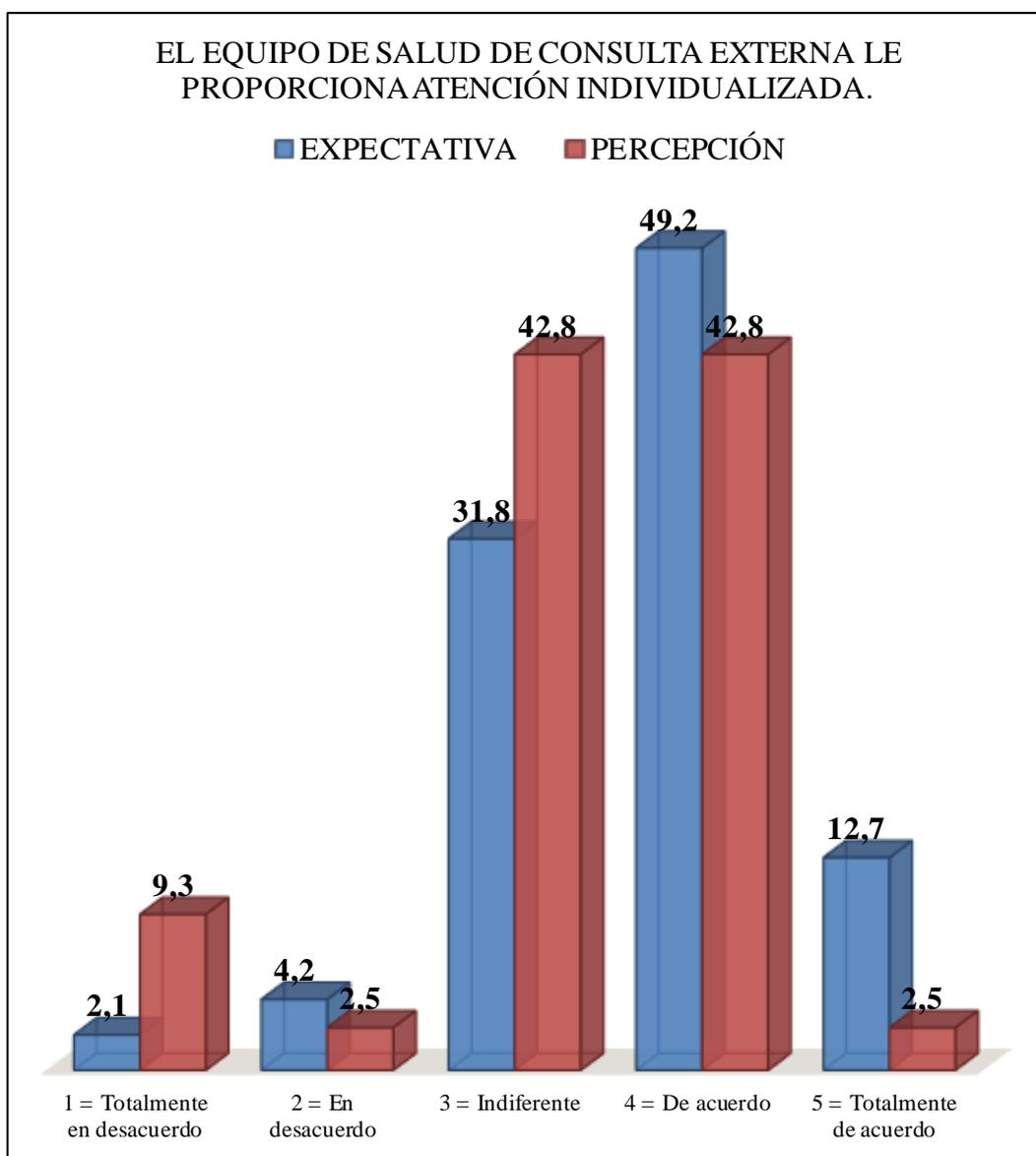


Las expectativas sobre el si tiene confianza de que su salud está en buenas manos es de 51.3% de acuerdo y un 30.1% indiferente siendo así que la percepción fue de 61.9% de totalmente de acuerdo y un 12.3% de totalmente en desacuerdo siendo así que la percepción superó a la expectativa con un valor de 49.6% de percepción y de 21.2% de expectativa. (Ver figura 18)

Figura 19

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

El equipo de salud de consulta externa le proporciona atención individualizada.

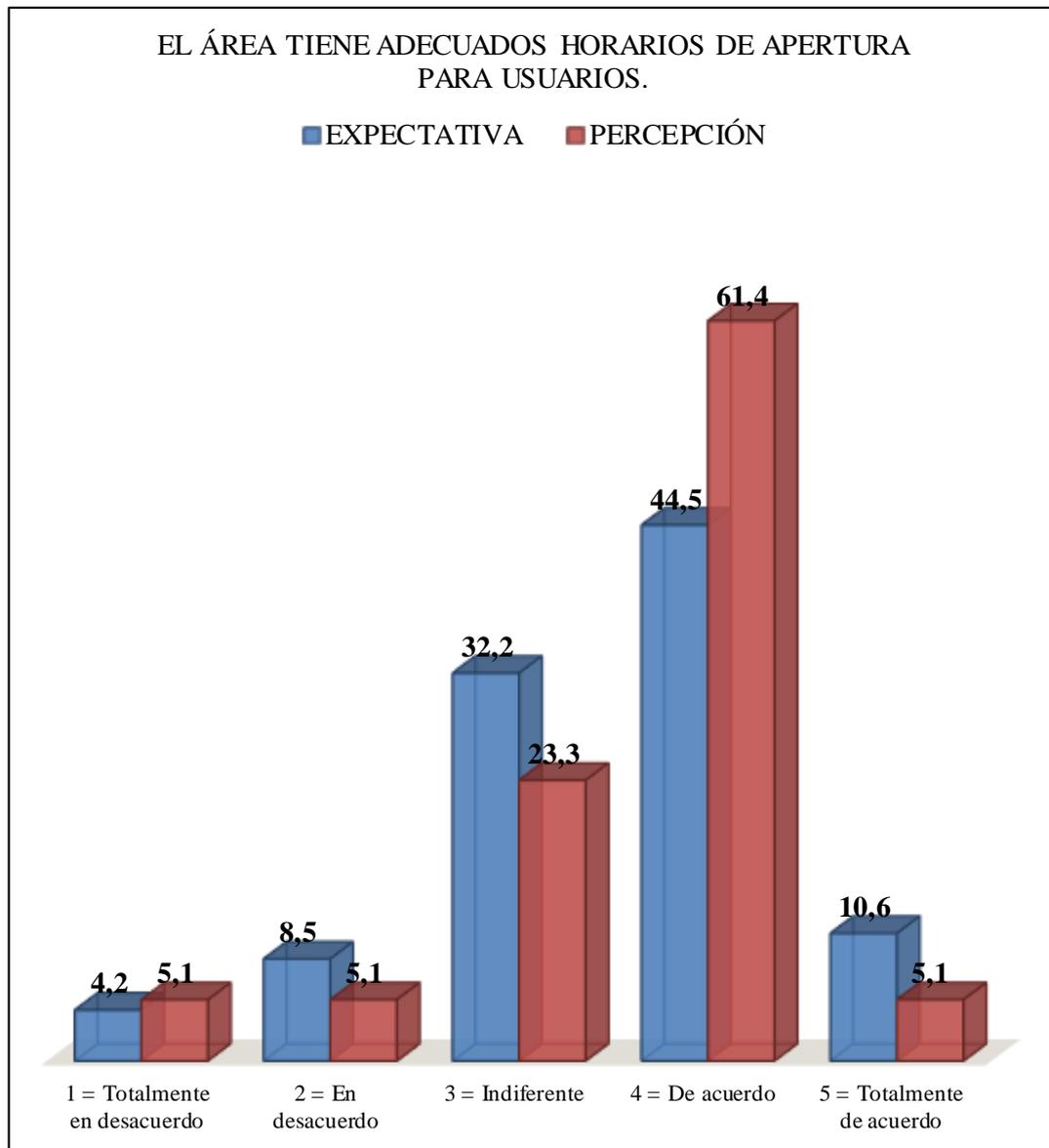


Las expectativas sobre el equipo de salud de consulta externa le proporciona atención individualizada fue de un 49.2% de acuerdo y de 31.8% de indiferente y la percepción fue de 42.8% de un de acuerdo e indiferente y un 9.3% de totalmente en desacuerdo, en esto la expectativa superó a la percepción con una pequeña diferencia. (Ver figura 19)

Figura 20

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

El área tiene adecuados horarios de apertura para usuarios.

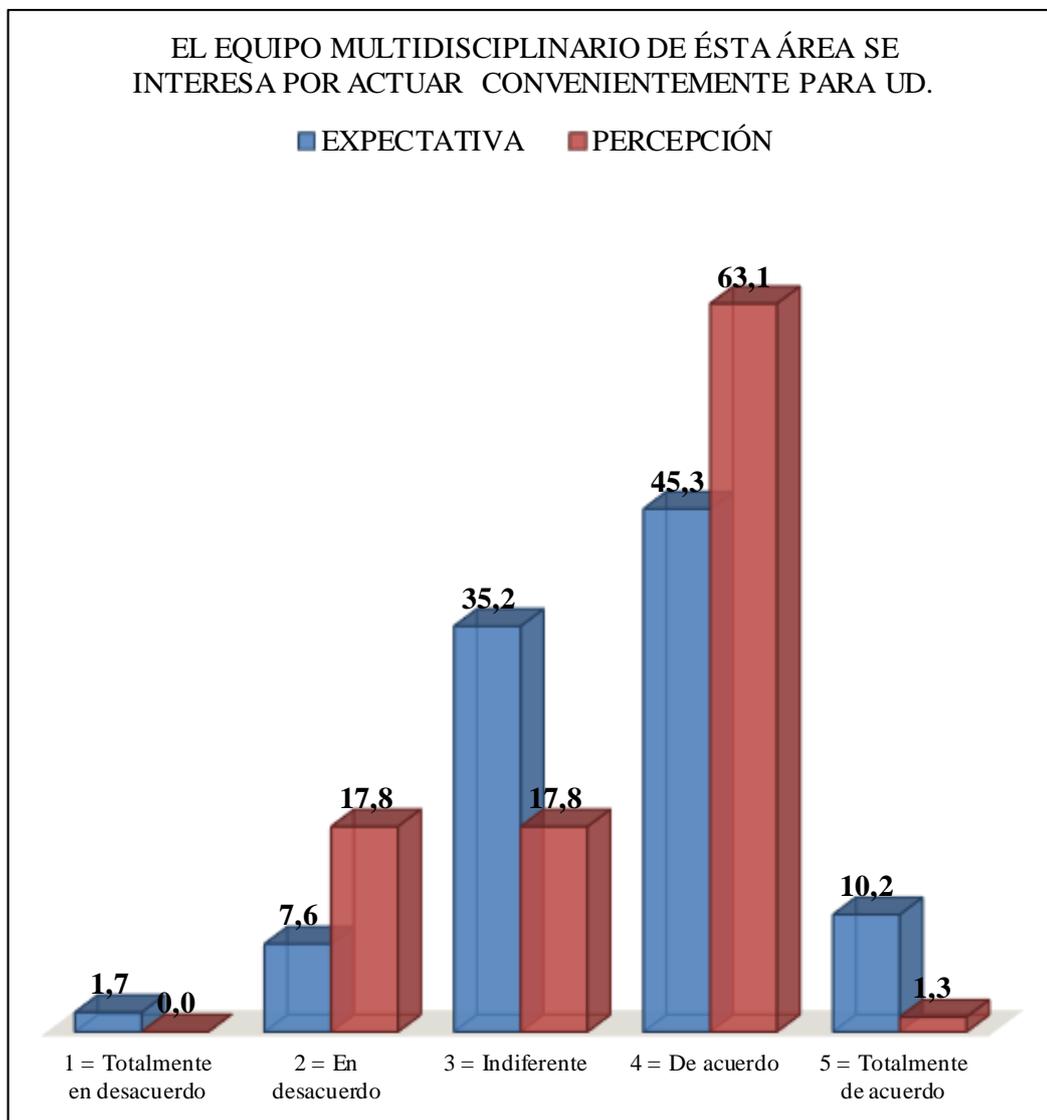


Las expectativas sobre el área tiene adecuados horarios de apertura para usuarios fue de 44.5% de acuerdo y un 32.2% indiferente y una perspectiva de 61.4% de acuerdo y un 23.3% indiferente, la percepción superó a la expectativa, una variante de 12.3% de expectativa y un 38.1% de perspectiva. (Ver figura 20)

Figura 21

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

El equipo multidisciplinario de ésta área se interesa por actuar convenientemente para Ud.

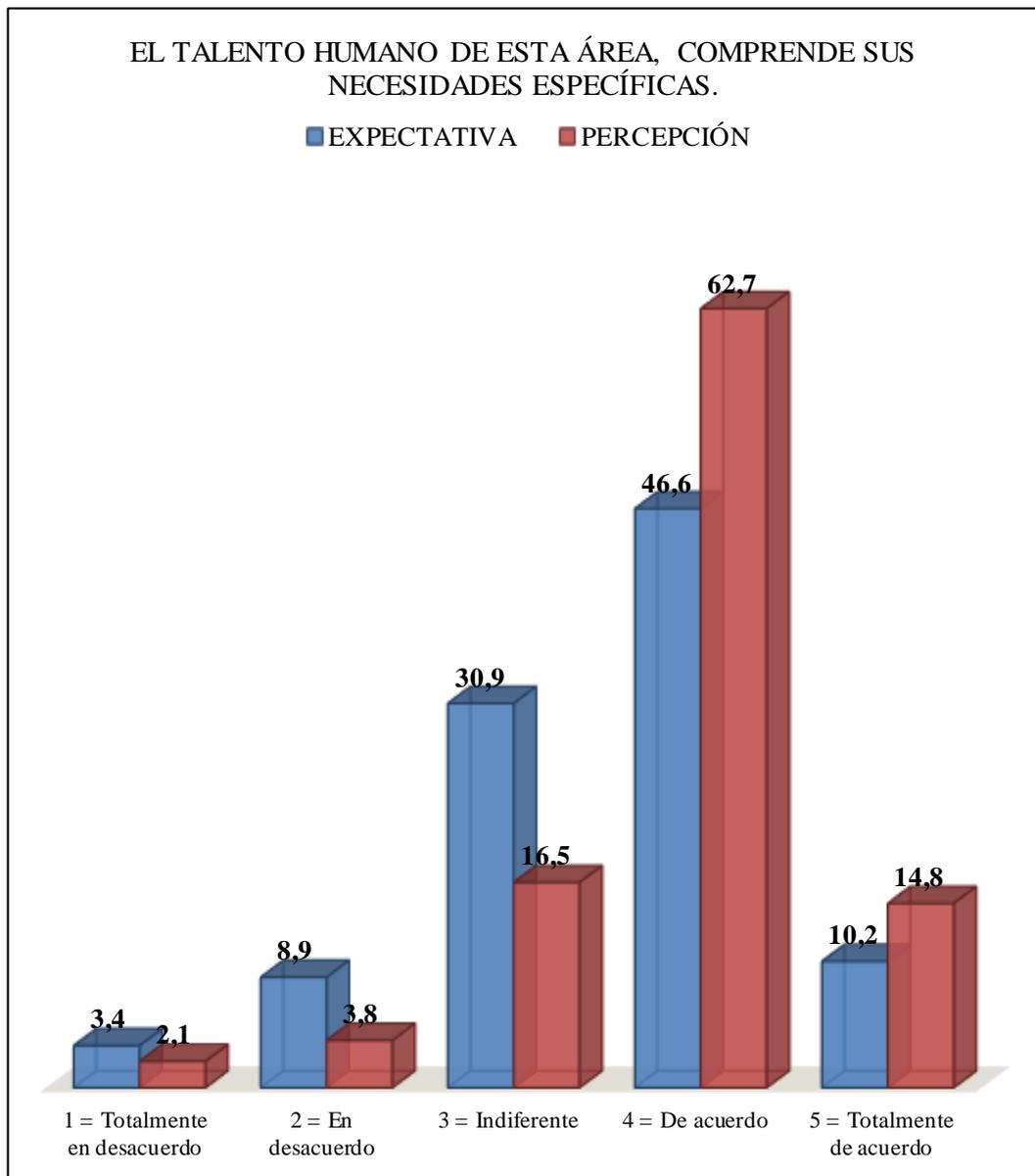


Las expectativas sobre el equipo multidisciplinario de esta área de interesa por actuar convenientemente para usted, 45.3% de acuerdo y 35.2% de indiferente, mientras que la percepción es de 63.1% de acuerdo y un 17.8% de indiferente y de desacuerdo, sabiendo que la percepción superó a la expectativa con, 10.1% de expectativa y un 45.3% de percepción. (Ver figura 21)

Figura 22

Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda

El talento humano de esta área, comprende sus necesidades específicas.



Las expectativas sobre el talento humano de esta área, comprende sus necesidades específicas fue de 46.6% de acuerdo y 30.9% de indiferente y en la percepción 62.7% de acuerdo y 16.5% indiferente, la percepción superó a la expectativa, 15.7% de expectativa y 46.2% de percepción. (Ver figura 22)

## **Análisis general**

La hipótesis de esta investigación versó “el estado de la calidad de los servicios de salud incide en el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda”, misma que se corrobora demostrando su incidencia en el grado de satisfacción usuaria tal y como lo señalan los resultados. Existe la incidencia porque la mayoría de los usuarios señalaron un totalmente de acuerdo en que en la consulta externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda cuenta con equipamiento en buen estado; que las instalaciones físicas son visualmente atractivas; que el personal de salud de ésta área cumple con las fechas establecidas; que el personal médico le inspira confianza; que el equipo de salud del área pone énfasis en los registros exactos de errores; usuario tiene confianza de que su salud está en buenas manos. Además estuvo de acuerdo con que el mobiliario es suficiente y está en buenas condiciones; que la iluminación es adecuada; que el personal administrativo le inspira confianza en sus conocimientos; que el talento humano de esta área siempre se asegura de conocer bien su historia clínica, le proporciona un servicio rápido y eficiente; que su conducta le inspira confianza, le proporciona atención individualizada; el área tiene adecuados horarios de apertura para usuarios; equipo multidisciplinario se interesa por actuar convenientemente para el usuario; y que el talento humano de esta área comprende sus necesidades específicas. A mejor calidad brindada, mayor satisfacción del usuario.

Luego de contabilizar los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios externos, y después de haberlos comparado, se puede resolver que en la Consulta Externa el resultado es positivo, exceptuando en dos opciones: el personal de salud explica con exactitud a los usuarios las condiciones del servicio; y, el equipo sanitario nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas; estas dos categorías obtuvieron los resultados negativos.

Los resultados demuestran que los usuarios perciben un servicio de consulta externa de calidad, su equipo multidisciplinario es capacitado y sus instalaciones son muy cómodas y confortables. Además, muestran que hay dos puntos importantes por mejorar, que los usuarios, en su mayoría, han calificado con bueno y muy bueno los servicios, pero que quienes han frecuentado la consulta externa están conformes con el servicio recibido.

Aunque la mayoría de los resultados hayan sido positivos, calificados con totalmente de acuerdo, total de acuerdo, y de acuerdo, cabe recalcar que estos no fueron del 100% en ninguno, es decir, hubo mayoría en porcentajes, pero no con diferencia considerable de las calificaciones negativas. Es por esto se debe desarrollar un plan de mejoras aplicable de la calidad de servicio, tomando en consideración los puntos analizados y que necesitan ser potenciados.

### Capítulo IV:

Una vez obtenidos los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios externos, y después de haberlos comparado, se puede resolver que en la Consulta Externa el resultado es positivo, solo hay dos puntos importantes por mejorar, que los usuarios, en su mayoría, han calificado con bueno y muy bueno los servicios, pero que quienes han frecuentado la consulta externa están conformes con el servicio recibido. Sin embargo, aunque gran parte de los resultados fueron positivos, cabe recalcar que estos no fueron del 100% en ninguno, o sea, hubo mayoría en porcentajes, pero no con diferencia considerable de las calificaciones negativas. Es por esto se debe desarrollar un plan de mejoras aplicable de la calidad de servicio, tomando en consideración los puntos analizados y que necesitan ser potenciados.

<b>Ítems</b>	<b>Percepción</b>	<b>Expectativas</b>	<b>Conclusión</b>
Consulta externa cuenta con equipamiento en buen estado.	64.8% total de acuerdo 21.6% indiferente	60.2% esperaba un de acuerdo 24.6% mostró indiferencia	La percepción superó a la expectativa
Instalaciones físicas visualmente atractivas	61.4% de acuerdo 28.4% total de acuerdo	57.2% esperaba un de acuerdo 28.0% mostro indiferencia.	La percepción superó a la expectativa,
Mobiliario suficiente y en buenas condiciones.	64.4% de acuerdo 14.4% de totalmente de acuerdo	61.4% esperaba un de acuerdo 27.1% se mostró indiferente	La percepción superó a la expectativa
Iluminación adecuada	58.1% de acuerdo 20.8% totalmente de acuerdo	56.4% esperaba un de acuerdo 21.6% se mostró indiferente	La percepción superó a la expectativa
Cumplimiento de fechas establecidas por parte del personal de salud de Consulta Externa	65.7% totalmente de acuerdo 10.2% fue indiferente	52.1% esperaba un de acuerdo 18.2% mostró un estado indiferente	La percepción superó a la expectativa
Personal médico le inspira confianza en sus conocimientos	64.4% total de acuerdo 13.1% un desacuerdo y un de acuerdo	64.0% esperaba un de acuerdo 20.3% mostró un totalmente de acuerdo	La percepción superó a la expectativa

Personal administrativo le inspira confianza en sus conocimientos	54.2% de acuerdo 15.3% de totalmente de acuerdo e indiferente	50% esperaba un de acuerdo 29.7% mostró un estado indiferente	La percepción superó a la expectativa
Equipo de salud que está en el área, ponen énfasis en registros exentos de errores	66.5% totalmente de acuerdo 15.7% de acuerdo	56.8% de acuerdo 25.0% indiferente	La percepción superó a la expectativa
Personal de salud de consulta externa, explica con exactitud a los usuarios, las condiciones del servicio	63.3% indiferente 20.8% totalmente de acuerdo	45.8% de acuerdo 34.3% indiferente	La percepción superó a la expectativa.
Talento humano de salud de esta área, siempre se asegura de conocer bien su historia médica.	66.9% de acuerdo 9.7% desacuerdo, indiferente y total desacuerdo	45.8% de acuerdo 34.3% indiferente	Variación alta entre expectativa y percepción.
Equipo de salud de esta área, le proporcionan un servicio rápido y eficiente	45.3% de acuerdo e indiferente	53.5% de acuerdo 33.5% de indiferente	Expectativa supero a la percepción
Equipo sanitario nunca está demasiado ocupado para responder a sus preguntas	43.6% desacuerdo y un indiferente 5.9% total desacuerdo	44.1% de acuerdo 33.5% indiferente	Expectativa superó a la percepción
Conducta del personal de salud de la consulta externa le inspira confianza.	61.0% de acuerdo 20.3% totalmente de acuerdo	53.4% de acuerdo 27.5% totalmente de acuerdo	Percepción superó a la expectativa
La confianza de que su salud está en buenas manos.	61.9% totalmente de acuerdo 12.3% totalmente en desacuerdo	51.3% de acuerdo 30.1% indiferente	Percepción superó a la expectativa.
Equipo de salud de consulta externa le proporciona atención individualizada.	42.8% de acuerdo e indiferente 9.3% totalmente en desacuerdo	49.2% de acuerdo 31.8% indiferente	Expectativa superó a la percepción.
Área tiene adecuados horarios de apertura para usuarios.	61.4% de acuerdo 23.3% indiferente,	44.5% de acuerdo 32.2% indiferente	Percepción superó a la expectativa.
Equipo multidisciplinario de ésta área se interesa por actuar convenientemente	63.1% de acuerdo 17.8% de indiferente y de desacuerdo	45.3% de acuerdo 35.2% indiferente	Percepción superó a la expectativa.
Talento humano de esta área, comprende sus necesidades específicas.	62.7% de acuerdo 16.5% indiferente	46.6% de acuerdo 30.9% indiferente	Percepción superó a la expectativa.

**CONCLUSIÓN:** De 18 ítems aplicados, en 14 de ellos, la percepción superó a la expectativa; en 3, la expectativa superó a la percepción; y, en 1, hubo una variación alta entre expectativa y percepción.

### **Propuesta de intervención**

Plan de mejora de la calidad del servicio en la Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo.

#### **Introducción**

La calidad depende del desempeño de las personas y de las estructuras, sistemas, procesos y recursos disponibles para respaldar ese desempeño.

Un plan de mejoramiento de calidad complementa a estos otros importantes factores de una institución sanitaria, y puede asistir al personal y a los administradores a tomar las decisiones sobre las prioridades que deben establecerse según los recursos limitados que estén disponibles.

Un plan de intervención de la calidad solamente tendrá éxito si participan los más altos funcionarios de la institución y el usuario externo. El programa no funcionará si la elaboración e instrumentación han sido delegadas completamente a un individuo o departamento específico, por lo que los dirigentes de un hospital o red de salud deben señalar qué es lo que esperan del programa.

La consulta externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo cuenta con años de experiencia en el tratamiento de la enfermedad. Sin embargo, no es sino en los últimos cinco años que se comenzó a trabajar sobre las políticas

del área. Es necesario en los momentos actuales realizar una mejora en los procesos de atención y servicios al usuario para determinar su estado actual.

El objetivo de ésta propuesta es mejorar la calidad de la atención en la Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda, mediante la realización de videoconferencia; impartición de charlas educativas; capacitación al equipo multidisciplinario; elaboración de un banco de datos; elaboración y distribución de material interactivo; organización de actividades comunitarias; difusión en medios de comunicación; y, actualización de la información para difundirla en redes sociales, a fin de contribuir al buen desarrollo del servicio hospitalario.

La propuesta contiene un plan de intervención a ser ejecutado por la autora en lo posterior, con siete actividades en diferentes fechas y lugares, con sus objetivos y metas a alcanzar.

### **Justificación**

No es posible mejorar el desempeño de las instituciones si no son evaluadas, es necesario definir con precisión los atributos y medidores de calidad de los servicios que se proporcionan al usuario.

Actualmente las instituciones públicas y privadas deben orientarse a los sistemas de gestión de la calidad. Los usuarios son la razón de ser de todo proceso de servicio y la calidad debe ser su objetivo. Basados en esta orientación de plantea una mejora continua del Servicio de Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo.

Esta propuesta es factible realizarla porque se cuenta con los recursos necesarios para su ejecución; y, porque se dispone de accesibilidad a la población

en estudio ya que la investigadora forma parte integral de la institución, lo que permite desarrollarla con el aval del Jefe de área y los Directivos de la misma.

### **Objetivos**

**General:** Mejorar la calidad de la atención en la Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo.

### **Específicos:**

- Capacitar a usuarios
- Educar al equipo multidisciplinario
- Elaborar material audiovisual para la consulta externa.

### **Responsables:**

- Directivos y Equipo multidisciplinario del área de la consulta externa del Hospital Verdi Cevallos Balda de la ciudad de Portoviejo.
- Usuarios de la consulta externa
- Comunidad en general
- Autora de la investigación.

### **Costo – Recursos**

#### **Recursos**

- ❖ Salones de capacitación
- ❖ Auditorium para conferencias
- ❖ Expositores
- ❖ Infocus
- ❖ Materiales para creación de diseño e impresión artística
- ❖ Creación de contenido para la website y redes sociales.

- ❖ Equipos de comunicación (cámaras, micrófonos)
- ❖ Programas digitales de diseño y edición para el banco de datos

### Presupuesto:

Actividades	Descripción	Cantidad	V. Unitario	V. Total
1.1. Videoconferencia	Alquiler de infocus	Global	\$50.00	\$50.00
1.2. Charlas educativas	Mat. Escritorio	Global	\$20.00	\$20.00
1.3. Capacitación al equipo multidisciplinario	Mat. Escritorio	Global	\$20.00	\$20.00
1.4. Banco de datos	Mat. Escritorio	Global	\$20.00	\$20.00
1.5. Material interactivo	Cds.	10	\$2.00	\$20.00
1.6. Actividades comunitarias	Alquiler de carpas, sillas y mesas	Global	\$100.00	\$100.00
	Elaboración afiches	Global	\$25.00	\$25.00
	Material didáctico	Global	\$30.00	\$30.00
1.7. Difusión en medios de comunicación	Transporte	Global	\$50.00	\$50.00
1.8. Actualización de la información	Mat. Oficina		\$20.00	\$20.00
Subtotal				<b>\$355.00</b>
Imprevistos				\$45.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$400.00</b>

El presupuesto de la presente propuesta, se obtendrán de recursos económicos gestionados por la responsable del estudio.

### Cronograma

El plan de mejoras de la calidad de servicio aplicable para la consulta externa tiene un tiempo de ejecución, aplicación y análisis de resultados de 4 meses, distribuidos de la siguiente manera:

- Conformación del equipo de comunicación y creación de estrategias de difusión informativa (1 mes)
- Capacitación sobre calidad de servicio, atención al usuario externo, nueva consulta externa, entre otros al equipo multidisciplinario. (1 meses)

- Aplicación de los conocimientos adquiridos en la capacitación, respecto a la atención al usuario externo. (1 meses)

- Aplicación de señaléticas y material comunicacional para consulta externa. (1 meses)

Una vez finalizado el cumplimiento del plan de mejoras, se aplicará cuestionario que medirá el cumplimiento del objetivo propuesto.

### Plan de intervención

Objetivo: Mejorar la calidad de atención en la Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo.

Indicador: Al concluir el proyecto, el 90% de la calidad de atención en la Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo, mejorada.

Actividades	Lugar	Fecha	Hora	Dirigido a	Objetivo	Recursos a utilizar	Metas	Responsable
1.1 Realización de videoconferencia con Directivos del Hospital sobre relaciones interpersonales	Auditórium del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo	02/06/2020	11H00-12H00	Directivos del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda	Concienciar a los Directivos del Hospital sobre relaciones interpersonales con el fin de	<b>Humanos:</b> - Directivos - Investigadora <b>Materiales:</b> - Videos - Infocus <b>Tecnológicos:</b> - Cámara fotográfica <b>Económicos:</b> - Propios de la investigadora	Orientar en un 90% a los Directivos del Hospital sobre el deber de tener en todo momento personal bien formado y motivado para prestar servicios sanitarios.	María Fernanda Almeida Almeida
1.2. Impartición Charlas educativas a usuarios sobre la nueva Consulta Externa.	Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo	15/06/2020	07H00-09H00	Usuarios externos	Actualizar a los usuarios sobre el funcionamiento de la nueva consulta externa.	<b>Humanos:</b> - Usuarios externos - Investigadora <b>Materiales:</b> - Papelotes - Mat. Escritorio <b>Tecnológicos:</b> - Cámara fotográfica <b>Económicos:</b>	Cumplir en un 100% con la actualización a los usuarios sobre el funcionamiento de la nueva consulta externa.	María Fernanda Almeida Almeida

						- Propios de la investigadora		
1.3. Capacitación al equipo multidisciplinario de consulta externa.	Auditórium del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo	22/06/2020	10H00-12H00	Equipo multidisciplinario	Concienciar al equipo multidisciplinario sobre “calidad de servicio y atención al usuario externo”	<b>Humanos:</b> - Equipo multidisciplinario - Investigadora <b>Materiales:</b> - Mat. Escritorio <b>Tecnológicos:</b> - Diapositivas - Infocus - Cámara fotográfica <b>Económicos:</b> - Propios de la investigadora	Lograr en un 90% concienciar al equipo multidisciplinario sobre “calidad de servicio y atención al usuario externo”	María Fernanda Almeida Almeida
1.4. Elaboración de un banco de datos para cada usuario externo.	Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo	01/07/2020	14H00-16H00	Usuarios externos	Procesar banco de datos para confirmar resultados de exámenes y registrar información del usuario externo.	<b>Humanos:</b> - Estadístico - Investigadora <b>Materiales:</b> - Mat. Escritorio <b>Tecnológicos:</b> - Ordenador - Cámara fotográfica <b>Económicos:</b> - Propios de la investigadora	Lograr en un 100% procesar banco de datos para confirmar resultados de exámenes y registrar información del usuario externo.	María Fernanda Almeida Almeida

1.5. Elaboración y distribución de material interactivo.	Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo	1/07/2020	08H00	Jefe de Consulta Externa	Indicar al usuario externo cuáles son los procesos idóneos se dan en consulta externa.	<b>Humanos:</b> - Usuario externo - Investigadora <b>Materiales:</b> - Cds. <b>Tecnológicos:</b> - Computadora - Cámara fotográfica <b>Económicos:</b> - Propios de la investigadora	Elaborar y entregar en un 100% el material interactivo al usuario externo sobre los procesos idóneos que se dan en la consulta externa.	María Fernanda Almeida Almeida
1.6. Organización de actividades comunitarias	Consulta Externa del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo	08/07/2020	13H00-14H00	Comunidad en general	Organizar ferias de la salud, desfiles, exposiciones artísticas, entre otras sobre la calidad del servicio y la satisfacción usuaria.	<b>Humanos:</b> - Comunidad - Investigadora <b>Materiales:</b> - Carpas - Sillas y mesas - Afiches - Didácticos <b>Tecnológicos:</b> - Computadora - Cámara fotográfica - Parlantes <b>Económicos:</b> - Propios de la investigadora	Desarrollar en un 100% las ferias de la salud, desfiles, y exposiciones artísticas, sobre la calidad del servicio y la satisfacción usuaria.	Comunidad en general M Fernanda Almeida Almeida
1.7. Difusión en medios de comunicación	Radio Sono Onda Radio Farra Radio Amiga Diario Manabita	03/08/2020 04/08/2020 05/08/2020	08H00 – 16H00	Comunidad en general	Hacer conocer a la comunidad en general acerca de campañas enfocadas en los servicios que esté	<b>Humanos:</b> - Radiodifusores - Periodistas - Investigadora <b>Tecnológicos:</b>		

	Capital TV TV Manabita Manavisión Facebook	06/08/2020			brindando la consulta externa.	- Cámara fotográfica <b>Económicos:</b> - Propios de la investigadora		
1.8. Actualización de la información de la consulta externa para difundirla en redes sociales.	Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo	15/08/2020	13H00- 14H00	Comunidad en general	Difundir en redes sociales información actualizada sobre la consulta externa	<b>Humanos:</b> - Investigadora <b>Tecnológicos:</b> - Computador <b>Económicos:</b> - Propios de la investigadora		

## **Actividades del Plan de Intervención**

Con el objetivo de concienciar a los Directivos del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo, se ejecutarán las siguientes actividades:

### **1.1. Realización de videoconferencia con Directivos del Hospital sobre relaciones interpersonales**

Se realizará una videoconferencia sobre “Relaciones interpersonales” con las autoridades respectiva del hospital con gerente explicando a los usuarios el método que se implementará en el área.

### **1.2. Impartición Charlas educativas a usuarios sobre la nueva Consulta Externa.**

Se impartirá una charla educativa a usuarios sobre la “Nueva Consulta Externa” con el fin de actualizarlos sobre su funcionamiento como área repotenciada y estará a cargo de la autora de la investigación.

### **1.3. Capacitación al equipo multidisciplinario de consulta externa.**

Para concienciar al equipo multidisciplinario de ésta área se realizará una capacitación sobre “Calidad del servicio y atención al usuario externo” realizada por un experto en la temática. Contando con la participación del equipo informático de la institución, informando de las nuevas áreas establecidas que se implementaran en algunos meses.

### **1.4. Elaboración de un banco de datos para cada usuario externo**

Se elaborará un banco de datos para cada usuario externo donde se registrarán la confirmación de resultados de exámenes y la información del usuario externo.

Mediante la recopilación de información sobre los procesos idóneos que se dan en la consulta externa,

### **1.5. Elaboración y distribución de material interactivo.**

Se elaborará un material interactivo (cd) para publicarlo en las pantallas instaladas en el área, para que el usuario tenga un mayor conocimiento de cada área.

### **1.6. Organización de actividades comunitarias**

Se organizará actividades comunitarias como ferias de la salud, exposiciones artísticas con el tema “calidad del servicio y satisfacción usuaria” cuyo responsable será la autora de este estudio. Con la finalidad de hacer conocer a la comunidad en general.

### **1.7. Difusión en medios de comunicación**

Se difundirá por medios de comunicación como radio, periódico, televisión y redes sociales acerca de campañas enfocadas en los servicios que esté brindando la consulta externa, para que la comunidad conozca más los servicios brindados.

### **1.8. Actualización de la información de la consulta externa para difundirla en redes sociales.**

Colaboración del equipo multidisciplinario de la consulta externa y la autora de este estudio, se actualizará la información de la consulta externa para difundirla en redes sociales.

## Conclusiones

Una vez culminada la investigación, se analizó la satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda para proponer estrategias socio-sanitarias de mejora de la calidad, para lo cual:

Se describió la información bibliográfica actual sobre satisfacción de clientes de servicios de la salud, se recolectó información de libros, revistas, folletos, y documentos indexados del internet con temas como servicios y usuarios de salud, calidad, calidad de la asistencia sanitaria, satisfacción y dimensión del usuario, evaluación de servicios de salud, auditoría de salud, escalas de medición, modelo Servqual y sus dimensiones, modelos SERVQHOS, SERVPERF y escala PECASUSS; y, finalmente un marco referencial sobre estudios realizados a nivel mundial, latinoamericano y ecuatoriano con su marco legal normativo.

Se identificaron los factores que influyen en la percepción de los servicios de salud para realizar su medición en el hospital, resultando que los factores socio-demográficos son la edad (de 30 y 49 años); el género (femenino); instrucción (secundaria completa); y, la raza (mestiza), encontrándose en todos asociación estadísticamente significativa entre las variables.

Se midió la percepción de la calidad en los servicios de salud del hospital mediante encuestas y se la comparó con la expectativa de los usuarios, demostrándose que de un total de 18 preguntas, en 8, la percepción superó a la

expectativa; en 3, la percepción superó a la expectativa; en 2, hubo variación un poco alta entre expectativa y percepción. Es decir, el usuario esperó tener una mejor atención y lo logró gracias a la eficiencia y efectividad con que el equipo multidisciplinario labora, y, porque el ambiente laboral es el apropiado para la atención al usuario.

Se propuso realizar actividades estratégicas como capacitaciones; difusión de actividades; y, elaboración de material audiovisual con temas relacionados a la calidad de atención y satisfacción del usuario externo, a fin de cerrar la brecha entre percepción y expectativa. Sabiendo que los usuarios se sienten satisfechos de ser atendidos, hay que mejorar ciertos aspectos, pero al momento el usuario esta usualmente en buenas manos.

Se realizó la medición de la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción del usuario, resultados que demuestran que el estado de la calidad de los servicios de salud en consulta externa si incide en el nivel de satisfacción usuaria, ya que el usuario percibió que el equipamiento del área está buen estado e instalaciones físicas atractivas, el mobiliario es suficiente y en buenas condiciones, la iluminación es adecuada; y tiene adecuados horarios de apertura para usuarios; que médicos le inspiran confianza; que personal de salud cumple con fechas señaladas, pone énfasis en registros exactos de errores; se aseguran de conocer bien su historia clínica; le proporciona un servicio rápido, eficiente y atención individualizada; su conducta le inspira confianza; que se interesa por actuar convenientemente para el usuario; y, comprenden sus necesidades específicas; es señal de que la calidad del servicio es buena y por lo tanto incide en el nivel de satisfacción del usuario externo.

## **Recomendaciones**

Una vez elaboradas las conclusiones, se recomienda:

A los Directivos de la Universidad Santiago de Guayaquil continuar incentivando a sus estudiantes a que realicen proyectos de esta naturaleza, para de esta manera contribuir al mejoramiento de la calidad educativa en el país.

A los Directivos del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda de Portoviejo, permitir a sus pasantes realizar investigaciones de esta índole para de esta manera conocer la realidad de los servicios que se brindan a la comunidad.

Al Dpto. Estadística del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda, medir trimestralmente la percepción del usuario externo, a fin de obtener información segura y confiable que argumenten los indicadores sugeridos por el Ministerio de Salud Pública.

A los Maestros de esta institución sanitaria, poner en práctica lo aprendido en las aulas y la investigación presente, para mejorar la atención a los usuarios que acuden a esta casa de salud.

## Referencias

- Aldave, S. (2017). *Percepciones y expectativas del usuario sobre calidad de la atención de consultorios externos de gastroenterología del Hospital Belén de Trujillo*.
- Álvarez Heredia, F. (2015). *Calidad y auditoría en salud* (3ª ed.). Bogotá-Colombia: Ecoe Ediciones.
- Asefi, F., Delaram, M., & Deris, F. G. (2017). Between the Expectations and Perceptions of Students regarding the Educational Services Offered in a School of Nursing and Midwifery. *J Clin Diagn Res, 11*(4:JC01-JC04.). doi:10.7860/JCDR/2017/21483.9640.
- Avila Larreal, A. G. (2017). *Satisfacción del usuario: gestión de calidad en servicios de salud: y en el laboratorio clínico* (1ª ed.). Argentina: PUBLICIA.
- Banco Mundial (BM), O. M. (05 de 07 de 2018). Recuperado el 06 de 03 de 2020, de La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo. : <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- BID, & OCDE. (2018). *Encuesta Características de los sistemas de Salud*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).
- Blanco, J. H., & Maya, J. M. (2015). *Fundamentos de salud pública: Salud pública* (3ª ed., Vol. 1). Medellín Colombia.: Corporación para investigaciones Biológicas CIB.
- Brinkkemper, S., & Jansen, S. (2016). *Collaboration in Outsourcing: A Journey to Quality* (1ª. ed.). New York : Springer.
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Empresarial, 13* (2 ), 1–1.
- Cabrera Vásconez, D. D. (07 de 11 de 2016). *edicion.medica*. (edición.medica, Ed.) Recuperado el 06 de 03 de 2020, de La calidad médica y el valor de la salud : <https://www.edicionmedica.ec/opinion/la-calidad-m-dica-y-el-valor-de-la-salud-1971>
- Calixto-Olalde, M. G., Okino-Sawada, N., Hayashida, M., Costa, I. A., Trevizan, M., & De Godoy, S. (2011). Escala Servqual: validación en población mexicana. *Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 20*(3 Jul-Set), 526-33.

- Castro, L., Rincón, M., & Gómez, D. (2017). Health Education: A View from Anthropology. *Ciencias de La Salud*, 15(1), 145–163.
- Charris Ramírez, M., & Pinedo Otálvaro, J. (2015). Nivel de satisfacción del usuario de los servicios que se prestan en la consulta externa en la IPS Universitaria Paso B Juan Mina. Barranquilla 2013. *Biociencias*, 10(1 Enero-Junio), 27-35.
- Constitución Política de Ecuador. (2020). Obtenido de Constitución del Ecuador. Sección novena: Personas usuarias y consumidoras- Art. 53.
- Cotlear OG, D. (2015). La lucha contra la segregación social en la atención de salud en America Latina. *Medic Review*, 17(1-Octubre).
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Ocaña-Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39(32), 12.
- Fontova, A. J. (2015). Influencia del tiempo de espera en la satisfacción de pacientes y acompañantes. *Revista. de Calidad Asistencial*, 30(1), 10- 16.
- Frenk, J. (2016). *La salud de la población.: Hacia una nueva salud pública* (1ª. Edic. Electrónica ed.). Fondo de Cultura Económica.
- Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olàn, L., & Ramos-Rendón, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Artículo Original. *Revista Salud Quintana Roo*, 9(35 septiembre-diciembre 2016 / enero-abril/2017), 11-15. Obtenido de [https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD\\_DE\\_SERVICIO\\_EN\\_LA\\_CONSULTA\\_EXTERNA.pdf](https://salud.qroo.gob.mx/revista/revistas/35/PDF/CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_CONSULTA_EXTERNA.pdf)
- Gómez Guerra, W. E., Dávila L., F. J., Campins R., R. A., & Colmenarez D., S. (2017). Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *De Salud Pública*, 21(2), 88-98.
- Hernández Salazar, P. (2006). El usuario de la información. En *Servicios bibliotecarios. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico*. (págs. 209-227).
- Hernández, R., Baptista, P., & Fernández, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Ibarra M, L. E., & Emma V, C. M. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y Administración*, 60(1, enero-marzo ), 229-260.

- Ibarra-Morales, L. E., Woolfolk-Gallego, L. E., Meza-López, B. I., & Gelain-Rodríguez, E. T. (2020). Evaluación de la calidad en el servicio: una aplicación práctica en un establecimiento de café. *CEA*, 6(11).
- Infantes Gómez, F. M. (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. *Peru Med Integrativa*, 2(2), 133-9.
- Isaza S, A. (2018). *Garantía de la calidad en salud. Cómo organizar una empresa del sector salud*. (3ra ed.). Bogotá-Colombia: Ediciones de la U.
- Jinez, H. E., Rojas, N. A., & Valdès, Y. C. (2016). *Latinoam Patol Clin Med Lab*, 63(1), 50-55. Obtenido de [www.medigraphic.com/patologiaclinica](http://www.medigraphic.com/patologiaclinica)
- Kim, D., Lim, B., & Kim, C. (2015). Relationship between patient satisfaction with medical doctors and the use of traditional Korean medicine in Korea. *BMC Complement Altern Med.* (15), 355.
- Lancaster, F. (1995). The evaluation of library services: a concise review of the existing literature. Investigación. *Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 9(18 Enero-Junio.), 25-37.
- Larrea A, J. (2016). *Calidad de servicio de la consulta externa de medicina interna en el Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Septiembre–Noviembre/2015*. Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Lezcano, L., & Cardona-Arias, J. (s.f.). Evaluación de la Calidad de los Servicios Médicos Según las Dimensiones del SERVQUAL en un Hospital de Colombia. *MedPub Journals*, 14(4:4). doi:10.3823/1402
- Lima Quito, D. d., & Chamba Tandazo, J. J. (2016). *Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015*. Loja-Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario* (1ª. ed.). Madrid-España.: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Maggy V, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Marín-Tello, C., Rivera-Chávez, L., Fernández-Sánchez, P., & al., e. (2019). Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento "Servqhos-E". *Polo del Conocimiento*, 4(5 Mayo), 43.

- Mayorga Ortiz, W. R. (2016). *Satisfacción de los usuarios con la atención médica en Unidades de Formación del Posgrado de Medicina Familiar y Comunitaria, Cotopaxi 2015 - 2016* Trabajo de Grado Académico de Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mendocilla Sotomayor, K. P. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios externos hospital nacional Alberto Sabogal Sologuren*. . Lima – Perú.: Universidad Nacional San Martín de Porres.
- Murillo Yulàn, M. A. (2014). *El talento humano en beneficio de los usuarios del Centro de Salud Andrés de Vera del Cantón Portoviejo*. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.: Universidad Católica Santiago de Guayaquil.
- Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). *Fac. Med.*, 64(4), 715-20.
- Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). *Rev. Fac. Med.*, 64(4), 715-20.
- Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud: una revisión de literatura. *Fac. Med.*, 64(4), 715-20.
- Oliva, C., & C., H. (2004). *Satisfacción Usuaría: Un Indicador de Calidad del Modelo de Salud Familiar, Evaluada en un Programa de Atención de Familias en Riesgo Biopsicosocial, en la Atención Primaria*. [ ]. 2004 [citado el 23 de Oct. de 2016], 13(2); 173. Recuperado el 23 de 10 de 2016, de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext)
- Pavón Rosero, L. E., & A., G. S. (2017). *La auditoría médica como herramienta de control en la administración hospitalaria del Ecuador* (1ª. ed.). Quito-Ecuador: Paulina Calvache.
- Priego, H. (13 de 02 de 2017). (S. P. 199537381-382., Ed.) Recuperado el 31 de 01 de 2020, de ¿Por qué cliente y no paciente en los servicios de salud?: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10637501>
- Reynaldos, K., Achondo, J., & Azolas, V. (2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: revisión integradora. *De Salud Pública*, XXI(2 - Agosto ), 65-76.
- Rilo, C. (2015). *UF0049 - Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo*. (5ª. ed.). España: Elearning, S.L.

- Rodríguez Mármol, M., & Muñoz Cruz, R. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Electrónica Enfermería Actual en Costa Rica*(Nº. 32, enero – junio 2017), 12.
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. Tesis Doctoral., Universidad Católica San Antonio , Murcia-España .
- Saldaña, O., & Sanango, M. (2015). Obtenido de Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo:  
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/1>
- Sánchez, V. (2016). *Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del Hospital Iquitos "Cesar Garayar García"*. Lima-Perú: Universidad Científica del Perú.
- Senplades. (22 de 09 de 2017). (Quito-Ecuador) Recuperado el 28 de 10 de 2020, de Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021-Toda una Vida. 148 Pags. En :  
[https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_OK.compressed1.pdf](https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_OK.compressed1.pdf)
- Senplades. (22 de 09 de 2017). Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL:OK.compressed1.pdf>
- Sutton, L., García, R., Aguirre, R., & Ramírez, O. (2013). *Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica*. Obtenido de <http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica>
- Teshnizi, S. H., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. M., & Ghani, J. (2018). Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2), 82-89.
- Tinoco Begazo, M. A. (2016). *Satisfacción del usuario externo en el servicio de Consulta Externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre-Diciembre 2015*. Universidad Ricardo Palma , Facultad de Medicina Humana. . Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Torres, E. (2017). *Satisfacción de usuarios en servicio de consulta externa del Hospital General de Cajabamba*. Cajamarca: Universidad San Pedro.

- Valencia, A., Piedrahita, L., Zapata, A., Benjumea, M., & Palacios, L. (2018). Mapping the Healthcare Service Quality Domain: A Bibliometric Analysis. *Empresarial*, 13(2), 1-5.
- Vargas Rozo, O. (2016 ). *La Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Odontológicos como Herramienta para su Mejoramiento. Aplicación en las Clínicas Odontológicas Integradas de Bogotá*. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Vargas Rozo, O. B. (2016). *La medición de la percepción de la calidad de los servicios odontológicos como herramienta para su mejoramiento. Aplicación en las Clínicas Odontológicas Integradas de Bogotá*. Bogotá.: Universidad Nacional de Colombia.
- Villagarcía Trujillo, E., Delgadillo Guzmán, L., Argüello Zepeda, F., & et.Al. (2016). *Horizonte Sanitario*, 15(3, Septiembre-Diciembre), 64. Obtenido de <http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte>
- White, T. (1978). Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Ciencia bibliotecaria*, 2(2 Dic.), 78-85.
- WorldHealthOrganization. (2018). *The World Health Report 2000. Health Systems: Improving Performance*. (Internet, Ed.) Recuperado el 30 de 04 de 2019, de [https://www.who.int/whr/2000/en/whr00\\_en.pdf?ua=1](https://www.who.int/whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1)
- Zea Dávila, M. J. (10 de 2010). Documentos de trabajo . (F.-I. Fundación Friedrich Ebert, Editor) Obtenido de Género y trabajo justo, digno y solidario en el marco del Buen Vivir: <http://library.fes.de/pdf-files/bueros/quito/07692.pdf>

## Apéndice 1

### EXPECTATIVA DE ENCUESTA ADAPTADA

**Estimado usuario:** El objetivo de la presente encuesta es analizar su satisfacción por la atención recibida. Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el casillero que refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones allí registradas. Trate de contestar todas las preguntas sin omitir ninguna y sin reparar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, haga cada aseveración con honestidad. Conteste lo siguiente:

#### 1. Características generales

##### Edad:

7-14 años    15-29 años    30-49 años    45-59 años    60-70 años    71 > años

##### Género

Masculino                      Femenino

##### Instrucción

Analfabeta                      Primaria completa                      Secundaria completa  
Superior completa                      Cuarto nivel

##### Etnia

Mestiza                      Blanco                      Afroecuatoriano                      Indígena                      Otro

#### 2. Satisfacción del usuario

Sr. Usuario: Ud. espera que la Consulta Externa:

ITEMS	1= Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Indiferente	4 = De acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión Bienes tangibles</b>					
Cuenta con equipamiento en buen estado.					
Las instalaciones físicas sean visualmente atractivas					
El mobiliario sea suficiente y en buenas condiciones.					
La iluminación sea adecuada.					
<b>Dimensión Confiabilidad</b>					
El personal de salud de esta área cumple con las fechas establecidas.					

El personal médico le inspire confianza en sus conocimientos					
El personal administrativo le inspire confianza en sus conocimientos					
El equipo de salud de esta área, pongan énfasis en registros exentos de errores.					
<b>Dimensión Responsabilidad</b>					
El personal de salud de ésta área, expliquen con exactitud a los usuarios, las condiciones del servicio.					
El talento humano de salud de esta área, siempre se aseguren de conocer bien su historia médica.					
El equipo de salud de esta área, le proporcionen un servicio rápido y eficiente.					
El equipo sanitario nunca esté demasiado ocupado para responder a nuestras preguntas					
La conducta del personal de salud le inspire confianza.					
Tener la confianza de que nuestra salud está en buenas manos.					
<b>Dimensión Seguridad</b>					
El equipo de salud le proporcione atención individualizada.					
El área tenga adecuados horarios de apertura para usuarios.					
El equipo multidisciplinario de ésta área se interese por actuar convenientemente para Ud.					
El talento humano de esta área, comprenda sus necesidades específicas.					

*Muchas gracias por su colaboración.*

## PERCEPCIÓN DE ENCUESTA ADAPTADA

**Estimado usuario:** El objetivo de la presente encuesta es analizar su satisfacción por la atención recibida. Lea con detenimiento cada una de las siguientes aseveraciones e indique cuán de acuerdo está con las mismas. Marque sus respuestas circulando en el casillero que refleja cuánto está usted de acuerdo con el contenido de las aseveraciones allí registradas. Trate de contestar todas las preguntas sin omitir ninguna y sin repasar sus respuestas. Recuerde que no hay contestaciones correctas o incorrectas; por lo tanto, haga cada aseveración con honestidad. Conteste lo siguiente:

### 3. Características generales

#### Edad:

7-14 años    15-29 años    30-49 años    45-59 años    60-70 años    71 > años

#### Género

Masculino                      Femenino

#### Instrucción

Analfabeta                      Primaria completa                      Secundaria completa  
Superior completa                      Cuarto nivel

#### Etnia

Mestiza                      Blanco                      Afroecuatoriano                      Indígena                      Otro

### 4. Satisfacción del usuario

Sr. Usuario: Después de la atención Ud. observó que la Consulta Externa:

ITEMS	1= Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3 = Indiferente	4 = De acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
<b>Dimensión Bienes tangibles</b>					
Cuenta con equipamiento en buen estado.					
Las instalaciones físicas son visualmente atractivas					
El mobiliario es suficiente y en buenas condiciones.					
La iluminación es adecuada.					
<b>Dimensión Confiabilidad</b>					
El personal de salud de esta área cumple con las fechas establecidas.					

El personal médico le inspiró confianza en sus conocimientos					
El personal administrativo le inspiró confianza en sus conocimientos					
El equipo de salud de esta área, ponen énfasis en registros exentos de errores.					
<b>Dimensión Responsabilidad</b>					
El personal de salud de ésta área, explican con exactitud a los usuarios, las condiciones del servicio.					
El talento humano de salud de esta área, siempre se aseguran de conocer bien su historia médica.					
El equipo de salud de esta área, le proporcionan un servicio rápido y eficiente.					
El equipo sanitario nunca está demasiado ocupado para responder a nuestras preguntas					
La conducta del personal de salud le inspira confianza.					
Tiene la confianza de que su salud está en buenas manos.					
<b>Dimensión Seguridad</b>					
El equipo de salud le proporciona atención individualizada.					
El área tiene adecuados horarios de apertura para usuarios.					
El equipo multidisciplinario de ésta área se interesa por actuar convenientemente para Ud.					
El talento humano de esta área, comprende sus necesidades específicas.					

*Muchas gracias por su colaboración.*



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



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

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Almeida Almeida María Fernanda**, con C.C: # **131033914-6** autora del trabajo de titulación: *"Análisis de la satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda para el diseño de estrategias de mejora de la calidad"* 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, 3 de diciembre de 2020

f. \_\_\_\_\_

Nombre: Almeida Almeida María Fernanda

CC.: 131033914-6



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis de la satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda para el diseño de estrategias de mejora de la calidad.		
<b>AUTOR</b> (apellidos/nombres):	Almeida Almeida, María Fernanda		
<b>REVISORA/TUTORA</b> (apellidos/nombres):	Vera Salas, Laura Gutiérrez Northia, Aline		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	03 de diciembre, 2020	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	105
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Consulta Externa		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Satisfacción del usuario, Servqual, Calidad del Servicio, Usuario, Salud, Consulta externa.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	<p>El objetivo de la presente investigación es analizar la satisfacción del usuario externo del Hospital Dr. Verdi Cevallos Balda para proponer estrategias socio-sanitarias de mejora de la calidad. Fue un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, y correlacional; de corte transversal, no experimental y no longitudinal, para lo cual se utilizaron encuestas adaptadas de Servqual de expectativas y percepción a 236 usuarios vía virtual, cuyas variables fueron: dependiente, usuario externo; e, independiente, satisfacción, resultados que demuestran que la mayoría de los usuarios tuvieron la perspectiva de acuerdo con todas las 18 preguntas de la encuesta. Se midió la percepción de la calidad en los servicios de salud del hospital mediante encuestas y se la comparó con sus expectativas, demostrándose que, de 18 preguntas, en 8, la percepción superó a la expectativa; en 3, la percepción superó a la expectativa; en 2, hubo variación un poco alta entre expectativa y percepción. Es decir, el usuario esperó tener una mejor atención y lo logró gracias a la eficiencia y efectividad con que el equipo multidisciplinario labora, y, porque el ambiente laboral es el apropiado para la atención al usuario. Se concluye que, sabiendo que los usuarios se sienten satisfechos de ser atendido ahí, hay que mejorar ciertos aspectos, pero al momento se percibe que el usuario está en buenas manos.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTORES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-992174977 052930-838	<b>E-mail:</b> fernanalmeida241987@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	<b>Teléfono:</b> +593-9-43804600/ 0997196258		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec">maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO</b> (en base a datos):			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL</b> (tesis en la web):			