

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

TEMA

**IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE
ESPECIALIDADES MÉDICAS “YANMOR” EN LA CIUDAD DE DURÁN.**

AUTOR

PSIC. LUIS GABRIEL YANZAGUANO RAMÍREZ

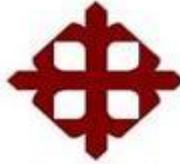
**Previo a la obtención del Grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA

ING. ELSIE ZERDA BARRENO, MGS.

Guayaquil - Ecuador

2021



**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 el **Psicólogo Clínico, Luis Gabriel Yanzaguano Ramírez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs.

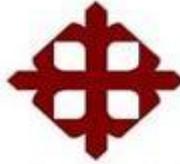
REVISORA

Lcda. Rosa Margarita Zumba Córdova, PhD.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 23 días del mes de noviembre de 2021



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Luis Gabriel Yanzaguano Ramírez

DECLARO QUE:

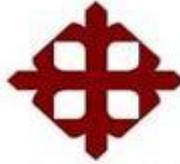
El Proyecto de Investigación **Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor” en la ciudad de Durán**, previo a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme a las citas realizadas y 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 23 días del mes de noviembre de 2021

EL AUTOR

Psic. Luis Gabriel Yanzaguano Ramírez



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

AUTORIZACIÓN

Yo, Luis Gabriel Yanzaguano Ramírez

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: **Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor” en la ciudad de Durán**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 23 días del mes de noviembre de 2021

EL AUTOR

Psic. Luis Gabriel Yanzaguano Ramírez



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

Reporte Urkund

URKUND

Documento: [LUIS YANZAGUANO - PROYECTO DE INVESTIGACIÓN FINAL \(2\).docx](#) (D119605998)

Presentado: 2021-11-23 07:35 (-05:00)

Presentado por: yanluis1968@hotmail.com

Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com

Mensaje: Buenos días Economista estoy enviando mi proyecto de investigación final para ser analizado por Urk. [Mostrar el mensaje completo](#)

4% de estas 60 páginas, se componen de texto presente en 8 fuentes.

| Categoría | Enlace/nombre de archivo |
|-----------|---|
| | CORRECCIÓN #2.docx |
| | RANGEL LOOR.doc |
| | Maritza González.docx |
| | https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentos/Direcciones/dnn/archiv... |
| | TESIS_COMPLETO_PATTY 1-----docx |

0 Advertencias. Reiniciar. Compartir.

87% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / RANGEL LOOR.doc 87%

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

TEMA:

IMPACTO DE LA CALIDAD

DE SERVICIOS DE SALUD EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS "YANMOR" EN LA CIUDAD DE DURÁN.

AUTOR PSIC. YANZAGUANO RAMÍREZ LUIS GABRIEL

Previo a la obtención del

Grado Académico de:

MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

TUTOR ING. ELSIE ZERDA BARRENO, MGS.

Guayaquil - Ecuador 2021

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por iluminarme el camino para seguir este Posgrado; así como también por darme sabiduría para comprender y aplicar los fundamentos técnicos-científicos de la Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por ser el templo del saber con excelencia académica poseedor del don divino al abrir sus brazos a todos los profesionales que desean superarse sin distinción de raza, color, sexo o condición económica.

A mis maestros y tutores por sus conocimientos impartidos a través de sus cátedras magistrales que hicieron posible asimilar sus enseñanzas con mayor eficiencia.

Al Centro de Salud de Especialidades “Yanmor” por brindarme su apertura y colaboración a través de sus directivos para desarrollar mi proyecto de investigación.

Luis Gabriel Yanzaguano Ramírez

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme todos los días con salud, amor y prosperidad elementos vitales para cumplir con mis metas, a mi familia porque supieron comprender que para cumplir con esta misión se requiere de sacrificio, dedicación, entrega y perseverancia.

A mi padre, por ser el promotor de mis estudios y superación desde siempre, por su inagotable deseo de verme alcanzar el éxito profesional. Y hoy puedo decirlo con entusiasmo “Misión Cumplida”.

A mi madre por darme la vida; ejemplo de sacrificio, honestidad y lealtad que con sus sabios consejos hicieron posible en convertirme en hombre de bien.

A todos mis maestros que fueron tolerantes con mi aprendizaje, puedo asegurarles que sembraron en tierra fértil y que jamás los voy a defraudar.

Luis Gabriel Yanzaguano Ramírez

Índice General

| | |
|---|----|
| Introducción | 1 |
| Antecedentes | 3 |
| Planteamiento de la investigación..... | 5 |
| Objetivo de Estudio | 5 |
| Campo de acción | 5 |
| Planteamiento del problema | 5 |
| Formulación del problema..... | 6 |
| Justificación..... | 6 |
| Preguntas de investigación | 8 |
| Objetivo de la investigación | 9 |
| Hipótesis..... | 9 |
| Variables de la Investigación..... | 9 |
| Capítulo I..... | 10 |
| Marco teórico conceptual..... | 10 |
| Calidad..... | 11 |
| Calidad de servicio | 12 |
| Mejora de la calidad asistencial..... | 13 |
| Indicadores de calidad desde la satisfacción del paciente | 15 |
| Modelo Servqual | 16 |
| Evaluación de la calidad de servicio..... | 17 |
| Dimensiones de la calidad en salud..... | 17 |
| Satisfacción | 18 |
| Usuario | 19 |
| Niveles de satisfacción | 19 |
| Fidelización del paciente | 20 |
| Satisfacción de los usuarios..... | 21 |
| Marco Conceptual | 21 |
| Calidad de la asistencia sanitaria..... | 21 |
| Empatía..... | 21 |
| Eficiencia..... | 23 |
| Eficacia..... | 24 |
| Seguridad..... | 24 |

| | |
|---|----|
| Confiabilidad | 25 |
| Capacidad de respuesta | 26 |
| Capítulo II | 27 |
| Marco Referencial | 27 |
| Antecedentes Internacionales | 28 |
| Antecedentes Nacionales | 30 |
| Sistema de salud en el Ecuador | 35 |
| Modelo de atención en salud | 37 |
| Niveles de atención de salud en Ecuador | 38 |
| Primer Nivel de Atención | 38 |
| Segundo nivel de atención | 40 |
| Situación Actual del Centro de Salud de Especialidades “Yanmor” | 42 |
| Misión | 43 |
| Visión | 43 |
| Objetivos | 43 |
| Estructura organizacional | 44 |
| Cartera de Servicios | 46 |
| Cobertura | 46 |
| Horario de Atención | 46 |
| Información de Atención del Centro de Salud de Especialidades Médicas ... | 47 |
| Marco legal | 51 |
| Aspectos éticos y legales | 53 |
| Capítulo III | 54 |
| Metodología de la Investigación | 54 |
| Alcance de la investigación | 54 |
| Metodología | 54 |
| Tipo de investigación | 54 |
| Población | 55 |
| Muestra | 56 |
| Técnicas y recolección de datos | 58 |
| Encuesta | 58 |
| Instrumentos | 59 |
| Operacionalización de las variables | 60 |

| | |
|---|-----|
| Procedimiento..... | 61 |
| Análisis de los resultados..... | 61 |
| Resultados de encuesta | 64 |
| Conclusión de los resultados de la encuesta | 90 |
| Investigación cualitativa | 91 |
| Capítulo IV..... | 98 |
| Propuesta de Intervención..... | 98 |
| Título | 98 |
| Objetivo general | 98 |
| Justificación..... | 99 |
| Objetivos específicos..... | 99 |
| Desarrollo de la propuesta..... | 99 |
| Estrategias | 99 |
| Presupuesto | 106 |
| Difusión de estrategias..... | 107 |
| Beneficios de la Propuesta..... | 107 |
| Impacto económico y social..... | 107 |
| Conclusiones | 110 |
| Recomendaciones..... | 112 |
| Referencias Bibliográficas | 113 |
| Apéndices..... | 122 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Niveles de atención en salud en Ecuador | 37 |
| Tabla 2 Personal Médico, Administrativo y de Servicio del Centro de Salud “Yanmor” | 43 |
| Tabla 3 Horario de Atención por Servicios Médicos | 46 |
| Tabla 4 Atenciones en el Centro de Salud “Yanmor” año 2020 | 48 |
| Tabla 5 Pacientes atendidos en el Centro de Salud “Yanmor” por área | 49 |
| Tabla 6 Análisis FODA Centro de Salud “Yanmor” | 50 |
| Tabla 7 Promedio de pacientes mensuales del Centro de Salud “Yanmor” | 56 |
| Tabla 8 Descripción de la muestra | 57 |
| Tabla 9 Descripción de la muestra | 57 |
| Tabla 10 Escala de Likert | 59 |
| Tabla 11 Matriz de operacionalización de la variable independiente | 60 |
| Tabla 12 Matriz de operacionalización de variable dependiente | 61 |
| Tabla 13 Varianza total explicada | 62 |
| Tabla 14 Correlaciones | 63 |
| Tabla 15 Edad del encuestado | 64 |
| Tabla 16 Sexo del encuestado | 65 |
| Tabla 17 Nivel de instrucción | 66 |
| Tabla 18 Ocupación a la que se dedica | 67 |
| Tabla 19 Atención recibida por parte del médico | 68 |
| Tabla 20 Tiempo de atención por parte del Centro de Salud | 69 |
| Tabla 21 Interés del personal médico en solucionar los problemas | 70 |
| Tabla 22 Historia clínica accesible al momento de la atención | 71 |
| Tabla 23 Facilidad para obtener cita | 72 |
| Tabla 24 Tiempo de espera para recibir atención | 73 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 25 Inventario de medicinas en farmacia | 74 |
| Tabla 26 Personal proporciona información adecuada para la atención | 75 |
| Tabla 27 Atención oportuna para realización de exámenes de laboratorio | 76 |
| Tabla 28 Seguridad en la interacción con los empleados | 77 |
| Tabla 29 Amabilidad del personal del Centro de Salud | 78 |
| Tabla 30 Personal con conocimientos para contestar a las inquietudes de los pacientes | 79 |
| Tabla 31 Claridad en la prescripción médica | 80 |
| Tabla 32 Atención individualizada al paciente | 81 |
| Tabla 33 Predisposición del personal por el bienestar del paciente | 82 |
| Tabla 34 Trato del personal médico | 83 |
| Tabla 35 Atención acorde a las necesidades del paciente | 84 |
| Tabla 36 Señalética adecuada para la orientación del paciente | 85 |
| Tabla 37 Equipos disponibles y materiales para la atención | 86 |
| Tabla 38 Consultorios y salas de espera limpios y cómodos | 87 |
| Tabla 39 Personal correctamente uniformado y limpio | 88 |
| Tabla 40 Infraestructura del Centro de Salud adecuada | 89 |
| Tabla 41 Análisis de las entrevistas | 91 |
| Tabla 42 Ficha técnica de la entrevista al personal médico | 94 |
| Tabla 43 Ficha técnica de la entrevista al personal mantenimiento y limpieza | 96 |
| Tabla 44 Estrategia 1 de la propuesta | 100 |
| Tabla 45 Estrategia 2 de la propuesta | 101 |
| Tabla 46 Estrategia 3 de la propuesta | 103 |
| Tabla 47 Estrategia 4 de la propuesta | 104 |
| Tabla 48 Presupuesto de la propuesta de Capacitación al personal | 106 |

Índice de Figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1: Dimensiones de la calidad en salud | 18 |
| Figura 2: Fragmentación del Sector Salud en Ecuador | 36 |
| Figura 3: Organigrama Centro de Salud “Yanmor” | 45 |
| Figura 4: Atenciones en el Centro de Salud “Yanmor” año 2020 | 49 |
| Figura 5: Edad del encuestado | 64 |
| Figura 6: Sexo del encuestado | 65 |
| Figura 7: Nivel de Instrucción | 66 |
| Figura 8: Ocupación a la que se dedica | 67 |
| Figura 9: Atención recibida por parte del médico | 68 |
| Figura 10: Tiempo de atención por parte del Centro de Salud | 69 |
| Figura 11: Interés del personal médico en solucionar los problemas | 70 |
| Figura 12: Historia clínica accesible al momento de la atención | 71 |
| Figura 13: Facilidad para obtener cita | 72 |
| Figura 14: Tiempo de espera para recibir atención | 73 |
| Figura 15: Inventario de medicinas en farmacia | 74 |
| Figura 16: Personal proporciona información adecuada para la atención Médica | 75 |
| Figura 17: Atención oportuna para realización de exámenes de laboratorio | 76 |
| Figura 18: Seguridad en la interacción con los empleados | 77 |
| Figura 19: Amabilidad del personal del Centro de Salud | 78 |
| Figura 20: Personal con conocimientos para contestar a las inquietudes de los Pacientes | 79 |
| Figura 21: Claridad en la prescripción médica | 80 |
| Figura 22: Atención individualizada al paciente | 81 |
| Figura 23: Predisposición del personal por el bienestar del paciente | 82 |

| | |
|---|----|
| Figura 24: Trato del personal médico | 83 |
| Figura 25: Atención acorde a las necesidades del paciente | 84 |
| Figura 26: Señalética adecuada para la orientación del paciente | 85 |
| Figura 27: Equipos disponibles y materiales para la atención | 89 |
| Figura 28: Consultorios y salas de espera limpios y cómodos | 87 |
| Figura 29: Personal correctamente uniformado y limpio | 88 |
| Figura 30: Infraestructura del Centro de Salud adecuada | 89 |

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”, ubicado en la ciudad de Durán, con el fin de mejorar los niveles de captación de clientes. La metodología de la investigación utilizó un enfoque cuantitativo – cualitativo, por un lado, se aplicó encuestas a una muestra de trescientos cuarenta y ocho pacientes que fueron atendidos en el Centro, el instrumento empleado se basó en el modelo Servqual que consta de cinco dimensiones, como son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y por otra parte se realizaron entrevistas al personal del Centro para obtener mayor información sobre las variables de estudio. El análisis de los resultados evidenció falencias en el elemento de capacidad de respuesta, por lo que se propuso un plan de mejoras para agilizar el agendamiento de citas, así como garantizar el abastecimiento de medicamentos en la farmacia de la Institución, optimizando el servicio del Centro y satisfacción de los usuarios.

Palabras claves: Calidad, Calidad de servicio, Satisfacción del paciente, Modelo Servqual, Capacidad de Respuesta.

Abstract

The objective of this research work is to analyze the impact of the quality of health services on the satisfaction of patients at the "Yanmor" Medical Specialties Center, located in the city of Durán, in order to improve recruitment levels of customers. The research methodology uses a quantitative-qualitative approach, on the one hand, surveys were applied to a sample of three hundred and forty-eight patients who were treated at the Center, an instrument used is based on the Servqual model that consists of five dimensions, such as They are: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy; and on the other hand, interviews were conducted with the Center's staff to obtain more information on the study variables. The analysis of the results revealed shortcomings in the element of response capacity, so an improvement plan is proposed to speed up the scheduling of appointments, as well as guarantee the supply of medicines in the Institution's pharmacy, optimizing the Center's service and user satisfaction.

Keywords: Quality, Quality of service, Patient satisfaction, Servqual Model, Answer's capacity.

Introducción

En la actualidad la calidad de servicio se considera como un punto primordial en las instituciones, es así que en el sistema de salud Donabedian (1984) define a la calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Las razones básicas para ofrecer calidad en los servicios es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos. Sin embargo, la mala calidad de los servicios de salud es un gran problema, las condiciones de higiene y de procedimientos que se aplican en muchos de los centros de salud están en el mínimo nivel requerido, provocando insatisfacción en sus clientes lo cual ocasiona la deserción de los usuarios. Al existir calidad técnica implica una prestación oportuna, eficiente y segura de la atención sanitaria, la cual se percibe cuando las adecuadas condiciones físicas y éticas incluyen talento humano, infraestructura, prestación de servicios, seguridad, avances tecnológicos y desarrollos en gestión de centros de salud. (Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, 2006).

Donabedian, en su teoría de la evaluación de la calidad asistencial afirma que esta se realiza en función de tres pilares fundamentales: la estructura, el proceso y los resultados. La anterior es la premisa que motiva a esta investigación a identificar los principales modelos de evaluación de la calidad de los servicios de salud desde la percepción del usuario. La calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación fundamental en la gestión del sector salud, no sólo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales en los organismos y dependencias sectoriales, sino sobre todo

porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación inevitable del Estado. La calidad en la prestación es condición de eficiencia y eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas y garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. (Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, 2006).

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo de estudio, analizar el impacto en la calidad de los servicios médicos que brinda el Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”, tanto a los usuarios externos como internos, mediante la observación y revisión documental. Dicho Centro de Salud se encuentra ubicado en la ciudad de Durán, ciudadela El Recreo.

En el capítulo I, se encuentra la fundamentación teórica del proyecto de investigación, los principales conceptos sobre la calidad y satisfacción del usuario en el ámbito de la salud.

Por otro lado, el segundo capítulo contiene los antecedentes de estudios más relevantes a nivel nacional e internacional sobre el impacto de calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes, así como también describe la situación actual del Centro de Salud de Especialidades Médicas “Yanmor” objeto de estudio.

En el tercer capítulo se desarrolla el marco metodológico, el cual evidencia los instrumentos y técnicas utilizados en la investigación, como es: la encuesta realizada a los pacientes que acuden a los servicios médicos del Centro.

Finalmente, el capítulo IV presenta la propuesta de un plan de mejoras en los servicios de salud para alcanzar la satisfacción de los usuarios y pacientes del Centro de Salud, planteando estrategias que permitan reducir el tiempo de espera para acceder a las atenciones médicas y que fortalezcan la capacidad de respuesta.

Antecedentes

Considerando que es necesario brindar una oportuna y adecuada atención a los pacientes para garantizar una calidad en los servicios de salud, surge la necesidad de realizar un estudio el cual permita analizar el impacto que existe en los usuarios con la finalidad de mejorar el nivel de captación de los clientes del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”. Sin embargo, de acuerdo al estudio que realizó Ramírez Palomino (2015), en la Universidad Nacional José María Arguedas, para identificar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas; su investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, de esta manera dicho autor llegó a dar sus conclusiones que los usuarios externos manifiestan una satisfacción regular con la calidad de atención de salud de la consulta externa que perciben en el establecimiento.

De acuerdo a las fuentes revisadas, se puede demostrar que tanto en el ámbito local como extranjero, existen estudios afines que abordan la calidad de servicio brindado a los usuarios, así como el nivel de satisfacción de los mismos, observando que la calidad de atención que brinde el profesional médico y administrativo incide altamente en la satisfacción del paciente que acude a recibir el servicio al centro de salud, demostrando la necesidad de contar con un plan permanente de gestión de calidad para dar respuesta oportuna de acuerdo a las expectativas de los pacientes.

En el Ecuador, se ha analizado que los servicios de salud deben brindar una atención de calidad y calidez, con programas de promoción en la Salud

Pública, prevención, curación y rehabilitación. Como se menciona en el artículo 32 de la Ley de la Asamblea Nacional Constituyente, el cual establece que:

“La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

En referencia al ámbito local se puede observar que a pesar que se está trabajando para dar mayor relevancia a la calidad de atención en salud, se carece de investigaciones que profundicen la calidad en el servicio de atención en la localidad de Durán.

Planteamiento de la investigación

Objetivo de Estudio

Analizar la calidad de los servicios médicos que brinda el Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”, tanto a los usuarios externos como internos, mediante la observación y revisión documental.

Campo de acción

Se realizará en el Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”, ubicado en la ciudad de Durán – Ecuador.

Planteamiento del problema

Según Kohn LT y Llorigan JMC, sea que exista falla humana o de los sistemas de salud, la mala calidad de atención médica ocurre frecuentemente y en muchas ocasiones perjudica, de manera irreversible al paciente. Por tal motivo, es incuestionable que brindar calidad en la atención que prestan las instituciones de salud es una necesidad ética y social. Sin embargo, no es suficiente que los usuarios deseen y exijan mejores servicios; ni que las instituciones quieran otorgar una atención médica de calidad, adicionalmente se requiere contar con una serie de conocimientos, herramientas y técnicas que ordenadamente conformen un sistema de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de salud.

Para Aguirre (2004) la calidad de atención médica, es otorgar cuidado médico al usuario, con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de sus necesidades de salud y de sus expectativas, las del Prestador y las de la Institución.

Considerando que es necesario brindar una oportuna y adecuada atención a los pacientes para garantizar una calidad en los servicios de salud, surge la

necesidad de realizar un estudio el cual permita analizar el impacto que existe en los pacientes con la finalidad de mejorar el nivel de captación de los usuarios del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”.

En la actualidad existe cierta inquietud por conocer el grado de satisfacción que tienen los usuarios que acuden al Centro de Salud “Yanmor”, esto se debe a que en años anteriores los usuarios manifestaron inconformidad con respecto a la infraestructura del Centro, equipos médicos obsoletos, inexistencia de algunas especialidades médicas de relevancia, escasos medicamentos en la farmacia y la falta de calidad en los servicios de salud ofertados.

El Centro de Salud de Especialidades Médicas “Yanmor” al no contar con un estudio de años recientes y considerando la situación de emergencia sanitaria que se ha venido presentando, tiene la necesidad de establecer un análisis para medir el impacto de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción de los pacientes, el mismo que permita detectar las falencias existentes en el Centro de Salud, a pesar que se evidencia falta de médicos especialistas, un registro inadecuado de agendamiento de citas médicas y un reducido inventario de medicamentos para suplir la demanda de los pacientes.

Formulación del problema

¿De qué manera la calidad de los servicios de salud impacta en la satisfacción de los pacientes, del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”?

Justificación

Este proyecto aporta en la línea de investigación de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil “Calidad de servicio y satisfacción usuaria”, que tiene como objeto dar a conocer la percepción de los usuarios en los servicios recibidos por parte del

personal médico y administrativo, vinculado a la infraestructura con la que cuenta la institución. Por tal motivo, lo que se pretende lograr con el trabajo de investigación es analizar como la calidad de los servicios ofrecidos por el Centro de Especialidades Médicas “Yanmor” es un paso para mejorar el nivel de captación de sus pacientes y de acuerdo a los resultados obtenidos el Centro de Especialidades Médicas tendrá mayor afluencia de usuarios.

La calidad es considerada un factor clave en la diferenciación y en la excelencia de los servicios de salud, y la percepción de un paciente sobre la prestación del servicio determina en forma definitiva su nivel de calidad. Se han descrito indicadores que ayudan a evaluar la calidad de los servicios de salud, como son la efectividad, oportunidad y adhesión. Sin embargo, la evaluación integral de la calidad percibida en los servicios de salud es aún compleja. Se realizó una búsqueda en SciELO, Redalyc, Pubmed, ScienceDirect para identificar instrumentos de tipo cualitativo o cuantitativo que permitieran medir la calidad de los servicios de salud percibida por los pacientes. Se encontraron estudios que validaron y aplicaron la escala Servqual y Servqhos en el ámbito hospitalario.

El estudio permitirá resolver problemas que se presenten en la organización, es sabido que toda institución es vulnerable a los cambios que surgen en la sociedad para tal caso deben estar preparadas, por esta razón es conveniente realizar la investigación para determinar la calidad de atención en el centro de salud que es de gran importancia para la captación y permanencia de los usuarios que acuden por una consulta en cualquiera de las áreas ofertadas; esto responderá a necesidades de la sociedad actual las cuales exigen un buen trato hacia su persona y se tenga que saber cuáles son sus necesidades y exigencias para

poder brindarles un servicio de calidad, por ello, es posible llevar a cabo el presente trabajo porque al saber las necesidades del paciente se puede dar una solución a sus exigencias y tener un beneficio para la institución.

Por tal razón, se considera necesario conocer el grado de satisfacción por parte de los usuarios que asisten a recibir algún tipo de atención al Centro de Salud, por medio de encuestas que permitan evaluar los servicios de salud que se están brindando a los pacientes y que los resultados obtenidos puedan establecer un punto de partida para mejorar el proceso de asistencia médica que permita una atención oportuna y de calidad a la comunidad. Con este proyecto de investigación se pretende aportar al avance del desarrollo del país, tanto a nivel académico como profesional, contribuyendo con datos útiles para evaluar la satisfacción de los pacientes y de esa manera conocer de una forma oportuna las falencias existentes en los servicios de salud, para mejorar el nivel de atención brindado a los usuarios. Este proyecto busca garantizar una vida digna con iguales oportunidades para las personas, como lo indica el objetivo del Plan Nacional de Desarrollo Toda una vida 2017 - 2021 (Senplades, 2017).

Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son los elementos teóricos que permiten fundamentar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes?
- ¿Qué trabajos previos se han desarrollado sobre la calidad de servicio y satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud?
- ¿Cuáles son las expectativas que tiene el paciente al recibir un servicio médico?
- ¿Qué plan de gestión de calidad se va a proponer para mejorar la calidad de atención en el Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”?

Objetivo de la investigación

Objetivo General

Analizar el impacto de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción de los pacientes con el fin de mejorar los niveles de captación de clientes del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”.

Objetivos Específicos

- Analizar los elementos teóricos de la gestión de calidad en los servicios de salud para satisfacción de los pacientes, por medio de la revisión bibliográfica.
- Analizar los trabajos previos que se han realizado sobre calidad de servicios y satisfacción de pacientes tanto a nivel nacional como internacional, así como la situación actual del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”.
- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios, según las diferentes áreas y servicios (infraestructura, equipamiento tecnológico, profesionales de la salud y relaciones interpersonales), mediante la observación directa y la aplicación de la encuesta.
- Diseñar un plan de gestión de calidad para lograr la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis

La calidad de los servicios de salud impacta en la satisfacción de los pacientes, del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”

Variables de la Investigación

Variable Independiente

Calidad del servicio

Dependiente

Satisfacción del paciente

Capítulo I

Marco teórico conceptual

Hay diversos conceptos que definen la calidad en el sector salud, sin embargo, el punto en que coinciden todos es que la calidad gira en torno a la satisfacción del paciente. Entre las características más importantes para el paciente en la calidad del servicio están la pronta y cálida atención, que el centro de salud cuente con una infraestructura segura, que los profesionales tengan una amplia reputación, entre otros aspectos. Por otro lado, para el prestador de salud, la calidad del servicio se basa más en las experiencias de los médicos, contar con tecnología de punta. Cabe mencionar que para la persona que paga el servicio, valorará la relación entre el costo en la atención y la efectividad en el tratamiento y servicio recibido.

Para el máximo exponente de la calidad de los servicios de salud, Donabedian (1980) quien transformó el pensamiento sobre los sistemas de salud, y quien introdujo los conceptos de estructura, proceso y resultado que constituyen hoy en día, según Loor (2020) la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención a la salud, define a la calidad de los servicios de salud como "el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". Para su análisis Donabedian propone tres puntos de vista diferentes según quién la define:

- *Calidad absoluta:* es aquella que establece el grado en que se ha conseguido restaurar la salud del paciente, teniendo en cuenta el componente científico-técnico. Este concepto se basa en el concepto de salud-enfermedad, en el

estado de la ciencia y la tecnología. Por lo tanto, también es llamada calidad científica, técnica o profesional.

- *Calidad individualizada*: desde una perspectiva individual, es el usuario el que define la calidad de la atención sanitaria, intervendrían sus expectativas y valoración sobre los costos, los beneficios y los riesgos que existen. Este enfoque obligaría al paciente a implicarse en la toma de decisiones a partir de la información proporcionada por el profesional sanitario, es decir, exige que sea el paciente quien decida sobre su proceso, el profesional informará y el paciente y/o familia decidirá (Loor , 2020).
- *Calidad social*: desde esta perspectiva habría que valorar el beneficio o la utilidad netos para toda una población, el modo de distribución del beneficio a toda la comunidad y procurar producir, al menor costo social, los bienes y servicios más valorados por la sociedad.

Calidad

En nuestro contexto, calidad significa dar una respuesta efectiva a los problemas o situaciones sanitarias que inciden sobre una población y sus individuos e implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad para con estos servicios. La calidad es fundamental para toda organización, ya que es el sello de garantía que la empresa ofrece a sus clientes, es el medio para obtener los resultados planeados, proporcionando satisfacción al consumidor como a los miembros de la organización en términos de rentabilidad e imagen frente a sus competidores. (Mejías, Cabrera, Rodríguez, Toledo & Norabuena Canal MV, 2013).

En cuanto a la calidad, Mejías et al. (2013) incluye todas las funciones y frases que interviene en la vida de un producto o servicio. Pone en juego todos los

recursos necesarios para la prevención de los errores involucrando a todo el personal, teniendo en cuenta la totalidad de las necesidades de los clientes con el objetivo final de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Para producir el cambio cultural, según Rodríguez (2013) es necesario tener en cuenta:

- *La calidad con enfoque en el paciente:* debe estar íntegramente centrada en las necesidades del paciente y su familia.
- *Enfoque en la mejora de procesos:* al identificar las necesidades del paciente se podrán dirigir mejor los procesos en virtud de lo que la población requiere.
- *La mejora continua siempre como meta:* establecer metas a corto, mediano y largo plazo de forma constante y continua, que permitan estar siempre revisando la pro actividad de los usuarios internos y producir formas de medición como indicadores, que nos permita visualizar una mejora continua en calidad.
- *Reconocimiento de los éxitos para consolidar:* hay que incentivar, reconocer los éxitos, resaltar cuando se realice una tarea de forma exitosa, dar a conocer y hacer distinguir a quien lo hizo. Este sistema lleva a crear una "marca" propia del centro. (Guerra & Meizoso, 2012).

Calidad de servicio

Pizzo (2013) define a la calidad de servicio como el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, en consecuencia un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente con dedicación y eficacia, sorprendido con mayor valor al esperado. En consecuencia, se proporcionan mayores ingresos y

menores costos para la organización. Para Evans (2008) el servicio lo define como “cualquier actividad primaria o complementaria que no produce directamente un bien físico; es decir, la parte sin producto de la operación entre el cliente y el proveedor”.

EsSalud en su Plan Anual de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente, define la calidad de atención en salud como: “La provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”. (OPS, FEPPEN, 2013-2014, p. 6).

Calidad de atención médica, es otorgar cuidado médico al usuario, con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de sus necesidades de salud y de sus expectativas, las del Prestador y las de la Institución. (Aguirre, 2004).

Mejora de la calidad asistencial

Según Mira & Aranaz (2000) mejorar la calidad asistencial consiste en:

- Establecer cuál es en cada momento la práctica considerada como correcta.
- Compararla con la que estamos utilizando.
- Establecer los motivos por los cuales tenemos problemas.
- Aplicar los cambios necesarios para solucionarlos.
- Comprobar si estos cambios están siendo eficaces.

Por tanto, las acciones de mejora constituyen el núcleo de los programas de calidad, aplicándose en función de las causas que se han detectado en los problemas que se evalúan. En general podemos encontrar tres grandes tipos de causas:

Problemas derivados de la falta de conocimientos, es decir, los profesionales no conocen como realizar correctamente un determinado aspecto de su trabajo, como son los cuidados más adecuados o, como informar sobre situaciones que generan ansiedad, entre otros. Frente a este tipo de causas las acciones más adecuadas son la capacitación continua y la protocolización. (Mira & Aranaz, 2000).

Problemas derivados de déficits organizativos, los cuales se corrigen lógicamente modificando los circuitos, las cargas de trabajo, los sistemas de coordinación e información, etc.

Problemas de actitud derivados de situaciones en las cuales, los profesionales no están motivados para realizar una atención óptima. En los últimos años se ha discutido mucho sobre el síndrome del burn-out (quemado) de algunos profesionales. Las actitudes pueden verbalizarse, discutirse y por supuesto modificarse entendiendo su origen y aplicando estrategias de reconocimiento e incentivación. (Mira & Aranaz, 2000).

En consecuencia, con estos conceptos, el logro de un cambio de actitud de los profesionales implicados en el proceso de mejora, derivado de la experiencia japonesa, expresado con claridad en la frase "hacerlo bien a la primera". Hoy el resultado de la asistencia sanitaria se mide en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de su dolor o de su autonomía, su sensación de bienestar físico y mental y también por su satisfacción con el resultado (Mira & Aranaz, 2000).

Indicadores de calidad desde la satisfacción del paciente

En palabras de Torres (2015), un modelo citado en la literatura científica para los servicios de salud es la propuesta del médico Avedis Donabedian, quien en 1966 establece las dimensiones de estructura, proceso y resultado y sus indicadores para evaluarla. Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio. Siendo los componentes:

a) Indicadores de estructura. Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención (Torres, 2015).

b) Indicadores de proceso. Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo (Torres, 2015).

c) Los indicadores de resultado. Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad (Torres, 2015).

La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes. Finalmente, para este modelo, la calidad del servicio está basada fuertemente en un enfoque técnico médico, lo cual deriva que su evaluación sea competencia de los profesionales de la salud, quedándose corta para medir la perspectiva de los pacientes, esto es, la calidad funcional percibida (Torres, 2015).

Modelo Servqual

En este modelo la calidad del servicio se evalúa mediante la ayuda de la encuesta SERVQUAL, la cual fue expuesta por Parasuraman, Zeithaml, Berry y Grönroos. Este instrumento evalúa las expectativas y percepciones del usuario por separado, recogiendo opiniones vertidas por los propios usuarios, lo que ayuda a diagnosticar las fortalezas y debilidades presentes durante la prestación del servicio (Villalba, 2013, p.61).

En la metodología para cuantificar la calidad del servicio, la encuesta SERVQUAL, emplea cinco dimensiones, las cuales detallamos a continuación:

- *Fiabilidad*: indica como un sistema o dispositivo cumple una determinada función con consistencia, durante un tiempo determinado.
- *Capacidad de respuesta*: es la disposición que tienen los prestadores del servicio, en satisfacer una demanda con prontitud.
- *Seguridad*: evitar, prevenir o amortiguar los resultados adversos del proceso de la asistencia sanitaria.
- *Empatía*: relación de afectividad de una persona, ante una situación distinta a la suya, forma de conocimiento y aproximación al otro, un intento de asumir la situación de la otra persona.
- *Aspectos tangibles*: aquellos bienes físicos presentes en una instalación, para ser empleados en la prestación de un servicio.

Con toda esta información, acerca de la calidad de atención y sus dimensiones, podemos afirmar que la satisfacción del usuario “es la relación de desempeño y expectativa de un producto, en función a la sensación personal del mismo usuario” (Gallardo & Mori, 2016, p.22).

Ejecución y expectativa son dos factores asociados a la calidad del servicio y a la satisfacción del usuario, razón por la cual si alguna de ellas cambia en relación a la otra, tendremos clientes satisfechos o insatisfechos, es decir: si la ejecución es menor a las expectativas, el cliente se mostrará insatisfecho, por el contrario si la ejecución es igual a la expectativa, el cliente se sentirá satisfecho y si la ejecución excede las expectativas, el cliente se encontrará altamente satisfecho. (Ducua, Garzón, Álvarez y Vidal, 2011).

Zeithaml, Bitner y Gremler, (2009) refieren que “la evaluación de un cliente sobre su satisfacción, acerca de algún producto o servicio brindado, está en función de si este producto o servicio cumplió con sus necesidades y expectativas”.

Evaluación de la calidad de servicio

Según Ávalos (2010), la evaluación de la calidad de la atención médica se ajusta plenamente a las particularidades de los sistemas, procesos e instituciones de salud, lo que ha sucedido históricamente, es que, durante muchos años, los sistemas y métodos que se ocupaban de la calidad en salud, se concentraban más en la evaluación que en la mejora. Esta situación cambió radicalmente a partir de la introducción del control de calidad total y del mejoramiento continuo de la calidad (Ávalos, 2010).

Dimensiones de la calidad en salud

La calidad en salud debe alcanzar unos estándares de satisfacción en las siguientes dimensiones, como muestra la figura:

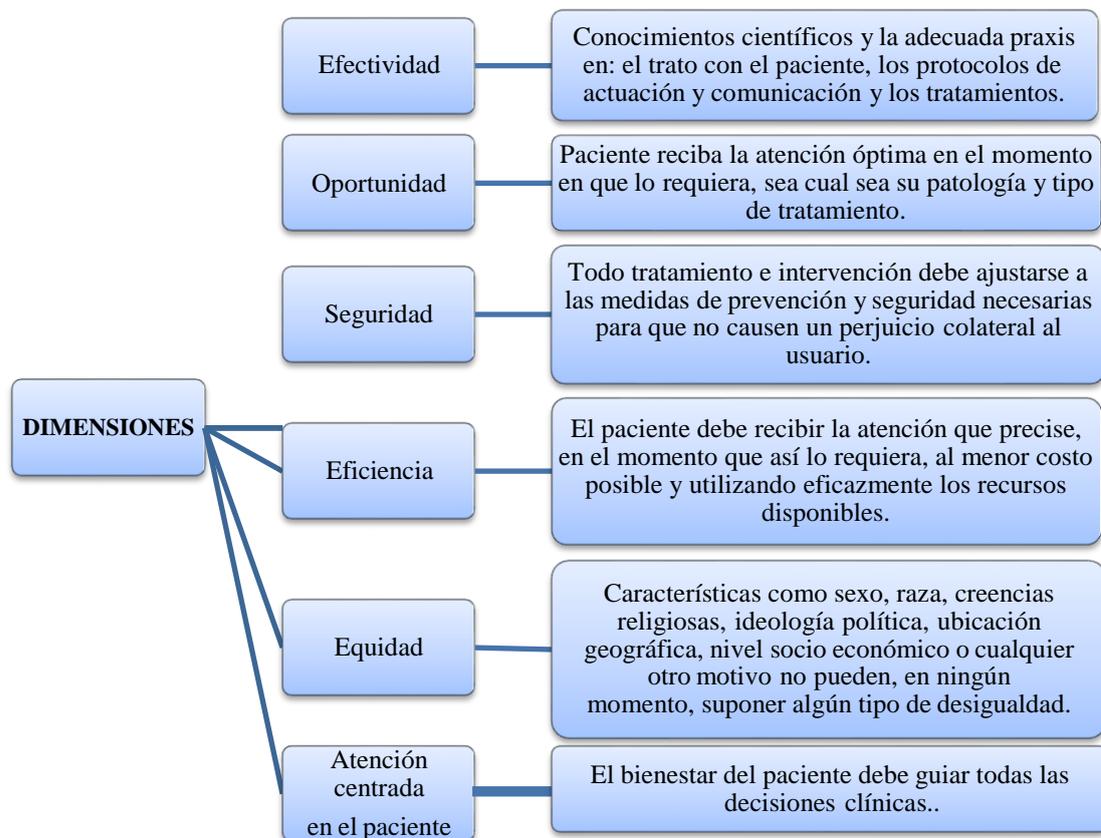


Figura 1: Dimensiones de la calidad en salud

Adaptado Fernández (2008) *Calidad de la atención médica*. Obtenido de calidad en salud: <http://www.calidadensalud.org.ar/Documentos/ejcurso.pdf>

Satisfacción

La satisfacción del usuario, es un concepto multidimensional que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. Por otro lado, Donabedian (1990) define la satisfacción como una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención. Donabedian (1983) como Vuori (1986) informan de que hay

un alto grado de correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad general de la atención sanitaria.

Domínguez y Muñoz (2010) informaron que esta métrica permite conocer de una forma “expres” el porcentaje de clientes contentos o descontentos con nuestro servicio o producto.

Lescalle (2006) también afirman en su estudio que la satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería influye fuertemente en la intención de éstos de volver al mismo hospital. De hecho, la investigación muestra que la satisfacción del usuario en comparación con la atención brindada principalmente son resultados de la dimensión biopsicosocial.

Si los pacientes perciben que el trabajador de la salud cuida de él y parece entender, están más satisfechos y evalúan los cuidados más positivamente. (Medina, 2005).

Usuario

Los usuarios o también conocido como pacientes, son precisamente las personas que son atendidas ante cualquier institución, pero en este caso hablamos de usuarios lo cual se relacionan directamente con los centros de salud, a que es la forma como los atienden ante situaciones en la cual necesitan ser apoyados por enfermeros o médicos profesionales. Es indispensable que el profesional de la salud muestre interés ante el paciente. (Rojas, 2000, p. 43).

Niveles de satisfacción

Las expectativas que los pacientes tienen con respecto a la atención también influyen en la satisfacción, la cual es menor cuando las expectativas son mayores, describe tres elementos que distinguen una relación satisfactoria con el médico desde la perspectiva de los pacientes. Estos elementos son: sentirse tratado

y reconocido como persona, recibir información sobre la enfermedad y el cuidado, y percibir interés por su recuperación de parte del médico. (García, Gómez & Díaz Quiroz, 2011).

A continuación, se detallan los niveles de satisfacción que experimentan los pacientes al recibir un servicio:

- **Insatisfacción:** cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.
- **Satisfacción:** cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- **Complacencia:** cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Así, por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia de proveedor de forma inmediata, por su parte el paciente satisfecho se mantendrá; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta. Sin embargo, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera sus expectativas.

Fidelización del paciente

Vicuña (2001) afirma que, “la fidelización de clientes es un proceso que se desarrolla a lo largo del tiempo, este proceso empieza por gestionar el valor percibido por el cliente para conseguir su satisfacción y lealtad. El cliente fiel es un cliente satisfecho, pero fidelizarlo supone mucho más, ya que la satisfacción no es más que una actitud y las actitudes no siempre se traducen en actos, por lo tanto, es necesario transmitir al cliente fiel valores que hagan que elijan a la empresa que aplica esta estrategia en la mayoría de las ocasiones y confié en la

misma para recomendarnos a amigos conocidos”. En la actualidad es muy difícil poder detectar el nivel de fidelidad de los pacientes fieles y los pacientes mercenarios que solo se mueven en función de los precios, el motivo es la competencia que existe en el mercado.

Satisfacción de los usuarios

En la década de 1970 aparece la frase satisfacción de los usuarios, la misma que es concebida como una de las formas básicas para la evaluación general de las unidades de información. A fines de esa década White (1978) menciona la relevancia de la satisfacción de los usuarios, señalando como propósito principal la evaluación, que es la maximización del uso de la información y minimizar la frustración del usuario en la satisfacción de sus necesidades. (Hernández P., 2011).

Marco Conceptual

Calidad de la asistencia sanitaria

Por su parte la Organización Mundial de Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

Empatía

Carvajal y Rojas (2005) la definen como “La empatía es la estrategia de los grandes sanadores. Sin la empatía no hay compasión, sin compasión no hay vínculo, sin vínculo no hay sanación”. Aluden, que las personas tienen su propia

forma de percibir las afecciones, por lo tanto, necesidades variables frente al sistema de salud.

Guilera (2008) reseñaba que la empatía era una emoción vicaria congruente con el estado emocional del otro, o como sentimiento de interés y compasión orientados hacia la otra persona, resultante de tener conciencia del sufrimiento de ésta. Se entiende como una emoción ante la presencia de estímulos situacionales concretos. (p. 216-222).

Sánchez y Mora (2009), mencionan que la empatía definida operacionalmente como un elemento fundamental del cuidado de los profesionales, en situación de atención debe establecer en la relación con el paciente tres dimensiones fundamentales: la toma de perspectiva en relación a lo que el paciente dice y siente, lo atiende con compasión y se ponga en su lugar.

Torres (2015), considera a la empatía como la identificación mental y afectiva que tiene una persona con el estado emocional que ha sido generado por otra. Es decir, que se coloca en el lugar de la otra persona y sabe comprenderlo y en el caso de la organización, es conocer las necesidades del cliente y brindarle todas las facilidades posibles para que satisfaga las mismas de forma amable y confiable.

Hace referencia a “conocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello que la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, de tal manera que el personal de enfermería lo demuestre” (Urriago, 2012, p. 43)

La empatía se logra mediante:

- Amabilidad en el trato: esta cualidad es percibida por el usuario, a través de todas las personas que conforman el centro de salud, personal con el que se trata desde que entras hasta que sales.
- Atención individualizada al usuario: hace referencia a la atención que se le brinda al usuario de manera personal.
- Conveniencia de horarios de atención: pues esto dependen mucho ya que el usuario necesita del servicio a cualquier momento.
- Claridad en orientaciones brindadas al usuario: los profesionales de la salud deben instruir a los pacientes sobre el cuidado, tratamiento y uso de los medicamentos que se le ha recetado.
- Comprensión de las necesidades: identificar las necesidades específicas del paciente.

Eficiencia

Es el uso de los recursos de manera adecuada para satisfacer las necesidades y deseos de los individuos. Hernández y Rodríguez (2002) opinan que es el uso adecuado de los insumos para lograr los resultados previstos. Otros autores, definen a la eficiencia como propiedad de una asignación de los recursos según la cual ésta maximiza el excedente total que reciben todos los miembros de la sociedad.

Según Chiavenato (1994) “la eficiencia está enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera como las cosas deben hacerse o ejecutarse con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible”. (p. 28).

Eficacia

Oliveira Da Silva (2002) dice que la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia administrativa se refiere al empleo de los recursos de la organización de modo que produzcan un alto rendimiento de los productos, así como elevados niveles de satisfacción en las personas que realizan el trabajo necesario para elaborarlos.

De acuerdo con Andrade (2005), la eficacia es la actuación para cumplir los objetivos previstos; es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo que se conoce también como eficiencia directiva.

Seguridad

El término seguridad realza la propiedad de algo donde no se registran peligros, daños ni riesgos. Una cosa segura es algo firme, cierto e indubitable. La seguridad, por lo tanto, puede considerarse como una certeza. Cottle (1991) precisa que: “La seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente”. En consecuencia, la seguridad se hace referencia a las condiciones en las que se desarrolla una actividad: las prevenciones que se han tenido en cuenta en caso de complicaciones, las acciones que se realizarán en caso de desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para brindar equilibrio y tranquilidad en dicho entorno.

La seguridad es lo esencial en la atención de la salud, pues depende mucho para crear “credibilidad, confianza y garantía en la salud de los pacientes, de tal manera que estos también se sientan seguros con lo que le diagnostique el doctor”

(Urriago, 2012, p. 43). De tal manera que el paciente identifica las siguientes características:

- Confianza transmitida por empleados: es fundamental para que el paciente se sienta seguro con lo que le dice, o recomienda.
- Recibimiento de los medicamentos adecuados: crea credibilidad en las recetas que se le prescribe a los pacientes.
- Ubicación apropiada del usuario: la ubicación del paciente se da con la finalidad de reducir riesgos y complicaciones en su estancia.
- Idoneidad del personal de salud: se considera que el personal de enfermeros y doctores son los idóneos para ocupar ese puesto de trabajo.
- Cumplimiento de medidas de seguridad: el paciente percibe si la institución cumple con las medidas de seguridad, se sentirá más seguro de estar en las instalaciones del centro de salud.

Confiabilidad

Según Álvarez (1995), la confiabilidad se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio de forma fiable y cuidadosa, cumpliendo con lo propuesto.

La confiabilidad en una investigación, para Guillermo Briones (2000), se refiere al grado de confianza o seguridad con el cual se pueden aceptar los resultados obtenidos por un investigador basado en los procedimientos utilizados para efectuar su estudio.

Por su parte Hernández (2003), “la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados”.

Capacidad de respuesta

Para Alcaide (2013), la capacidad de respuesta se da en crear un valor sostenible para sus clientes y la suficiente coordinación interfuncional entre sus departamentos para que ofrezca un valor superior a los clientes.

La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas (Lia et al., 2003).

La capacidad de respuesta de la atención primaria, se define como la selección y recomendación de las alternativas posibles, de los cursos de acción óptimos (diagnósticos y terapéuticos) ante los problemas de salud de los pacientes. (Seminario Innovación en Atención Primaria, 2006).

Capítulo II

Marco Referencial

La calidad de atención que presta el Centro de Especialidades Médicas “Yanmor” ubicada en el Recreo Cantón Durán, es de gran importancia para la salud colectiva del sector, y la evaluación de esta permite detectar los nudos críticos que permitirá dar una atención altamente eficiente; gerenciando los procesos de calidad, que darán como resultado cumplir el principal objetivo que es la satisfacción de los usuarios de dichos servicios.

La capacidad de respuesta se relaciona con la destreza, rapidez y voluntad, así como poco tiempo de espera atención al usuario. El profesionalismo significa poseer las habilidades, destrezas y conocimiento de los empleados que establecen contacto con los clientes y además de capacidad de investigación de la organización. La accesibilidad refiere al acercamiento y facilidad de contacto. En función del trato cortés, implica un trato con respeto, consideración y amabilidad del personal en contacto con los usuarios. Por último, la comunicación significa mantener a los usuarios informados en un lenguaje comprensible, además de ser escuchados.

Es importante destacar que atender a las personas, incluye calidad de atención que se merecen como seres humanos que son, los usuarios. Siendo la salud un factor importante para tener buena calidad de vida, debe considerar la atención integral, un medio importante para brindarla con equidad, de manera accesible, eficiente y eficaz, que permita la satisfacción del usuario.

Antecedentes Internacionales

Se presenta el trabajo de Dávila (2017), quien realizó una investigación titulada Calidad de atención según satisfacción del usuario en el área de emergencia pediátrica del hospital Dr. José María Vargas, Cagua, estado Aragua. Venezuela.2017. La investigación tuvo como objetivo Evaluar la Calidad de Atención según Satisfacción del Usuario en la Emergencia Pediátrica del Hospital Dr. José María Vargas, la cual metodológicamente se desarrolló bajo el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de campo, descriptivo; obteniendo resultados sobre ausencia de médicos especialistas u otros profesionales, equipos médicos quirúrgicos deteriorados, no hay catéter, inyectoras, suturas. Las instalaciones físicas no estaban aseadas, ni ordenada, no tienen buena ventilación, no existen normas ni protocolos, sistema de información Epi 10. En el mismo orden de ideas, para el Usuario Externo la satisfacción de relaciona con limpieza, orden y privacidad en el área de emergencia con calificación satisfactoria 62%, 69% y 58,7 respectivamente. La ponderación de la calidad de atención recibida del personal del área de emergencia fue medianamente satisfactoria 44,3%. Para el Usuario Interno la satisfacción de relaciona con limpieza y la cantidad de personal para laborar en el área, valoradas como satisfactoria con un 66,6% y 71,4%. La calificación de la calidad de atención que presta el usuario interno fue moderadamente satisfactoria con un 52,3%.

En este mismo orden de ideas, se revisó el trabajo de Rojas y Bernaola (2015), titulado “Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez – Angamos ESSALUD. Lima – enero 2015”. Lima - Perú. El cual tuvo como objetivo principal establecer el nivel de

satisfacción percibido por los usuarios de consulta externa atendidos en enero. En la metodología empleada, se consideró como población y muestra de estudio a 13.790 y 374 usuarios respectivamente, a través de un estudio de tipo descriptivo y de diseño observacional. La técnica usada fue la encuesta, aplicándose un cuestionario de satisfacción del usuario modelo SERVPERF. Concluye que los usuarios de consulta externa del servicio de farmacia del Hospital III “Suárez – Angamos ESSALUD. Lima – enero 2015, perciben una atención parcialmente satisfactoria; el nivel de satisfacción por condición del encuestado (usuarios y acompañantes) es similar; mientras que existen mayores niveles de satisfacción en el usuario de sexo femenino, usuario continuador y usuario de estudios Superior Técnico. Perciben un nivel satisfactorio de la atención en las dimensiones de fiabilidad y seguridad. Perciben un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

Otro estudio realizado en México por Morales y Carvajal (2015) hicieron un análisis de la percepción de la calidad por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelario, en el que se aplicó un diseño transversal, descriptivo y cuantitativo. La muestra se compone por 100 encuestados de consulta externa y la dimensión del análisis son las de accesibilidad (tiempo de espera), estructura (comodidades), proceso (relaciones interpersonales) y resultado de atención médica (satisfacción). En el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo estándar; 64% de los usuarios se quejaron de tiempos largos de espera; el 58% se quejaron de falta de comodidades, maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%, mientras que la calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados, la percepción de calidad de atención en un

68%, mientras que la fortaleza encontrada fue la accesibilidad (58%) y las dimensiones relacionadas con mala calidad fueron los prolongados tiempos de espera (64%), incomodidad (58%), maltrato en enfermería (30%) y fichaje (51%).

En conclusión, la percepción de la calidad de atención recibida es buena, refleja eficacia y organización del sistema, la dimensión de accesibilidad organizacional muestra satisfacción por la atención recibida, el 68% de encuestados consideran que los funcionarios muestran interés por brindar un servicio de calidad. Es de hacer notar que se encontraron las siguientes debilidades: incomodidad en la sala de espera, falta de personal, falta de ventilación e iluminación en los ambientes. Es importante incluir procesos de medición de la satisfacción del usuario; como encuestas de satisfacción, buzones de quejas, organización de comités de usuarios, los cuales permiten conocer las percepciones buenas o malas de calidad respecto a los servicios recibidos (Morales & Carvajal, 2015).

Antecedentes Nacionales

A nivel Nacional, Hermida (2015), en su investigación titulada Satisfacción de la calidad de atención brindada a los usuarios de la consulta externa del Centro de Salud N°2. Cuenca. 2014. Para optar por el grado de Magister en Salud Pública; tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención de la consulta externa, a través de la medición de la satisfacción percibida frente a los servicios recibidos. Aplicó un diseño descriptivo transversal con una muestra probabilística de 287 usuarios. Se aplicó el cuestionario validado, adaptado para los propósitos de la investigación. La encuesta fue aplicada a usuarios mayores de edad, después de la atención en los servicios de consulta externa.

El análisis de los datos se realizó con estadística descriptiva. Se aplicaron las pruebas estadísticas Alfa de Cronbach (0,866) y Kruskal – Wallis y chi cuadrado. La muestra estuvo compuesta por usuarios adultos jóvenes mujeres, de estado civil casado, de residencia urbana, instrucción media y ocupación más frecuente en quehaceres domésticos y sin seguro médico. El servicio más consultado fue Medicina General Integral. La satisfacción del usuario se asocia con el trato que recibe del personal de salud y se registró niveles altos de satisfacción en todos los departamentos y en forma global (77,4%), lo que se traduce en un servicio de calidad.

Seguidamente se encuentra el trabajo de investigación de Vera (2019), titulado “Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur - Guayaquil, propuesta de un Plan de Mejoras. Se trazó como objetivo determinar la influencia en la calidad de atención al usuario de las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a los servicios que brindan el Laboratorio Clínico y departamento de Imágenes, a través de métodos cuantitativos, para proponer un plan de mejoras. Desarrollo un estudio de teorías e implementación de encuesta de satisfacción respecto a los servicios recibidos por los usuarios a través de un conjunto de variables cuantitativas.

En este sentido, utilizó pruebas de medias con estadístico que se comparó con los promedios obtenidos en aspectos de calidad asistencial, información e instalaciones, se suma porcentajes para estos tres aspectos y tiene el promedio, por el contrario para los ítems de Si y No y los de oportunidad de atención se comparó las proporciones el estadístico de prueba en este caso es Chi cuadrado y dice que existen diferencias importantes en la cantidad de personas que dijeron que si en el

área de Laboratorio en comparación con los que dijeron que si en el departamento de Imágenes. Trabajo de investigación que permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del departamento de imágenes como del laboratorio clínico. Las conclusiones fueron que los usuarios externos que reciben los servicios del laboratorio clínico están más satisfechos que los usuarios de los servicios del departamento de imágenes, aunque en ambas áreas se resaltan respuestas positivas. Destacando que los puntos más altos en ambas mediciones se obtuvieron en la confidencialidad en el proceso y en los resultados.

Con respecto a la calidad Torres (2015) cita a Donabedian el cual define calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con los menores riesgos para el paciente. Señala que ésta puede interpretarse en dos (2) dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal. La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médicas de una manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos.

La Calidad expone siete (7) imperativos sobre todo para el desarrollo del servicio, sobre ello Hernández (2009) cita a Whiteley y explica:

1. Necesidad de una visión orientada a la conservación del cliente, además de objetivos claros y compartidos.
2. Omnipresencia del cliente en la organización.
3. Recopilar información, herramientas, aplicaciones sobre Calidad del Servicio.
4. Confiar en las competencias de los empleados para ofrecer un buen servicio al cliente.
5. Mejorar los procedimientos entre los clientes y la empresa.
6. Medir el desempeño organizacional con relación a la Calidad.

7. Actuar y vivir para el cliente.

De estos imperativos planteados se hace necesario un cambio cultural en los patrones de venta porque no solo es requerida la calidad del producto, sino que ahora es necesaria también la calidad del servicio que se presta. En conclusión, las empresas tienen que complacer y satisfacer las necesidades globales de los clientes, para lo cual necesita un recurso humano competente.

En la investigación descriptiva-explicativa de Chávez et al. (2016) a una muestra de 41 pacientes del servicio de Emergencias Pediátricas del Hospital General Enrique Garcés de Quito y a 35 profesionales de Enfermería de la misma área; se identificó que el 49% de los profesionales tiene de seis a diez años de experiencia y un 48% de dos a cinco años, de los cuales existe un 48% de estos profesionales donde su interés es el servicio a los demás, demostrando que buscan brindar un trato que satisfaga a los consumidores, mediante la atención que pueden brindar al momento de la consulta médica.

En la investigación se pudo determinar que hay un alto índice que afirmó comprender lo que el paciente le quiere decir con respecto a la situación que está viviendo, además un 65% estuvo de acuerdo con que el lenguaje de los profesionales fue simple; de tal manera, que existió un 68.3% que les gustaría obtener más información sobre los resultados del tratamiento de su hijo (Chávez et al., 2016).

Un 46.3% de las personas encuestadas señaló que no le fue fácil comprender lo que los profesionales le dijeron acerca de la salud de sus hijos, pero sin embargo ofrecen explicaciones suficientes de las razones por las que el niño o niña se debe realizar algún examen en particular; con esto un 85.4% estuvo de acuerdo con que los profesionales orientan correctamente a las personas, pero

aunque los padres no entiendan mucha de las cosas que el médico explica, tienen la certeza de que tienen los conocimientos suficientes para dictar un diagnóstico (Chávez et al., 2016).

Las investigaciones con relación a los indicadores de confianza-empatía se pudo evidenciar que un alto porcentaje de personas, siendo el 61%, estuvieron satisfechos con el nivel de atención que reciben por parte de los profesionales, el 73% comentó que el equipo de enfermería le agradaba tener a un niño a su lado, las personas tuvieron una amplia comodidad para realizar preguntas a los enfermeros; ya que, es su deber proporcionar información sobre el estado de salud del niño; sin embargo, las personas consideraron que los empleados encargados del área de salud deberían ser más amigables (Chávez et al., 2016).

El equipo de enfermería dentro del área de pediatría son personas con las que se puede despejar cualquier duda que se tenga; por el simple hecho, de que comprenden la situación de los pacientes; de acuerdo, los usuarios estuvieron de acuerdo con que estas personas no están muy ocupados para tratar temas acerca del paciente; es por eso, comentaron que el equipo de enfermería ayuda a despejar cualquier duda. Cuando se considera a la variable destreza dentro de la investigación se pudo constatar un alto nivel de satisfacción de los pacientes conforme a la forma de realizar su trabajo; ya que, la gestión que los profesionales hacen es de manera ágil, organizada y correcta, estas tres directrices hacen que la percepción del cliente sea positiva, dando como resultado que los niveles de satisfacción se eleven, con respecto a la experiencia por la que pasan los usuarios dentro del hospital (Chávez et al., 2016).

Guato et al. (2016) en su investigación de tipo descriptiva y explicativa, sobre la calidad de los cuidados de Enfermería relacionado con la satisfacción

percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de Ginecología del Hospital de Especialidades las FF.AA. # 1, de la Ciudad de Quito, hicieron referencia a los cuidados de enfermería; ya que, la satisfacción del cliente es importante en cualquier área de la salud, siempre la imagen y la reputación del personal de las instituciones médicas dependerán del cliente; por tanto es válido como aporte para esta investigación. Formaron parte de la investigación un total de 19 pacientes; de las cuales, de acuerdo al cuestionario de preguntas que se realizó se pudo detallar que, las enfermeras antes de hacer los procedimientos explican los procesos con claridad, teniendo un 100% de mujeres que estuvo de acuerdo con la intervención que hace la enfermera para informarles del acontecimiento.

Se conoció que las personas profesionales de enfermería siguen un correcto procedimiento para dar una excelente atención a sus pacientes, se puede resaltar que de acuerdo a la respuesta de las mujeres que son atendidas en el hospital, siendo pocas las que acuden a esta área tienen un alto nivel de satisfacción con respecto al trato y desempeño de las enfermeras, está claro que la calidad del servicio en el área de ginecología sobresale en este Hospital (Guato et al., 2016).

Sistema de salud en el Ecuador

Es fundamental considerar una descripción de la función del sistema de salud en el Ecuador, el mismo que está compuesto por dos sectores: público y privado. El sector público comprende al Ministerio de Salud Pública (MSP), el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), los servicios de salud de las municipalidades y las instituciones de seguridad social: Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA) e Instituto de Seguridad Social de la Policía Nacional (ISSPOL).

El MSP ofrece servicios de atención de salud a toda la población. El MIES y las municipalidades cuentan con programas y establecimientos de salud en los que también brindan atención a la población no asegurada. Las instituciones de seguridad social atienden a la población asalariada afiliada. El sector privado comprende entidades con fines de lucro (hospitales, clínicas, dispensarios, consultorios, farmacias y empresas de medicina prepagada) y organizaciones no lucrativas de la sociedad civil y de servicio social (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).



Figura 2: Fragmentación del Sector Salud en Ecuador
Adaptado de la Asamblea Nacional Constituyente (2008).

La Ley de la Asamblea Nacional Constituyente 2008, señala que “la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de

otros derechos, entre ellos el derecho al agua, alimentación, nutrición, educación, cultura física, trabajo, seguridad social, ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional” (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El Ministerio de Salud acorde al Acuerdo Ministerial No 0001190, como Autoridad Sanitaria Nacional, “tiene la responsabilidad y atribución de determinar la normativa y estándares para el registro de datos clínicos a las entidades del Sistema Nacional de Salud; y ya en septiembre del 2011, aprobó de los estándares a utilizarse en el Sistema Nacional de Salud.” (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Modelo de atención en salud

Vargas (2013) describió que el modelo de atención en salud “Es la construcción teórica que sustenta una respuesta social organizada para enfrentar las necesidades o problemas de salud. En tal sentido un modelo de atención describe el tipo de respuesta de salud que la sociedad desea y decide sostener y recibir”.

Un modelo de atención en salud, se encuentra dentro de características determinadas donde interactúa la población y el prestador de servicios, dentro del cumplimiento del derecho a la salud, con base en un territorio y la población, vinculando las redes de atenciones integradas e integrales institucionales o

comunitarias. Promueve la participación de la población en el proceso de promoción de la salud, centralmente en una respuesta intercultural y donde se puedan gestionar los recursos con el fin de garantizar la satisfacción de las necesidades en salud de forma equitativa, eficiente y de calidad (Ministerio de Salud Pública, 2012).

Niveles de atención de salud en Ecuador

Los establecimientos del Sistema Nacional de Salud en el territorio ecuatoriano, se clasifican por niveles de atención, los mismos que se detallan en la a continuación:

Tabla 1
Niveles de atención en salud en Ecuador

| Niveles de Atención en Salud | | |
|-------------------------------------|-----------------------------|--|
| Primer Nivel | | Puestos de Salud Centro de Salud A Centro de Salud B Centro de Salud C |
| | Ambulatorio | Consultorio de Especialidad(es) clínico quirúrgico. |
| Segundo Nivel | Hospitalario | Centro de Especialidades Centro Clínico-quirúrgico (Hospital del Día) Hospital Básico Hospital General |
| | Ambulatorio Hospitalario | Centro Especializado Hospital Especializado Hospital de Especialidades |
| Cuarto Nivel | | Centro de experimentación pre- registro clínicos Centro de alta subespecialidad |

Fuente: Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2012)

Primer Nivel de Atención

Los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención son los más cercanos a la población, prestan servicios de promoción de salud, prevención de

enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos. De la misma manera, brindan atención de urgencia y emergencia de acuerdo a su capacidad resolutive, Son ambulatorios y resuelven problemas de salud de corta estancia (Ministerio de Salud Pública, 2012). Entre ellos se tiene:

- Puestos de Salud. - caracterizado por fomentar actividades de participación comunitaria y primeros auxilios y cuenta con botiquín. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).
- Centro de Salud A.- puede estar ubicado tanto en el sector urbano como en el sector rural. Presta servicios a una población de hasta 10.000 habitantes, se encarga de promoción de salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos por ciclos de vida (Ministerio de Salud Pública, 2012).
- Centro de Salud B.- se puede ubicar tanto en el sector urbano como en el sector rural; atiende a una población de 10.001 a 50.000 habitantes y presta servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud y cuidados paliativos por ciclos de vida, brindando atención en medicina y enfermería familiar/general, odontología general, psicología, nutrición, obstetricia, rehabilitación y dispone de farmacia. Sabe contar con una Unidad de trabajo de parto y recuperación (UTPR) (Ministerio de Salud Pública, 2012).
- Centro de Salud C.- Es un establecimiento ubicado en el sector urbano; atiende a una población de 25.000 a 50.000 y presta servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud, brindando atención en medicina y enfermería familiar/general, odontología, psicología, gineco-obstetricia, pediatría, obstetricia, nutrición, maternidad de corta

estancia, emergencia, cuenta con farmacia, medicina transfuncional y laboratorio de análisis clínico. (Ministerio de Salud Pública, 2012).

Segundo nivel de atención

El Segundo Nivel de Atención comprende todas las acciones y servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieran hospitalización.

Constituye el escalón de referencia inmediata del Primer Nivel de Atención. Se desarrolla nuevas modalidades de atención, no basadas exclusivamente en la cama hospitalaria, tales como la cirugía ambulatoria, centro clínico quirúrgico ambulatorio (hospital del día). (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Ambulatorio

Consultorio de Especialidad (es) Clínico-Quirúrgico/as

Es una institución de salud independiente cuya asistencia está dada por un profesional de la salud legalmente registrado, de las especialidades y subespecialidades reconocidas por la ley. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Centro de Especialidades

Es una institución de salud con personería jurídica y director médico responsable, legalmente registrado que da atención de consulta externa en las especialidades básicas y subespecialidades reconocidas por la ley; cuenta con servicios de apoyo básico. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

A este nivel pertenece el Centro de Salud de Especialidades Médicas “Yanmor”.

Centro Clínico-Quirúrgico Ambulatorio (Hospital del Día)

Es un establecimiento ambulatorio de servicios programados, de diagnóstico y/o tratamiento clínico o quirúrgico, que utiliza tecnología apropiada.

Dispone de camillas y camas de recuperación para una estancia menor a 24 horas. Cuenta con las especialidades y subespecialidades reconocidas por la ley; tiene farmacia institucional para el establecimiento público y farmacia interna para el establecimiento privado, con un stock de medicamentos autorizados. Las camas de este Centro no son censables. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Hospitalario

Hospital Básico

Establecimiento de salud que brinda atención clínico - quirúrgica y cuenta con los servicios de: consulta externa, emergencia, hospitalización clínica, hospitalización quirúrgica, medicina transfusional, atención básica de quemados, rehabilitación y fisioterapia y trabajo social; cuenta con las especialidades básicas (medicina interna, pediatría, gineco-obstetricia, cirugía general, anestesiología), odontología, laboratorio clínico e imagen. Efectúa acciones de fomento, protección y recuperación de la salud; cuenta con servicio de enfermería. Tiene farmacia institucional para el establecimiento público y farmacia interna para el establecimiento privado, con un stock de medicamentos autorizados. Resuelve las referencias de las Unidades de menor complejidad y direcciona la contra referencia. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

El Hospital Básico será ubicado en el Primer Nivel de Atención, en un plazo no mayor de 24 meses. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Hospital General

Establecimiento de salud que brinda atención clínico - quirúrgica y ambulatoria en consulta externa, hospitalización, cuidados intensivos, cuidados intermedios y emergencias, con especialidades básicas y subespecialidades reconocidas por la ley; cuenta con unidad de diálisis, medicina transfusional,

trabajo social, unidad de trauma, atención básica de quemados. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Además, tiene los servicios de apoyo diagnóstico y tratamiento (Laboratorio clínico, imagenología, anatomía patológica, nutrición y dietética, medicina física y rehabilitación). Dispone de farmacia institucional para el establecimiento público y farmacia interna para el establecimiento privado.

Resuelve las referencias recibidas de las Unidades de menor complejidad y direcciona la contra referencia. (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Situación Actual del Centro de Salud de Especialidades “Yanmor”

Desde hace años atrás hasta la actualidad la demanda de pacientes no se ha logrado incrementar, ante esta situación se desarrollaron estrategias como por ejemplo de ampliación de la infraestructura, aumentar la cartera de servicios e innovación de equipos tecnológicos, pero sin conseguir resultados positivos.

El Centro de Salud “Yanmor” fue inaugurado el 10 de enero de 2002, constituyéndose como Compañía Limitada el 15 de agosto de 2002. Este Centro de Salud fue creado con el afán de prestar servicios médicos de calidad a la comunidad del recreo del cantón Durán y ciudadelas aledañas. Con el transcurso de los años la empresa se ha consolidado hasta convertirse en la actualidad en pionera en el campo de la salud en esta ciudad, ya que brinda servicios profesionales de alta calidad, con alto nivel de especialización, así como dispone de equipos e instalaciones de moderna tecnología.

El Centro de Salud de Especialidades Médicas “Yanmor” se encuentra ubicado en la provincia del Guayas cantón Durán, Cdla. El Recreo 5ta etapa Mz. A V. 6 calle. Av. Laurice Antón de Salem (Coop. 10 de enero). Según datos oficiales del INEC - 2010, el cantón tiene 255.769 habitantes.

Actualmente el Centro de Salud “Yanmor” presta servicios en el diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades y promoción de la salud de acuerdo a las necesidades de la población; y a su vez cuenta con el servicio de emergencia las 24 horas del día de forma permanente.

Misión

Somos una Institución sanitaria que brinda el diagnóstico, tratamiento y prevención de las enfermedades, y promoción de la salud; a niños, adultos, adultos mayores y mujeres en proceso de gestación, de la ciudadela el Recreo y sectores urbanos del cantón Duran. Con Médicos y demás profesionales de la salud capacitados, experimentados y especializados.

Además, contamos con equipos y medios de diagnóstico como son: laboratorio clínico, imágenes, electrocardiogramas con la más alta tecnología. Posicionados en el sector con más de 20 años la cual nos da la suficiente solidez y garantía de proyectarnos por muchos años más con nuestro servicio de calidad y calidez a través de nuestros empleados que gozan estabilidad laboral, bienestar social, emocional y poseedores de grandes valores como la puntualidad, el cariño, agilidad, respeto, paciencia y solidaridad.

Nuestro lema “salud y bienestar integral al alcance de todos”

Visión

Ser un referente de salud, calidad y seguridad del paciente a nivel regional manteniendo el prestigio institucional bien ganado por varios años, a fin de alcanzar el nivel de excelencia en servicios de salud.

Objetivos

Los objetivos del Centro de Salud de Especialidades Médicas “Yanmor” son:

- Brindar atención médica de alta calidad y con tecnología de punta.
- Alcanzar mayor desarrollo tanto en el aspecto físico y funcional, como también en recursos humanos especializados.
- Garantizar la calidad de asistencia médica segura, oportuna y eficiente.
- Mantener el nivel óptimo de satisfacción de los usuarios con la atención.

Estructura organizacional

El centro de Salud de Especialidades “Yanmor” presta servicios en el diagnóstico, tratamiento, prevención de las enfermedades y promoción de la salud de acuerdo a las necesidades de la población de la ciudad de Durán, y a su vez contando con un servicio de emergencia las 24 horas del día. Disponiendo de 25 funcionarios, según se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2:

Personal Médico, Administrativo y de Servicio del Centro de Salud “Yanmor”

| Personal | Cantidad |
|--|----------|
| <u>Área Médica</u> | |
| Médicos Especialistas | 5 |
| Médicos Generales | 5 |
| Odontólogos | 2 |
| Psicólogo | 1 |
| Enfermería | 4 |
| Área Administrativa y de Servicio | 8 |

Atendiendo en las áreas de: medicina general, pediatría, gineco-obstetricia, psicología clínica, odontología, emergencia y enfermería. Cuenta también con laboratorio clínico, radiología e imagen de baja complejidad, estimulación temprana, terapia de lenguaje y ocupacional, terapia familiar, dispone de farmacia, ambulancia, y del personal administrativo conformado por: asistentes administrativos, departamento financiero, contabilidad, estadística,

informática, presupuesto, secretaria, choferes, personal de mantenimiento para ejecutar las tareas de la Institución.

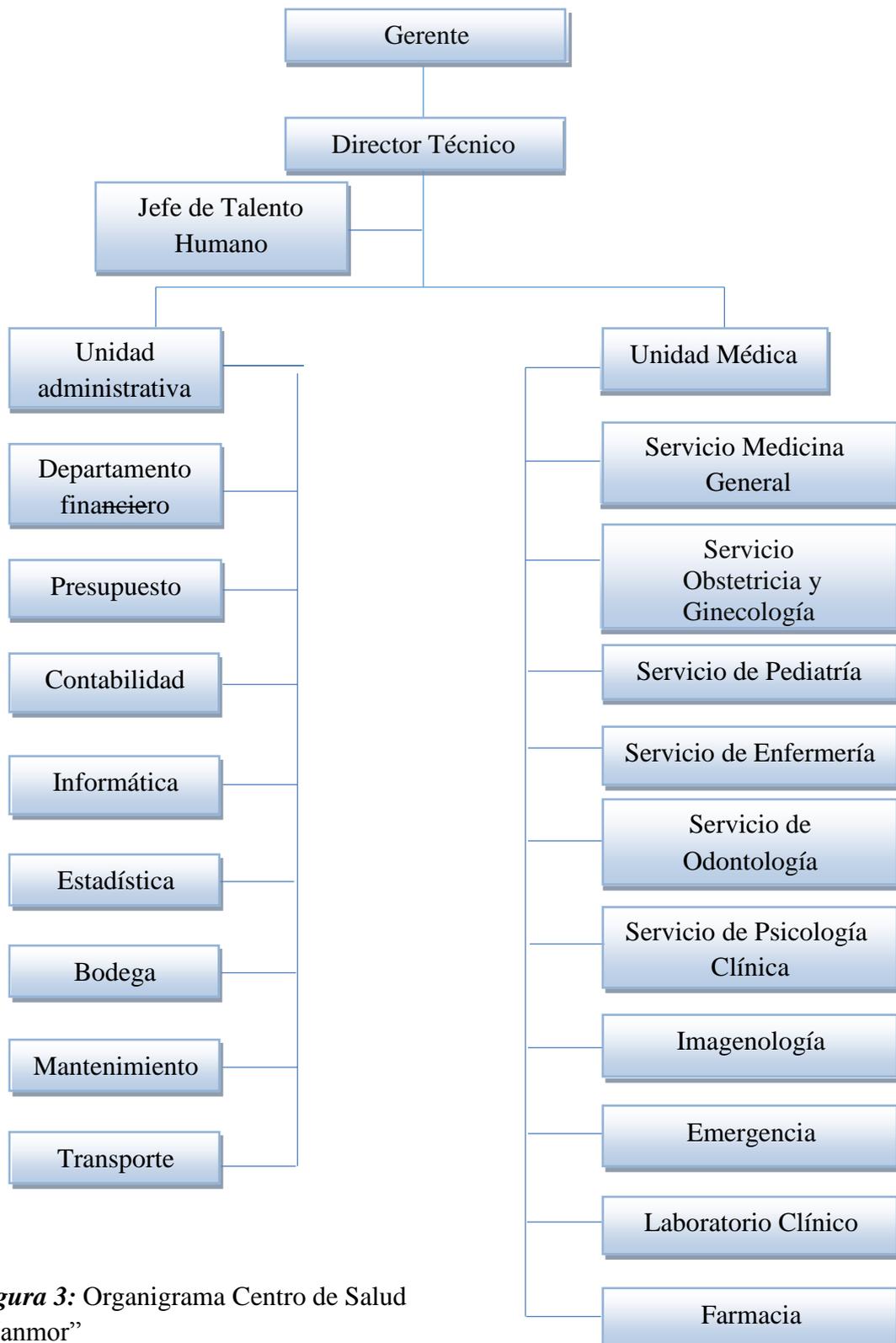


Figura 3: Organigrama Centro de Salud “Yanmor”

Cartera de Servicios

El Centro de Salud de Especialidades “Yanmor” cuenta con la siguiente cartera de servicios:

- a) Medicina general
- b) Pediatría
- c) Gineco-obstetricia
- d) Psicología Clínica
- e) Odontología
- f) Enfermería
- g) Emergencias
- h) Imagenología (rayos x, ecografías)
- i) Electrocardiogramas
- j) Laboratorio Clínico
- k) Farmacia
- l) Ambulancia

Cobertura

A toda la comunidad del Recreo del cantón Durán y ciudadelas aledañas. Que comprende niños, niñas, hombres y mujeres adultos y de la tercera edad.

Horario de Atención

La Atención es a partir de las 07:00 hasta las 22:00 en consulta de medicina general y de especialidades. No se realizan turnos rotativos, las especialidades atienden de 07:00 hasta las 21:00. Emergencia las 24:00 los 365 días del año.

La siguiente tabla detalla el horario de atención por servicios médicos:

Tabla 3
Horario de Atención por Servicios Médicos

| Productos y Servicios | Función | Horarios de atención |
|----------------------------|--|---------------------------------|
| Medicina General | Atención a niños y adultos | 08:00 a 22:00 lunes a domingo |
| Pediatría | Atención a niños y niñas | 08:00 a 21:00 lunes a sábado |
| Ginecología | Salud sexual y reproductiva de la mujer | 08:00 a 21:00 lunes a sábado |
| Psicología Clínica | Salud mental a niños, adultos, adultos mayores | 08:00 a 21:00 lunes a sábado |
| Odontología | Salud dental niños, adultos y adultos mayores | 08:00 a 21:00 lunes a sábado |
| Ambulancia | Traslado de pacientes en estado crítico a un hospital de mayor complejidad | Las 24 horas lunes a domingo |
| Emergencia | Atención de lesionados y enfermos en estado crítico | Las 24:00 horas lunes a domingo |
| Enfermería | Apoyo y cuidado en la recuperación del Paciente | 08:00 a 22:00 lunes a domingo |
| Laboratorio Clínico | Realizar análisis clínicos de diagnosticas patológicos | 08:00 a 21:00 lunes a sábado |
| Rayos X | Diagnosticar y tratar las condiciones medicas | 08:00 a 22:00 lunes a domingo |
| Ecografías | Diagnostico medico por imagen ultrasonido | 08:00 a 22:00 lunes a domingo |
| Electrocardiogramas | Diagnosticar problemas cardiacos y pulmonares | 08:00 a 22:00 lunes a domingo |

Información de Atención del Centro de Salud de Especialidades Médicas

“Yanmor”

El Centro de Salud de Especialidades Médicas “Yanmor” con tipología de II NIVEL DE ATENCION AMBULATORIO ESPECIALIZADO, fue creado con el afán de prestar servicios médicos de calidad a la comunidad de la Cdla. El Recreo del cantón Durán y ciudadelas aledañas. Con el transcurso de

los años la empresa se ha consolidado hasta convertirse en la actualidad en pionera en el campo de la salud en esta ciudad, ya que brinda servicios profesionales de alta calidad, con alto nivel de especialización, así como dispone de equipos e instalaciones de moderna tecnología.

En la actualidad con información hasta el año 2020, está sirviendo a una comunidad conformada por aproximadamente 12 000 familias entre ellos niños, adultos y adultos mayores. Y que también lo conforman migrantes extranjeros entre ellos venezolanos y colombianos, todo esto ha conllevado a un mejor servicio de salud, optimizando el tiempo, los recursos, pero manteniendo la calidad de los servicios que diariamente asciende aproximadamente a 200 atenciones diarias. Y atención de emergencias que fluctúan entre 60-80 semanales (capacidad que cubre el Centro de Salud) que por lo general provienen de accidentes de trabajo, tránsito, intoxicaciones, picaduras de insectos o reptiles etc.

En el año 2020 alcanzó una cobertura de 15 000 atenciones, de los cuales 8 500 fueron mujeres y los restantes 6 500 hombres.

Sin embargo, a pesar de mantener los servicios de calidad y calidez la demanda de usuarios tiende a la baja con mucha frecuencia por las siguientes razones:

- a) Debido al incremento de la competencia por parte de centros de salud privados; en muchos de los casos por falta de ética y control sanitario por parte de las autoridades de salud.
- b) Por la situación económica y social (la falta de recursos, el aumento del desempleo y la disminución de los ingresos de la población que actualmente atraviesa la emergencia sanitaria por el COVID-19), ofrezca un valor

superior a los clientes.

Tabla 4

Atenciones en el Centro de Salud “Yanmor” año 2020

| GÉNERO | ATENCIONES | PORCENTAJE |
|------------------|---------------|-------------|
| Masculino | 6 500 | 43% |
| Femenino | 8 500 | 57% |
| Total | 15 000 | 100% |

Atenciones

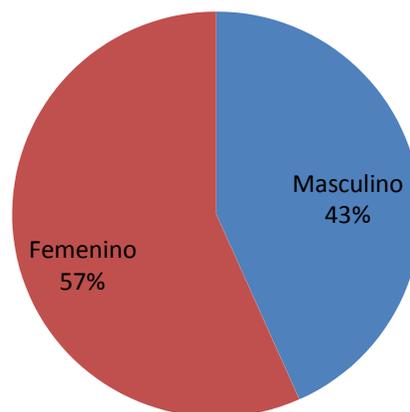


Figura 4: Atenciones en el Centro de Salud “Yanmor” año 2020

Tabla 5*Pacientes atendidos en el Centro de Salud “Yanmor” por área*

| ÁREA DE ATENCIÓN | PACIENTES ATENDIDOS |
|------------------------------------|---------------------|
| Medicina general | 11 500 |
| Pediatría | 1 200 |
| Gineco-obstetricia | 1 500 |
| Psicología Clínica | 700 |
| Odontología | 2 500 |
| Enfermería | 12 500 |
| Emergencias | 850 |
| Imagenología (rayos x, ecografías) | 3 500 |
| Electrocardiogramas | 750 |
| Laboratorio clínico | 9 500 |
| Farmacia | 1 200 |
| Ambulancia | 350 |

Tabla 6*Análisis FODA del Centro de Salud “Yanmor”*

| | |
|--|---|
| FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura - Registros de Control. - Tratamientos de bajo costo. - Flexibilidad de horarios. - Socios estratégicos - Personal capacitado | OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> - Ser prestador externo de seguros privados. - La demanda de pacientes por sector ubicado. - Definir un presupuesto para capacitaciones. - Ampliar las instalaciones. |
| DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> - Falta de Departamento de RRHH. - Altos costos de equipos nuevos. - Falta de Call Center para agendamiento de citas. | AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> - Negligencias médicas. - Demandas laborales. - Gratuidad de servicios por parte del sistema de salud público. |

Marco legal

La Asamblea Nacional Constituyente 2008, hace referencia a la salud en los artículos del 32 al 38, 43, 45, 46, 47, 50, 53, 358 al 366 en los cuales manifiesta que: La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

En su Art. 361.- El Estado ejercerá la rectoría del sistema a través de la autoridad sanitaria nacional, será responsable de formular la política nacional de salud, y normará, regulará y controlará todas las actividades relacionadas con la salud, así como el funcionamiento de las entidades del sector.

En el Art. 54 señala que las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. El Estado garantiza el bien jurídico protegido que es la vida y la integridad física del paciente, por tal razón en el artículo 146 del Código Orgánico Integral Penal (COIP, 2014) indica que “La persona que, al infringir un deber

objetivo de cuidado, en el ejercicio o práctica de su profesión, ocasione la muerte de otra, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años”.

La Ley Orgánica de la Salud refiere en su Art. 4.- La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Y en el Art. 196 manifiesta. - La autoridad sanitaria nacional analizará los distintos aspectos relacionados con la formación de recursos humanos en salud, teniendo en cuenta las necesidades nacionales y locales, con la finalidad de promover entre las instituciones formadoras de recursos humanos en salud, reformas en los planes y programas de formación y capacitación (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

La Red Pública Integral de Salud (RPIS) manifiesta que tiene por objeto, lograr el acceso efectivo, universal y gratuito a la atención integral e integrada de salud. Así mismo pretende mejorar la disponibilidad, distribución y competencias del personal de salud en los establecimientos de salud de los diferentes niveles de complejidad, mediante la optimización y fortalecimiento de capacidades del talento humano, que impacte en la calidad y equidad del acceso a servicios de salud (Ministerio de Salud Pública del Ecuador, 2012).

Aspectos éticos y legales

Se evidencia al trabajo de investigación como una exploración que está dentro de los términos éticos, además es un estudio que pretende contribuir a mejorar la característica de atención en los centros de salud. Se realizaron encuestas a los usuarios del Centro de Especialidades Médica “Yanmor”, obteniendo los datos necesarios para la investigación.

En resumen, la revisión y el análisis de la literatura sobre diferentes enfoques y conceptos de calidad en los servicios de salud presentados, y la importancia de la satisfacción de los pacientes ante los servicios brindados; permite evidenciar una síntesis clara de lo que se pretende analizar, de igual manera es relevante presentar investigaciones de instituciones a nivel nacional como internacional como referencia al tema de estudio.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

En este capítulo se desarrollará el marco metodológico, el cual evidencia los instrumentos y técnicas utilizados en la investigación, como es: la encuesta realizada a los pacientes que acuden a los servicios médicos del Centro de Salud y la entrevista al personal directivo, médico y de mantenimiento de la Institución en mención. Se estableció el universo y la muestra, así como también los pasos para la recolección de datos, tabulación y el procesamiento de la información.

Alcance de la investigación

El trabajo de investigación se realizó en el Centro de Especialidades médicas “Yanmor”, ubicado en la provincia del Guayas cantón Durán, Cdl. El Recreo 5ta etapa Mz. A V. 6 calle. Av. Laurice Antón de Salem (Coop. 10 de enero).

Metodología

Como metodología para el desarrollo del trabajo de investigación “Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del Centro de Especialidades médicas “Yanmor” en la ciudad de Durán, se implementó el método científico - descriptivo, a través de consultas bibliográficas en artículos, revistas, libros, documentos de carácter científico y aplicación de la encuesta como método de análisis por medio del modelo SERVQUAL, permitiendo identificar el grado de satisfacción o insatisfacción de los usuarios del Centro de Salud, así como también del personal médico, administrativo y mantenimiento.

Tipo de investigación

La investigación utilizó un enfoque cuantitativo – cualitativo, por un lado,

la aplicación de encuestas a los pacientes atendidos en el Centro de Especialidades médicas “Yanmor” y por otra parte se realizaron entrevistas al director, personal médico, administrativo y de mantenimiento de la Institución. De acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2020) los estudios cuantitativos utilizan la estadística como forma de analizar y presentar las variables de investigación y sus resultados. Mientras que la investigación cualitativa, es un método utilizado en las Ciencias Sociales, basado en principios teóricos, utilizando métodos de recopilación de datos no cuantitativos, con la finalidad de evaluar las relaciones sociales y detallar la realidad como la experimentan los otros. (Peña, 2015).

La investigación es de tipo descriptiva porque escoge una secuencia de cuestiones para recolectar información sobre cada una de ellas, siendo un proceso investigativo que se fundamenta en técnicas como la observación, entrevista, encuesta y la revisión documental. (Bernal, 2011).

Involucra un razonamiento inductivo, ya que, a partir de los resultados del cuestionario, se analizó la situación del nivel de la calidad del servicio en el Centro de Salud, y se propuso las respectivas mejoras. Así como también, correlacional porque se procura visualizar cómo se relacionan o vinculan las variables entre sí. (Behar, 2008).

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”.

Para Arias (2012) define como “...población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación...”.

La población objeto del estudio es aquella constituida por los pacientes que acuden por más de una ocasión a las consultas en el Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”, en todas las áreas de servicios médicos que presta el Centro de Salud. Esta población comprende entre octubre a diciembre de 2020.

Muestra

Tamayo y Tamayo (2006), define la muestra como: "el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada".

En el caso de Palella y Martins (2008), definen la muestra como: "...una parte o el subconjunto de la población dentro de la cual deben poseer características reproducen de la manera más exacta posible".

La muestra tomada es de tipo aleatoria y probabilística, ya que se pretende conocer los factores que inciden en la percepción de calidad de los usuarios, mediante la aplicación de las cinco dimensiones de la calidad según el método SERVQUAL. Para el tamaño de la muestra, se conoce que asistieron 3 750 pacientes en promedio, considerando los tres últimos meses de 2020 de atenciones en el Centro de Salud.

Tabla 7

Promedio de pacientes mensuales del Centro de Salud “Yanmor”

| Número de pacientes de los tres últimos meses 2020 | |
|--|--------------|
| Octubre | 1 150 |
| Noviembre | 1 350 |
| Diciembre | 1 250 |
| Total | 3 750 |

El tamaño de la muestra en cada área, ha sido calculado para poder estimar los resultados asumiendo un error alfa de 0.05%. El muestreo se ha realizado por conglomerados, con una selección aleatoria y proporcional de especialidades según el número de usuarios y su núcleo de población finita, y de unidades secundarias (individuos) de forma aleatoria entre todos los usuarios que acudieron a consulta en el centro de salud.

Tabla 8

Descripción de la muestra

| Definición muestral | |
|---------------------|------------------------|
| N | Tamaño de la población |
| n | Tamaño de la muestra |
| Z | Nivel de confianza |
| E | 0,05% error |
| P | 50% |
| Q | 50% |

Tabla 9

Descripción de la muestra

| Definición muestral | |
|---------------------|-------|
| N | 3 750 |
| Z | 1,96 |
| E | 0,05 |
| P | 0,5 |
| Q | 0,5 |

$$n = \frac{z^2 \times p \times q}{e^2 + \frac{z^2 \times p \times q}{N}}$$

$$n = 348$$

Técnicas y recolección de datos

Se utilizó un cuestionario conformado por 22 ítems que agrupan las cinco dimensiones del método SERVQUAL para medir la calidad del servicio, con escala likert (considerando que el 1 es totalmente en desacuerdo y el 5 totalmente de acuerdo). Las encuestas fueron realizadas a los pacientes del Centro de Salud “Yanmor”, para la tabulación y análisis estadístico se utilizó el programa SPSS. Así como también, se efectuó un análisis factorial exploratorio permitiendo explorar con mayor precisión las dimensiones subyacentes, constructos o variables latentes de las variables observadas, es decir, las que observa y mide el investigador.

Encuesta

Por medio de la encuesta se obtuvo información sobre aspectos relacionados a la calidad de servicios médicos recibidos por parte de los pacientes, para tener una visión más real en el contexto que son atendidos. La finalidad al aplicar este instrumento fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes ante los servicios brindados por el Centro de Salud. La duración en aplicar la encuesta fue de diez días hábiles, asignándole a cada usuario aproximadamente 10 minutos para que conteste la información requerida.

Para llevar a cabo la investigación cuantitativa, se seleccionó el instrumento mediante el modelo SERVQUAL, el mismo que es una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad de servicio, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry. Dicho instrumento consta de 22 preguntas para el análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, agrupado en cinco dimensiones para medir la calidad (ver Apéndice A). Para poder validar el instrumento se realizó un análisis factorial, agrupando las dimensiones de la

calidad como son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Por otro lado, se realizó un análisis de correlación para poder responder la hipótesis y las preguntas de investigación.

Tabla 10

Escala de Likert

| | Descripción |
|---|--------------------|
| 1 | Total desacuerdo |
| 2 | Parcial desacuerdo |
| 3 | Neutro |
| 4 | Parcial de acuerdo |
| 5 | Total de acuerdo |

Instrumentos

Para el proceso de recolección de datos los instrumentos utilizados han sido seleccionados cuidadosamente con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados en la investigación, aplicados de la siguiente manera:

Encuesta de la calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del paciente

Se realizó la investigación en el Centro de Especialidades Médicas “Yanmor” del cantón Durán, ubicado Cdla. El Recreo 5ta etapa Mz. A V. 6 calle. Av. Laurice Antón de Salem (Coop. 10 de enero), institución privada.

Encuesta: investiga el Impacto de la Calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes atendidos en el Centro de Salud.

Objetivos: analizar las características en calidad de los servicios de salud brindados en el Centro.

Materiales: Cuestionario, bolígrafos, hojas.

Población de estudio: pacientes atendidos en el Centro de Especialidades médicas “Yanmor”.

Modo de aplicación: A los pacientes se les entregó el formulario de la encuesta para que respondan a cada ítem, dando soporte en caso de presentarse alguna inquietud. Se estimó un tiempo aproximado de 10 minutos para completar el cuestionario.

Tiempos y calificación: La duración en aplicar la encuesta a los pacientes fue de diez días. Para su calificación se utilizó el programa estadístico SPSS para obtener un análisis de los servicios brindados.

Operacionalización de las variables

Tabla 11

Matriz de operacionalización de la variable independiente

| Variables | Dimensiones | Indicadores | Técnicas y/o Instrumentos |
|------------------------------|---|---|---|
| V.I. Calidad del servicio | Fiabilidad en el servicio brindado | Explicación adecuada por parte del personal. | Encuesta a pacientes. Entrevista a personal Directivo, Médico y Mantenimiento |
| | Capacidad de respuesta | Facilidad en obtener turnos. Disponibilidad de medicamentos en la farmacia. | |
| | Seguridad en los procedimientos médicos | Seguridad en la interacción con el personal. | |
| | Empatía | Trato amable por parte del personal del Centro de Salud. Atención médica cumple con las expectativas del paciente. | |
| | Elementos tangibles | Espacios limpios, cómodos y seguros. Ambientes señalizados. Equipos y materiales. | |

Tabla 12*Matriz de operacionalización de variable dependiente*

| Variab les | Dimensiones | Indicadores | Técnicas y/o Instrumentos |
|-----------------------------------|----------------------------------|---|--|
| V.D. Satisfacción del paciente | Capacidad de respuesta y empatía | Comunicación, atención, cortesía y tiempo de espera | Encuesta a pacientes. Entrevista a personal Directivo, Médico y Mantenimiento |

Procedimiento

Acercamiento a la Institución: Como primer paso se realizó un acercamiento con el director del Centro de Salud dándole a conocer el objetivo de la investigación y la forma en la que se aplicarían los instrumentos para la recolección de datos. Este procedimiento se llevó a cabo entre los meses de octubre 2021 hasta abril 2021. Entre los recursos utilizados, tenemos: humanos (personal médico, administrativo y de mantenimiento del Centro, así como también a los pacientes que acuden a la Institución) y materiales (Hojas, proyector, portátil, material impreso para la publicidad).

Aplicación y calificación del instrumento: La aplicación de los instrumentos se realizó en el siguiente orden:

- ✓ Encuesta a pacientes, personal médico y administrativo del Centro de Salud.
- ✓ Análisis de los resultados.
- ✓ Resultados de encuesta.
- ✓ Implementación de la Propuesta.

Análisis de los resultados

Se procedió a realizar el análisis cualitativo de los resultados, eliminando datos innecesarios y transformando los datos obtenidos mediante las preguntas de

investigación, como son aspectos generales, elementos de calidad y satisfacción elegidos. Seguido de un análisis factorial exploratorio por medio de la herramienta SPSS, el mismo que tiene como objetivo descubrir la estructura subyacente de un conjunto de datos cuantitativos definiendo un pequeño número de dimensiones latentes comunes que expliquen la mayor parte de la varianza observada en un conjunto más amplio de variables.

Tabla 13

Varianza total explicada

| Compo nente | Autovalores iniciales | | | Sumas de cargas al cuadrado de la extracción | | |
|----------------|-----------------------|----------------------|--------------------|---|----------------------|----------------|
| | Total | % de varianz a | % acumul ado | Total | % de varian za | % acumulado |
| 1 | 2,069 | 9,403 | 9,403 | 2,069 | 9,403 | 9,403 |
| 2 | 1,647 | 7,485 | 16,888 | 1,647 | 7,485 | 16,888 |
| 3 | 1,573 | 7,149 | 24,038 | 1,573 | 7,149 | 24,038 |
| 4 | 1,527 | 6,943 | 30,981 | 1,527 | 6,943 | 30,981 |
| 5 | 1,285 | 5,843 | 36,824 | 1,285 | 5,843 | 36,824 |
| 6 | 1,206 | 5,482 | 42,305 | 1,206 | 5,482 | 42,305 |
| 7 | 1,152 | 5,238 | 47,543 | 1,152 | 5,238 | 47,543 |
| 8 | 1,123 | 5,104 | 52,647 | 1,123 | 5,104 | 52,647 |
| 9 | 1,069 | 4,858 | 57,505 | 1,069 | 4,858 | 57,505 |
| 10 | 1,060 | 4,817 | 62,321 | 1,060 | 4,817 | 62,321 |
| 11 | ,976 | 4,438 | 66,760 | | | |
| 12 | ,908 | 4,128 | 70,888 | | | |
| 13 | ,847 | 3,850 | 74,738 | | | |
| 14 | ,782 | 3,556 | 78,294 | | | |
| 15 | ,744 | 3,381 | 81,675 | | | |
| 16 | ,724 | 3,290 | 84,965 | | | |
| 17 | ,648 | 2,944 | 87,909 | | | |
| 18 | ,607 | 2,761 | 90,669 | | | |
| 19 | ,587 | 2,668 | 93,337 | | | |
| 20 | ,552 | 2,507 | 95,845 | | | |
| 21 | ,477 | 2,169 | 98,014 | | | |
| 22 | ,437 | 1,986 | 100,000 | | | |

Método de extracción: análisis de componentes principales.

De acuerdo a la tabla anterior se puede observar que cuando el autovalor es mayor que uno, el componente será elegido por su representatividad; demostrándose con estos componentes el 62% de viabilidad del modelo.

De igual manera, se aplicó el análisis de correlación bivariados, con la finalidad de estudiar la relación entre dos variables al mismo tiempo:

Tabla 14

Correlaciones

| | | ¿El Centro de Salud cumple con el servicio en el tiempo prometido? | ¿Le resulta fácil conseguir una cita en la especialidad requerida? |
|--|------------------------|--|--|
| ¿El Centro de Salud cumple con el servicio en el tiempo prometido? | Correlación de Pearson | 1 | ,215** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 348 | 348 |
| ¿Le resulta fácil conseguir una cita en la especialidad requerida? | Correlación de Pearson | ,215** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 348 | 348 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En conclusión, entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente existe una correlación significativa del 0,000 siendo menor de 0,05. La correlación de Pearson ($r=,215$) indica que es una correlación positiva, porque el valor se aproxima a uno. Por tal razón, se demuestra que a mayor calidad del servicio ofrecido por el Centro de Salud existirá una mayor satisfacción del usuario.

Datos generales

En la investigación se realizaron cuatro preguntas relevantes para evidenciar aspectos sociodemográficos de la población objeto de estudio, como son: edad, sexo, nivel de estudios y ocupación. Los resultados de estos elementos investigados se describen a continuación:

Resultados de encuesta

Edad

Tabla 15

Edad del encuestado

| Estadísticos | |
|-------------------|------------|
| Edad del paciente | |
| N | Válido 348 |
| Moda | 30 |

Edad del encuestado

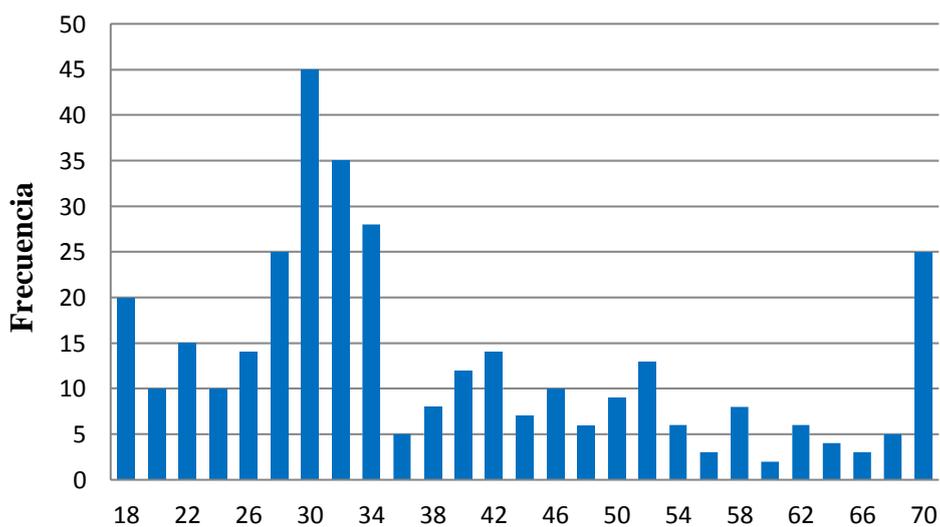


Figura 5: Edad del encuestado

De las 348 personas encuestadas entre los 18 – 70 años, se observó que la edad promedio de los pacientes que acuden al Centro de Especialidades médicas “Yanmor” es de 30 años.

Sexo

Tabla 16

Sexo del encuestado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Femenino | 186 | 53,50 | 53,50 | 53,50 |
| | Masculino | 162 | 46,50 | 46,50 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

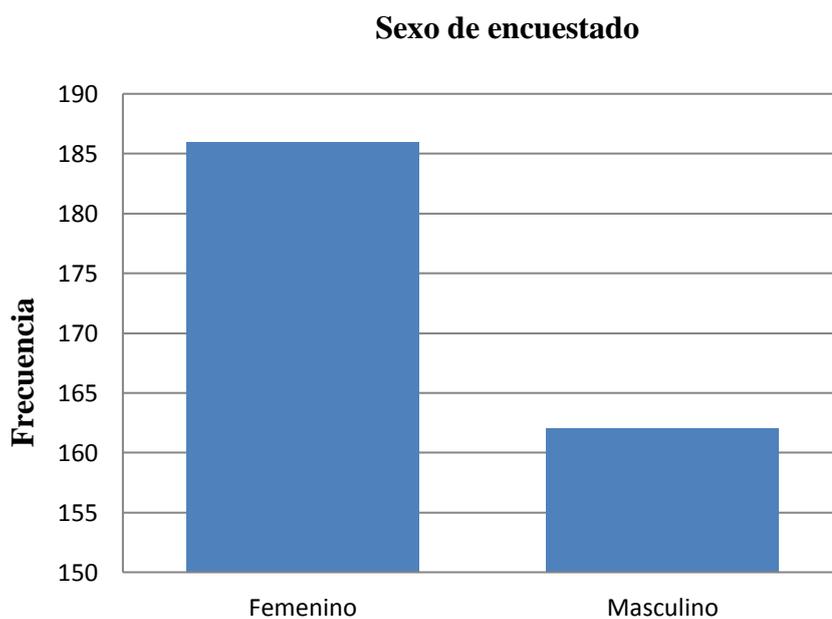


Figura 6: Sexo del encuestado

La variable sexo analizada en este apartado, nos indica que la mayor parte de la población que acude al Centro de Salud por atención médica son mujeres, obteniendo un porcentaje del 53,50% en relación a los hombres que obtuvo un porcentaje 46,50%.

Nivel de instrucción

Tabla 17

Nivel de instrucción

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Sin instrucción | 5 | 1,44 | 1,44 | 1,44 |
| | Básica elemental | 25 | 7,18 | 7,18 | 8,62 |
| | Básica media | 56 | 16,09 | 16,09 | 24,71 |
| | Básica superior | 83 | 23,85 | 23,85 | 48,56 |
| | Bachillerato | 87 | 25,00 | 25,00 | 73,56 |
| | Universitario | 92 | 26,44 | 26,44 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

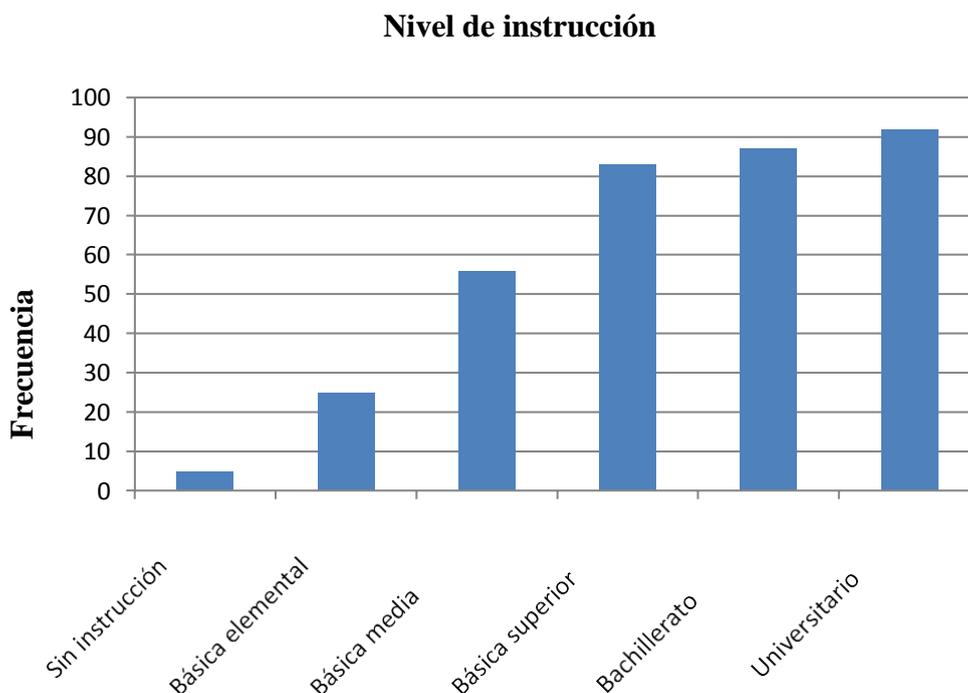


Figura 7: Nivel de Instrucción

De acuerdo al nivel de instrucción de los encuestados, se observó que el 1,44% no cuenta con una instrucción; el 7,18% de los pacientes cursó la básica elemental; el nivel de básica media ha sido cursado por el 16,09% de los usuarios; el 23,85% ha cursado la básica superior, un 25% culminó sus estudios de bachillerato y el 92% ha cursado la universidad. Por lo antes expuesto, se

evidencia que las personas encuestadas están en la capacidad de emitir un criterio propio del servicio recibido en las instalaciones del Centro de Salud “Yanmor”.

Tabla 18

Ocupación a la que se dedica

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Ama de casa | 79 | 22,70 | 22,70 | 22,70 |
| | Ingenieros | 85 | 24,43 | 24,43 | 47,13 |
| | Albañiles | 90 | 25,86 | 25,86 | 72,99 |
| | Profesores | 94 | 27,01 | 27,01 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

Ocupación a la que se dedica

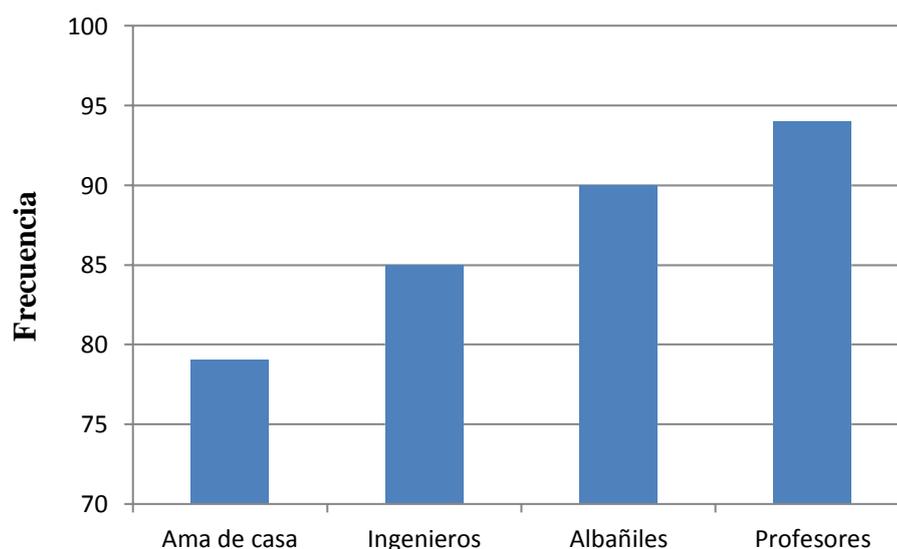


Figura 8: Ocupación a la que se dedica

Al aplicar la encuesta se observó que la mayor parte de pacientes que acude al Centro de Salud son profesores, obteniéndose como resultado el 27,01%. Seguidos de las personas que trabajan en albañilería que representan el 25,86% de los usuarios, el 24,43% es ocupado por los profesionales en ingeniería y un 22,70% representado por las amas de casa.

Fiabilidad

Tabla 19

Atención recibida por parte del médico

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Parcial desacuerdo | 1 | 0,29 | 0,29 | 0,29 |
| | Neutro | 3 | 0,86 | 0,86 | 1,15 |
| | Parcial acuerdo | 20 | 5,75 | 5,75 | 6,90 |
| | Total acuerdo | 324 | 93,10 | 93,10 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿El médico le brindó una explicación adecuada sobre el problema de salud o resultado de la atención dada?

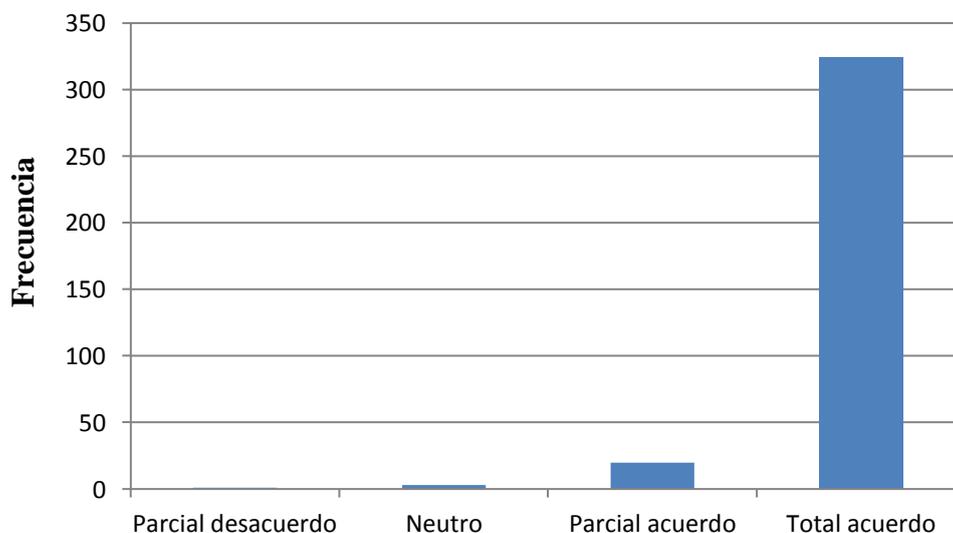


Figura 9: Atención recibida por parte del médico

El 93,10% de los pacientes encuestados contestaron que sí recibieron una explicación adecuada sobre su problema de salud, mientras que el 5,75% indica estar parcialmente de acuerdo con las indicaciones recibidas; el 0,86% es imparcial al momento de dar una respuesta del servicio y un 0,29% indica que no está de acuerdo con las explicaciones recibidas en su atención médica. Por lo

tanto, se evidencia un porcentaje alto de fiabilidad en las explicaciones y resultados que brinda el personal médico a sus pacientes.

Tabla 20

Tiempo de atención por parte del Centro de Salud

| ¿El Centro de Salud cumple con el servicio en el tiempo prometido? | | | | | |
|---|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Neutro | 3 | 0,86 | 0,86 | 0,86 |
| | Parcial acuerdo | 15 | 4,31 | 4,31 | 5,17 |
| Total acuerdo | | 330 | 94,83 | 94,83 | 100,00 |
| Total | | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿El Centro de Salud cumple con el servicio en el tiempo prometido?

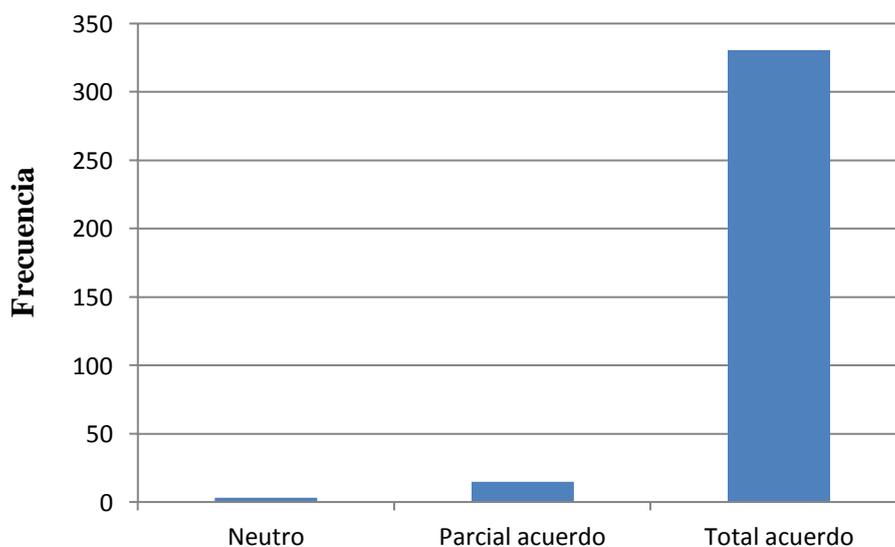


Figura 10: Tiempo de atención por parte del Centro de Salud

Un 94,83% de los encuestados manifiestan que el Centro de Salud cumple con el servicio en el tiempo prometido, seguido del 4,31% parcialmente de acuerdo y solo un 0,86% está en una posición neutral. Por tal motivo, se pudo considerar que el Centro sí cumple las atenciones en el tiempo prometido lo que

genera satisfacción en los usuarios al obtener una rápida respuesta a sus requerimientos de salud.

Tabla 21

Interés del personal médico en solucionar los problemas

| ¿Existe simpatía y confiabilidad por parte del personal en el manejo de los problemas con el servicio brindado? | | | | | |
|--|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Neutro | 4 | 1,15 | 1,15 | 1,15 |
| | Parcial acuerdo | 15 | 4,31 | 4,31 | 5,46 |
| Total acuerdo | | 329 | 94,54 | 94,54 | 100,00 |
| Total | | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿Existe simpatía y confiabilidad por parte del personal en el manejo de los problemas con el servicio brindado?

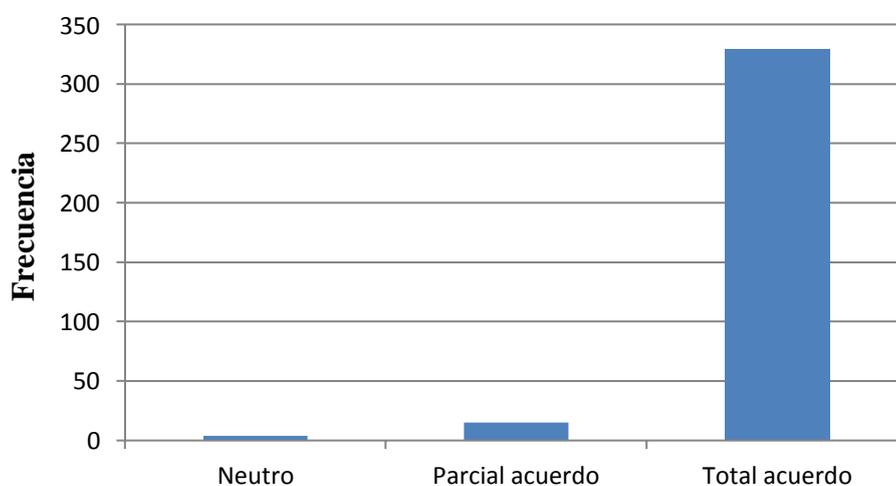


Figura 11: Interés del personal médico en solucionar los problemas

Por medio de esta pregunta se evidencia que el 94,54% de los pacientes, indican que existe simpatía y confiabilidad por parte del personal médico en el manejo de los problemas que surjan con el servicio brindado. El 4,31 % de los pacientes está parcialmente de acuerdo con este elemento y el 1,15% demuestra imparcialidad ante este enunciado. De manera general, se puede evidenciar que el

personal del Centro de Salud se esfuerza por brindarle la mejor atención a los pacientes, generando en ellos confianza.

Tabla 22

Historia clínica accesible al momento de la atención

| ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención? | | | | | |
|--|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Parcial desacuerdo | 4 | 1,15 | 1,15 | 1,15 |
| | Neutro | 8 | 2,30 | 2,30 | 3,45 |
| | Parcial acuerdo | 12 | 3,45 | 3,45 | 6,90 |
| | Total acuerdo | 324 | 93,10 | 93,10 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención?

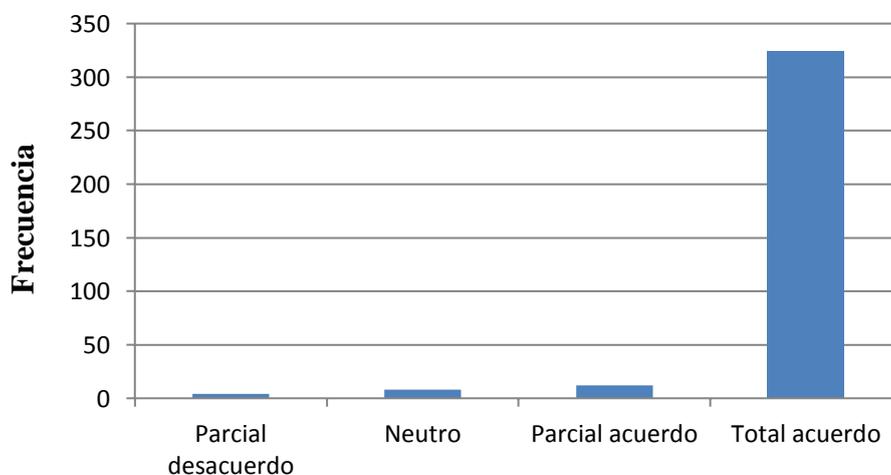


Figura 12: Historia clínica accesible al momento de la atención

Con este ítem se pudo observar que el 93,10% está totalmente de acuerdo en que su historia clínica se encuentra disponible al momento de su atención, frente a un 3,45% parcialmente de acuerdo, un 2,30% prefirió abstenerse de su comentario y el 1,15% se muestra parcialmente en desacuerdo. En conclusión se

pudo determinar que hay un buen manejo y archivo de las historias clínicas de los pacientes permitiendo utilizarlas en el momento que sea necesario.

Capacidad de respuesta

Tabla 23

Facilidad para obtener cita

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Total desacuerdo | 12 | 3,45 | 3,45 | 3,45 |
| | Parcial desacuerdo | 14 | 4,02 | 4,02 | 7,47 |
| | Neutro | 45 | 12,93 | 12,93 | 20,40 |
| | Parcial acuerdo | 100 | 28,74 | 28,74 | 49,14 |
| | Total acuerdo | 177 | 50,86 | 50,86 | 100,00 |
| Total | | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿Le resulta fácil conseguir una cita en la especialidad requerida?

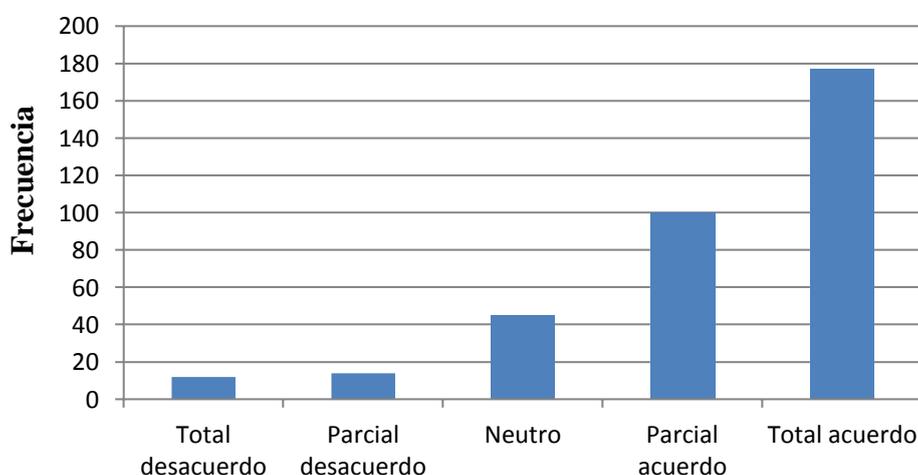


Figura 13: Facilidad para obtener cita

El 50,86% de los pacientes coinciden que les resulta fácil conseguir una cita en la especialidad requerida, sin embargo hay que considerar que hay un 7,47% que no está de acuerdo con esto, es decir el 4,02% está parcialmente en desacuerdo y el 3,45% en total desacuerdo. Adicional hay que observar que el

12,93% está en una posición neutral lo que evidencia que en el Centro de Salud no se está siguiendo un proceso adecuado para que la obtención de citas por parte de los pacientes sea de una forma ágil que les genere alta satisfacción en el servicio.

Tabla 24

Tiempo de espera para recibir atención

| ¿El tiempo de espera para recibir la atención solicitada es mínimo? | | | | | |
|--|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Neutro | 5 | 1,44 | 1,44 | 1,44 |
| | Parcial acuerdo | 42 | 12,07 | 12,07 | 13,51 |
| | Total acuerdo | 301 | 86,49 | 86,49 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿El tiempo de espera para recibir la atención solicitada es mínimo?

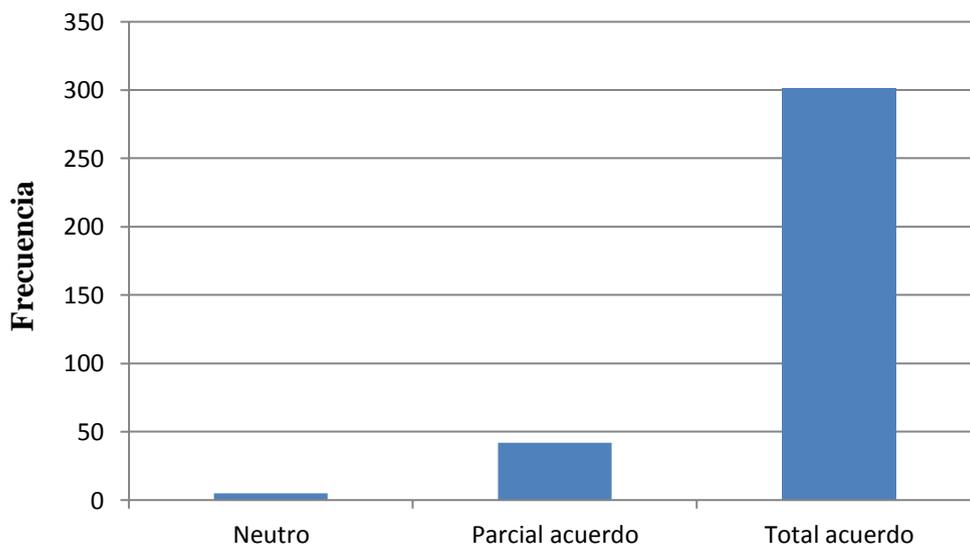
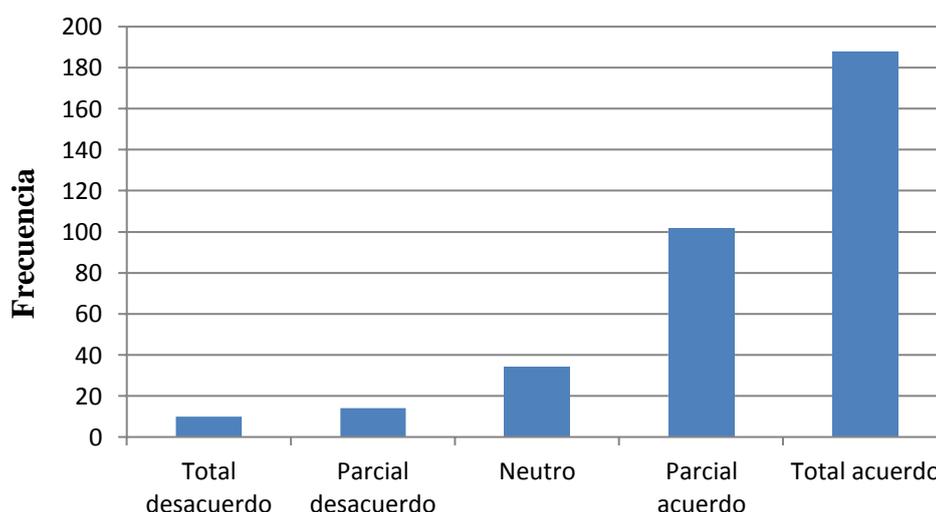


Figura 14: Tiempo de espera para recibir atención

El 86,49% de los encuestados manifiestan que esperan mínimamente para recibir la atención solicitada, frente a un 12,07% que se muestra parcialmente de acuerdo y un 1,44% tiene una opinión neutra a esta pregunta. Por lo antes expuesto, se pudo determinar que el Centro de Salud si está cumpliendo en ofrecerle atención médica a sus usuarios en el menor tiempo posible.

Tabla 25*Inventario de medicinas en farmacia*

| ¿La farmacia cuenta con un surtido inventario de medicinas? | | | | | |
|---|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Total desacuerdo | 10 | 2,87 | 2,87 | 2,87 |
| | Parcial desacuerdo | 14 | 4,02 | 4,02 | 6,89 |
| | Neutro | 34 | 9,77 | 9,77 | 16,66 |
| | Parcial acuerdo | 102 | 29,31 | 29,31 | 45,97 |
| | Total acuerdo | 188 | 54,03 | 54,03 | 100,00 |
| Total | | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿La farmacia cuenta con un surtido inventario de medicinas?**Figura 15:** Inventario de medicinas en farmacia

Un 54,03% de los pacientes indican que la farmacia del Centro de Salud cuenta con un surtido inventario de medicinas, por otro lado, se observa que el 29,31% de los pacientes manifiestan que están parcialmente de acuerdo con esta interrogante, el 9,77% de los encuestados se manifiesta neutral ante esta situación, un 4,02% indica que está parcialmente de acuerdo ante la falta de medicamentos en la farmacia, mientras que el 2,87% considera estar totalmente en desacuerdo manifestando que en muchas ocasiones no se encuentran los medicamentos

recetados por los médicos lo que genera malestar y pérdida de tiempo al ir a buscarlos por fuera. En vista que hay un porcentaje elevado de pacientes con una opinión neutral más lo que están en desacuerdo se estimó conveniente considerar este elemento en el plan de mejoras del Centro de Especialidades médicas.

Tabla 26

Personal proporciona información adecuada para la atención médica

| ¿El Centro de Salud cuenta con el personal para informar y orientar al usuario? | | | | | |
|--|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Neutro | 3 | 0,86 | 0,86 | 0,86 |
| | Parcial acuerdo | 20 | 5,75 | 5,75 | 6,61 |
| | Total acuerdo | 325 | 93,39 | 93,39 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿El Centro de Salud cuenta con el personal para informar y orientar al usuario?

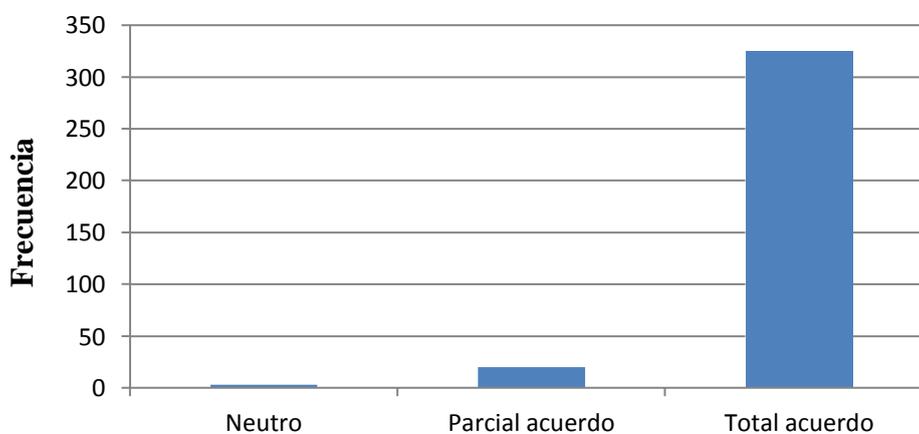
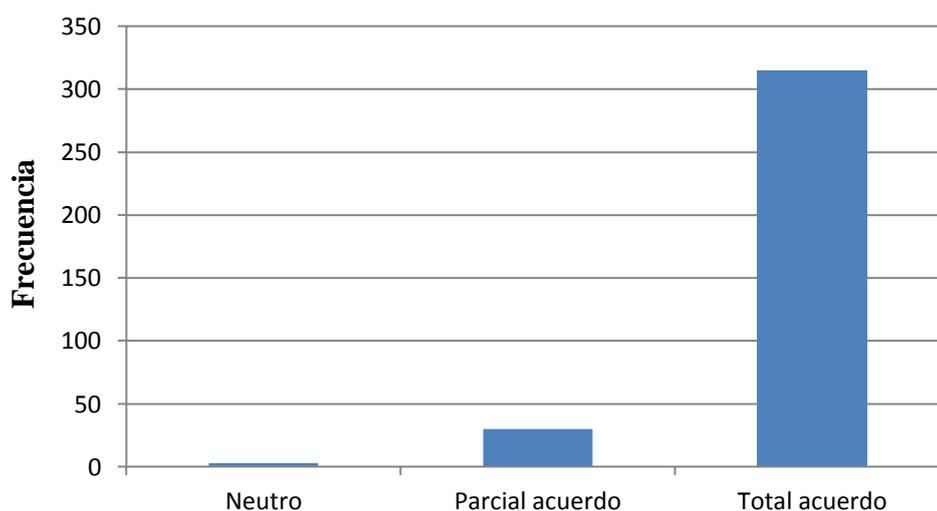


Figura 16: Personal proporciona información adecuada para la atención médica

Un 93,39% considera que el personal del Centro de Salud, informa y orienta al usuario de una forma adecuada, seguido de un 5,75% parcialmente de acuerdo y con una opinión neutra el 0,86%. Los pacientes resaltan el hecho de que existe un punto de atención que les proporcione información para la atención que requieren o las inquietudes que tengan sobre una situación médica en general.

Tabla 27*Atención oportuna para realización de exámenes de laboratorio*

| ¿La atención para realizarse exámenes de laboratorio y rayos x es rápida? | | | | | |
|--|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Neutro | 3 | 0,86 | 0,86 | 0,86 |
| | Parcial acuerdo | 30 | 8,62 | 8,62 | 9,48 |
| | Total acuerdo | 315 | 90,52 | 90,52 | 100,00 |
| Total | | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿La atención para realizarse exámenes de laboratorio y rayos x es rápida?**Figura 17:** Atención oportuna para realización de exámenes de laboratorio

El 90,52% considera una rápida atención al momento de realizarse exámenes de laboratorio y rayos x; el 8,62% está parcialmente de acuerdo con el enunciado, mientras que el 0,86% de los encuestados se muestra neutral ante la pregunta. Por esta razón, al conseguir un alto porcentaje en totalmente de acuerdo, permite evidenciar la satisfacción del paciente al momento de recibir la atención en el área de laboratorio.

Seguridad

Tabla 28

Seguridad en la interacción con los empleados

| ¿Usted se siente seguro en su interacción con los empleados del Centro de Salud? | | | | | |
|---|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Neutro | 5 | 1,44 | 1,44 | 1,44 |
| | Parcial acuerdo | 16 | 4,60 | 4,60 | 6,04 |
| | Total acuerdo | 327 | 93,96 | 93,96 | 100,00 |
| Total | | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿Usted se siente seguro en su interacción con los empleados del Centro de Salud?

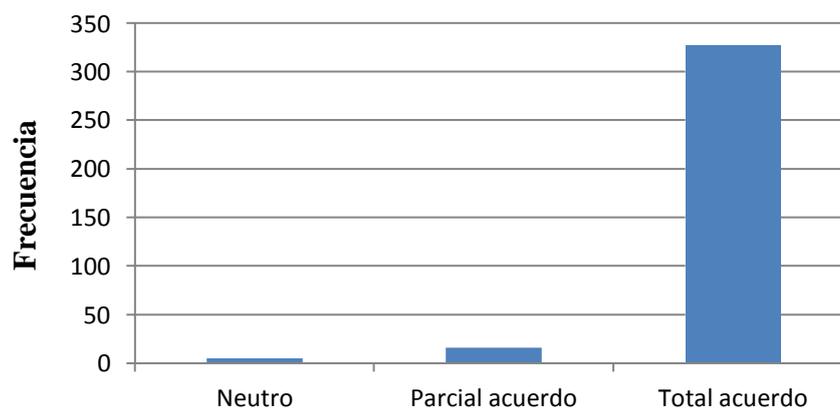


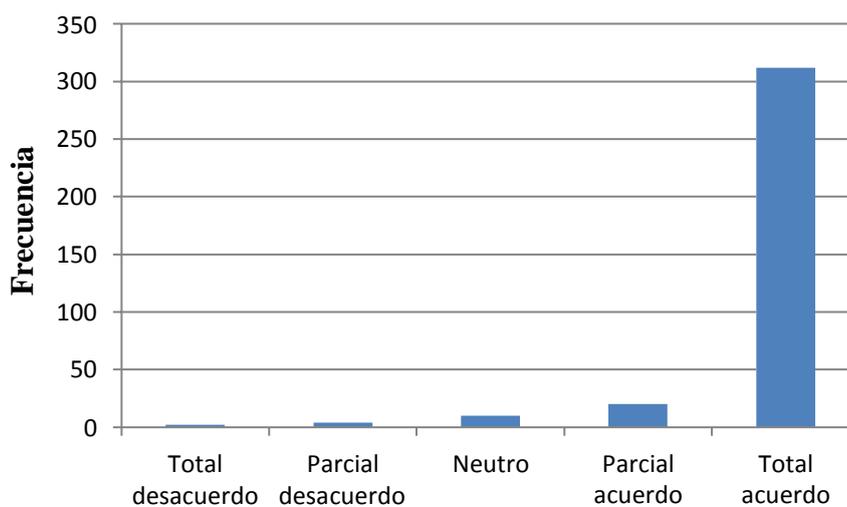
Figura 18: Seguridad en la interacción con los empleados

El 93,96% está en total acuerdo en la seguridad al momento de interactuar con los empleados del Centro de Salud, lo que permite resaltar la calidad de servicio que se brinda a la Comunidad, frente al 4,60 % que se muestra parcialmente de acuerdo y el 1,44% dice estar neutral ante este aspecto.

Tabla 29*Amabilidad del personal del Centro de Salud*

| ¿El personal de salud y administrativo se muestra amable de manera constante? | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Total desacuerdo | 2 | 0,57 | 0,57 | 0,57 |
| | Parcial desacuerdo | 4 | 1,15 | 1,15 | 1,72 |
| | Neutro | 10 | 2,87 | 2,87 | 4,59 |
| | Parcial acuerdo | 20 | 5,75 | 5,75 | 10,34 |
| | Total acuerdo | 312 | 89,66 | 89,66 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿El personal de salud y administrativo se muestra amable de manera constante?

**Figura 19:** Amabilidad del personal del Centro de Salud

El 89,66% de los pacientes encuestados están en total acuerdo sobre la amabilidad del personal de salud y administrativo del Centro de Especialidades médicas. Por lo cual se concluye que este porcentaje es alto frente al 0,57% que está en total desacuerdo, el 1,15% que se manifiesta parcialmente en desacuerdo, un 2,87% manifiesta estar neutral ante esta interrogante y el 5,75% indica estar parcialmente de acuerdo. Demostrándose la seguridad y empatía en este ítem, ya

que los pacientes perciben positivamente la amabilidad del personal del Centro de Salud.

Tabla 30

Personal con conocimientos para contestar a las inquietudes de los pacientes

| ¿El personal tiene suficientes conocimientos para contestar a las preguntas hechas por los pacientes? | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Total desacuerdo | 2 | 0,57 | 0,57 | 0,57 |
| | Parcial desacuerdo | 3 | 0,86 | 0,86 | 1,43 |
| | Parcial acuerdo | 23 | 6,61 | 6,61 | 8,04 |
| | Total acuerdo | 320 | 91,96 | 91,96 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿El personal tiene suficientes conocimientos para contestar a las preguntas hechas por los pacientes?

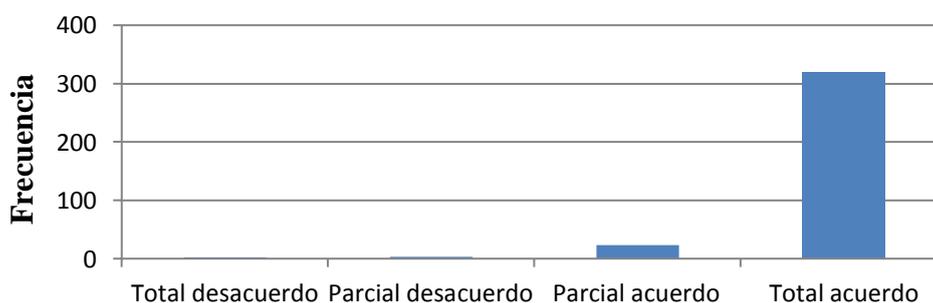


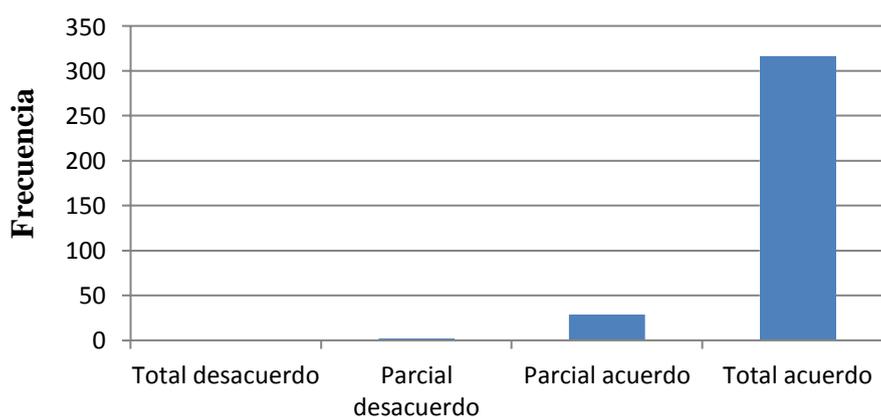
Figura 20: Personal con conocimientos para contestar a las inquietudes de los pacientes

El 91,96% de los pacientes manifiestan estar totalmente de acuerdo en que el personal tiene suficientes conocimientos para contestar a las preguntas relacionadas con el estado de salud; un 0,57% considera estar en total desacuerdo. El 0,86% está parcialmente en desacuerdo y un 6,61% indica estar parcialmente de acuerdo. Con estas respuestas se observa que el paciente está satisfecho con la orientación recibida por parte del personal de salud de la Institución.

Tabla 31*Claridad en la prescripción médica*

| Cuando su médico le receta medicamentos, le queda claro ¿cómo debe tomarlos? | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Total desacuerdo | 1 | 0,29 | 0,29 | 0,29 |
| | Parcial desacuerdo | 2 | 0,57 | 0,57 | 0,86 |
| | Parcial acuerdo | 29 | 8,33 | 8,33 | 9,19 |
| | Total acuerdo | 316 | 90,81 | 90,81 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

Cuando su médico le receta medicamentos, le queda claro ¿cómo debe tomarlos?

**Figura 21:** Claridad en la prescripción médica

Se observa que el 90,81% está totalmente de acuerdo que le queda claro cómo debe tomarse los medicamentos cuando su médico se los receta. El 0,29% indica que no le queda clara la prescripción médica, un 0,57% manifiesta dificultad de comprensión ante las indicaciones del médico y el 8,33% refleja que comprende las explicaciones dadas por el médico, aunque con dudas. Por lo antes expuesto, se aprecia de manera general que el paciente siente que es correctamente atendido y sus dudas son aclaradas al momento de manifestarlas.

Empatía

Tabla 32

Atención individualizada al paciente

| ¿El personal médico y administrativo brinda atención individualizada al paciente? | | | | | |
|--|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Parcial desacuerdo | 2 | 0,57 | 0,57 | 0,57 |
| | Neutro | 6 | 1,72 | 1,72 | 2,29 |
| | Parcial acuerdo | 21 | 6,03 | 6,03 | 8,32 |
| | Total acuerdo | 319 | 91,68 | 91,68 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿El personal médico y administrativo brinda atención individualizada al paciente?

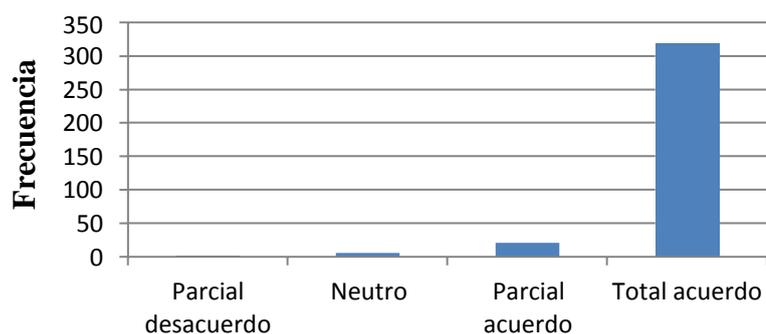


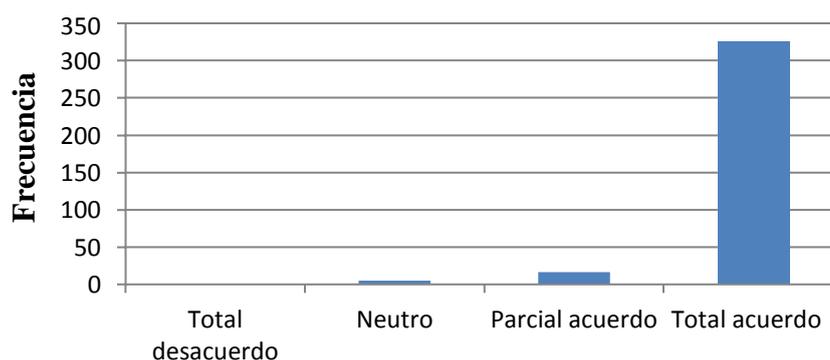
Figura 22: Atención individualizada al paciente

Se muestra que el 91,68% de los pacientes encuestados se encuentra en total acuerdo con la atención individualizada que obtienen del personal médico y administrativo del Centro de Salud, creando empatía en los usuarios al ser atendidos de una manera más personal. Como porcentajes bajos se obtuvo el 6,03% de los pacientes están parcialmente de acuerdo en recibir atención individualizada. Un 1,72% respondió de forma neutral y el 0,57% manifiesta estar parcialmente en desacuerdo en la atención que recibe.

Tabla 33*Predisposición del personal por el bienestar del paciente*

| ¿El personal del Centro de Salud se preocupa por el bienestar de sus pacientes? | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Total desacuerdo | 1 | 0,29 | 0,29 | 0,29 |
| | Neutro | 5 | 1,44 | 1,44 | 1,73 |
| | Parcial acuerdo | 16 | 4,60 | 4,60 | 6,33 |
| | Total acuerdo | 326 | 93,67 | 93,67 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿El personal del Centro de Salud se preocupa por el bienestar de sus pacientes?

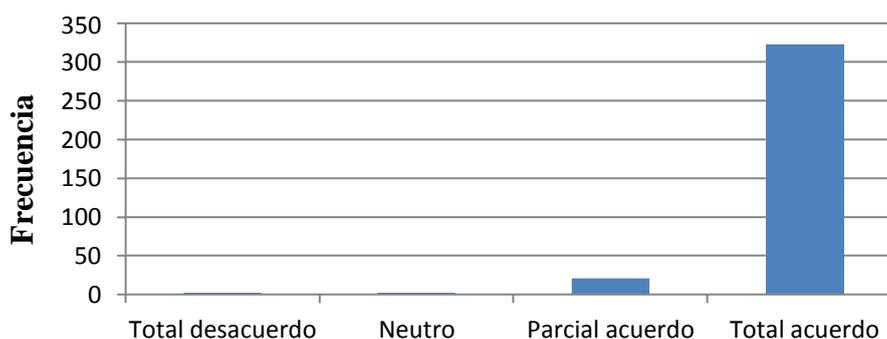
**Figura 23:** Predisposición del personal por el bienestar del paciente

El 93,67% de los pacientes encuestados coincide que el personal del Centro de Salud se interesa por el bienestar de los pacientes, seguido por el 4,60% que indica estar parcialmente de acuerdo, el 1,44% prefiere no emitir una respuesta concreta y solo un 0,29% se muestra en total desacuerdo. Al obtenerse un alto porcentaje en los pacientes que están en total acuerdo se logra evidenciar que en el Centro de Especialidades médicas “Yanmor” se preocupan por las necesidades de los pacientes, lo cual es percibido por los usuarios del mismo, cumpliéndose así con la satisfacción al paciente.

Tabla 34*Trato del personal médico*

| El personal del Centro de Salud trata a los pacientes con amabilidad, respeto y paciencia | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Total desacuerdo | 2 | 0,57 | 0,57 | 0,57 |
| | Neutro | 2 | 0,57 | 0,57 | 1,14 |
| | Parcial acuerdo | 21 | 6,04 | 6,04 | 7,18 |
| | Total acuerdo | 323 | 92,82 | 92,82 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

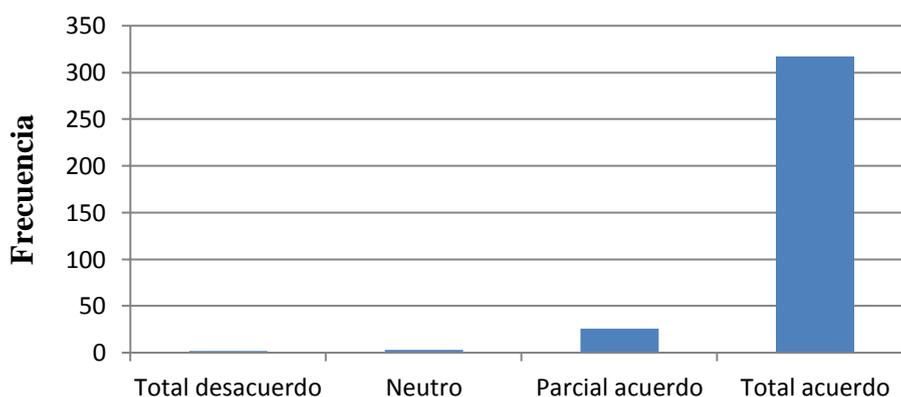
El personal del Centro de Salud trata a los pacientes con amabilidad, respeto y paciencia

**Figura 24:** Trato del personal médico

Un 92,82% de los encuestados afirman que están totalmente de acuerdo en el trato amable, respetuoso y paciente que tiene el personal del Centro de Salud con los usuarios. El 6,04% está parcialmente de acuerdo con el trato que recibe, Un 0,57 % mantiene una posición neutral y el 0,57% está totalmente en desacuerdo al trato que recibe. Al obtener un porcentaje alto de encuestados en estar de acuerdo con el trato, se puede evidenciar que el usuario percibe positivamente que el Centro considere importante dentro de la atención a sus usuarios la amabilidad y respeto con los mismos.

Tabla 35*Atención acorde a las necesidades del paciente*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Total desacuerdo | 2 | 0,57 | 0,57 | 0,57 |
| | Neutro | 3 | 0,86 | 0,86 | 1,43 |
| | Parcial acuerdo | 26 | 7,47 | 7,47 | 8,90 |
| | Total acuerdo | 317 | 91,10 | 91,10 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿La atención médica recibida cumple con sus necesidades?**Figura 25:** Atención acorde a las necesidades del paciente

El 91,10% de los encuestados consideran que la atención médica recibida cumple con sus necesidades, lográndose la satisfacción de los pacientes al obtener un servicio de calidad. Un 7,47% indica que está parcialmente de acuerdo, el 0,86% de los pacientes mantiene una posición neutral y un 0,57% está en total desacuerdo.

Elementos Tangibles

Tabla 36

Señalética adecuada para la orientación del paciente

| ¿Los carteles, letreros y flechas de consulta externa orientan de una forma adecuada al paciente? | | | | | |
|--|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Parcial acuerdo | 5 | 1,44 | 1,44 | 1,44 |
| | Total acuerdo | 343 | 98,56 | 98,56 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿Los carteles, letreros y flechas de consulta externa orientan de una forma adecuada al paciente?

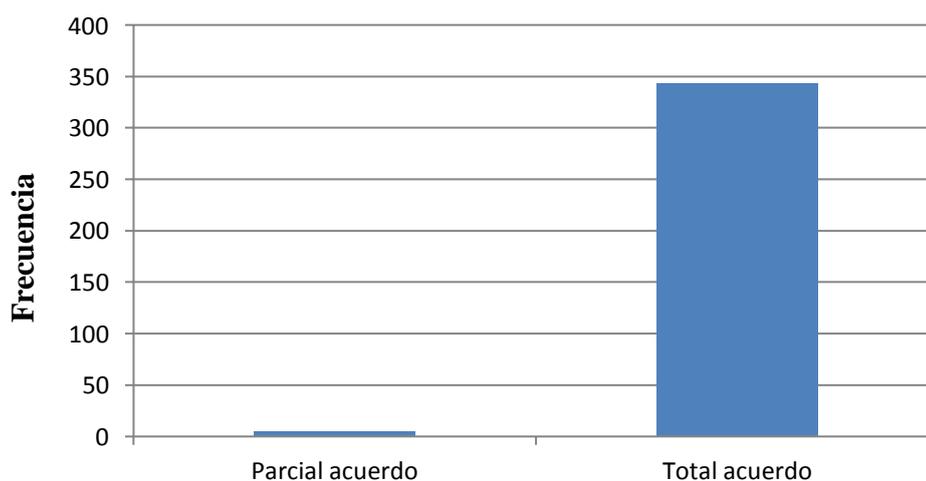


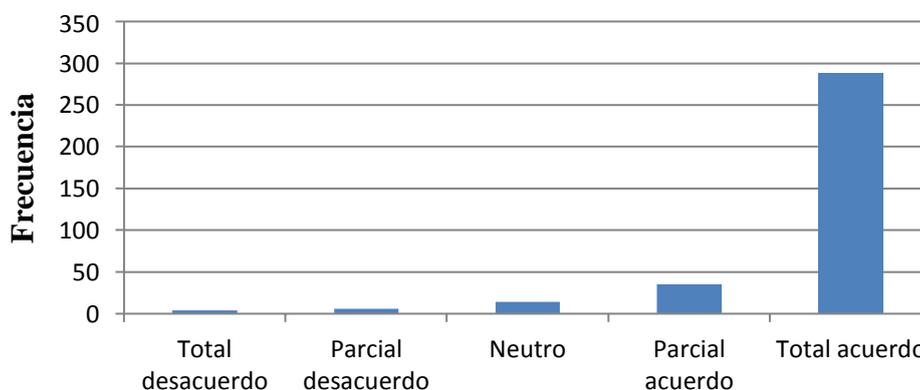
Figura 26: Señalética adecuada para la orientación del paciente

El 98,56% está totalmente de acuerdo que el Centro de Salud posee una señalética adecuada para la orientación de los pacientes, un 1,44% se muestra parcialmente de acuerdo con este enunciado. Cabe recalcar que la señalética en un centro de salud es muy importante para la seguridad y fiabilidad de los pacientes y del personal en general.

Tabla 37*Equipos disponibles y materiales para la atención*

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Total desacuerdo | 4 | 1,15 | 1,15 | 1,15 |
| | Parcial desacuerdo | 6 | 1,72 | 1,72 | 2,87 |
| | Neutro | 14 | 4,02 | 4,02 | 6,89 |
| | Parcial acuerdo | 35 | 10,06 | 10,06 | 16,95 |
| | Total acuerdo | 289 | 83,05 | 83,05 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿El Centro de Salud cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención?

**Figura 27:** Equipos disponibles y materiales para la atención

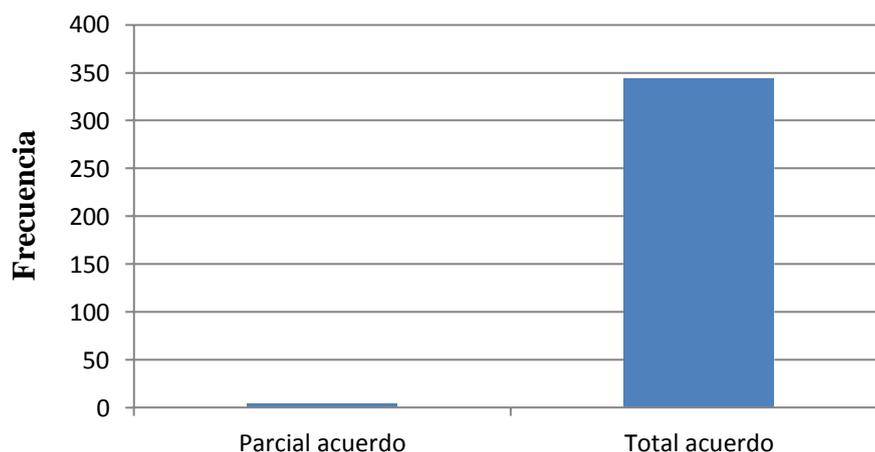
El 83,05% de los encuestados está en total acuerdo que el Centro de Salud cuenta con los equipos y materiales necesarios para la atención a sus pacientes, frente al 2,87% entre el total y parcial en desacuerdo. Por tal motivo, al tenerse un alto porcentaje de aceptación a esta pregunta, se evidencia la calidad percibida por los usuarios al saber que cuentan con buenos equipos para sus atenciones médicas. No obstante, se considerará el resultado obtenido de pacientes en desacuerdo.

Tabla 38*Consultorios y salas de espera limpios y cómodos*

¿Los ambientes (consultorios y salas de espera) se encuentran limpios y cómodos para la valoración médica de los pacientes?

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Parcial acuerdo | 4 | 1,15 | 1,15 | 1,15 |
| | Total acuerdo | 344 | 98,85 | 98,85 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

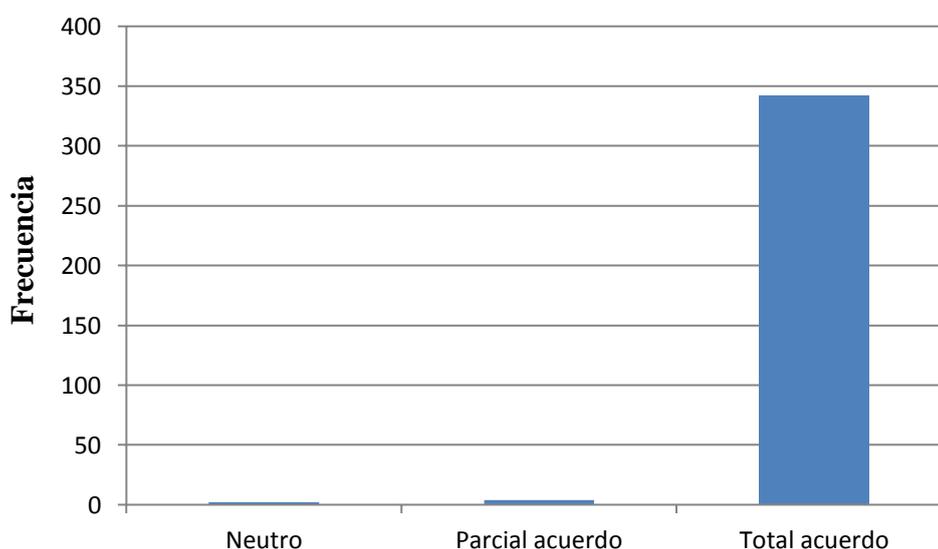
¿Los ambientes (consultorios y salas de espera) se encuentran limpios y cómodos para la valoración médica de los pacientes?

**Figura 28:** Consultorios y salas de espera limpios y cómodos

El 98,85% de los encuestados están en total acuerdo sobre la limpieza y comodidad que se observa y se percibe en los consultorios y salas de espera de la Institución, el 1,15% de los pacientes se muestra parcialmente de acuerdo ante este hecho. En conclusión, los pacientes perciben una buena gestión del personal de limpieza, procurando que las instalaciones se encuentren presentables para recibir a los usuarios.

Tabla 39*Personal correctamente uniformado y limpio*

| ¿El personal se encuentra correctamente uniformado y pulcro? | | | | | |
|---|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Neutro | 2 | 0,57 | 0,57 | 0,57 |
| | Parcial acuerdo | 4 | 1,15 | 1,15 | 1,72 |
| | Total acuerdo | 342 | 98,28 | 98,28 | 100,00 |
| Total | | 348 | 100,00 | 100,00 | |

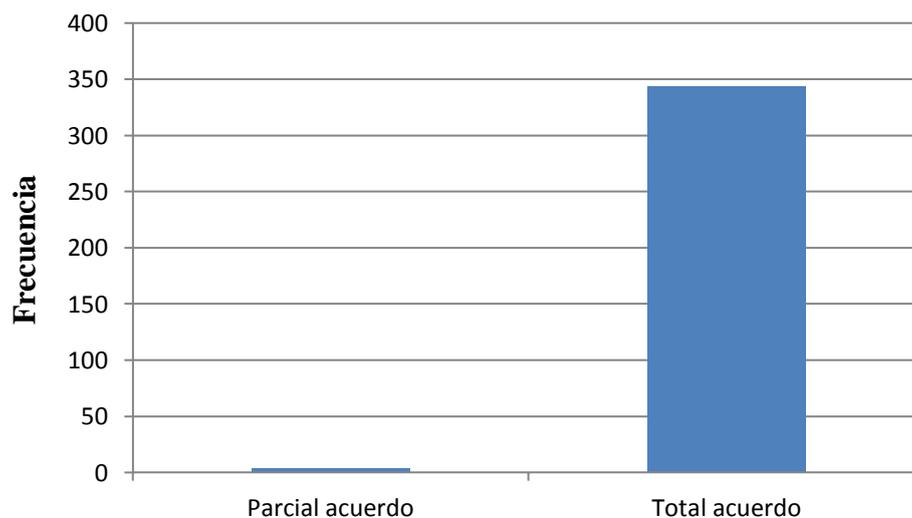
¿El personal se encuentra correctamente uniformado y pulcro?**Figura 29:** Personal correctamente uniformado y limpio

Ante la pregunta si el personal se encuentra correctamente uniformado y pulcro un 98,28% respondió que está en total acuerdo, un 0,57% se muestra neutro y el 1,15% en parcial acuerdo. De esta manera, se percibe que el personal de la Institución conoce la importancia de vestir el uniforme de una manera pulcra y correcta para proyectar una buena imagen a los usuarios del Centro de Salud.

Tabla 40*Infraestructura del Centro de Salud adecuada*

| ¿La infraestructura del Centro de Salud se encuentra en buenas condiciones y es visualmente atractiva? | | | | | |
|---|-----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Parcial acuerdo | 4 | 1,15 | 1,15 | 1,15 |
| | Total acuerdo | 344 | 98,85 | 98,85 | 100,00 |
| | Total | 348 | 100,00 | 100,00 | |

¿La infraestructura del Centro de Salud se encuentra en buenas condiciones y es visualmente atractiva?

**Figura 30:** Infraestructura del Centro de Salud adecuada

El 98,85% de los encuestados consideran que la infraestructura del Centro de Salud se encuentra en buenas condiciones y visualmente atractiva para los usuarios. En sus 19 años de servicio a la comunidad, los usuarios continúan percibiendo una infraestructura que cumple con los requerimientos para sus atenciones médicas.

Conclusión de los resultados de la encuesta

De acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta se puede concluir que el paciente manifiesta un alto nivel de confianza en la atención recibida por parte del personal médico y administrativo del Centro de Salud “Yanmor”; además hace énfasis en la capacidad de respuesta que le dan al momento de requerir una cita médica o turno para realización de exámenes de laboratorio, así como también se observa que la farmacia se encuentra abastecida en gran parte, permitiéndole al paciente adquirir los insumos médicos recetados de una forma rápida y oportuna.

Por otro lado, al momento de evaluar los elementos de seguridad y empatía, los pacientes indican que se encuentra satisfecho porque tanto el personal médico como administrativo son amables y respetuosos al momento de tratarlos, dándoles orientaciones claras para recibir sus atenciones médicas, así como también indicaciones explícitas para que el paciente pueda tomar su medicación de la manera apropiada, con estos elementos se evidencia la satisfacción por la atención recibida por parte del paciente.

Al evaluar los elementos tangibles que posee el Centro de Salud “Yanmor”, como son infraestructura, equipos médicos, ambientes limpios y cómodos, personal uniformado adecuadamente, el paciente resalta que las instalaciones y equipamiento se encuentran en buen estado, brindándole seguridad y confianza al recibir sus atenciones.

Según la investigación y los resultados obtenidos se pudo demostrar que existe un alto número de pacientes satisfechos, así como también un mínimo porcentaje de pacientes insatisfechos, lo cual será considerado en los planes de mejora para brindar un servicio más eficiente a la comunidad.

Con todo lo expuesto, se logró verificar la hipótesis, dando respuesta a la pregunta de investigación: cómo la calidad de los servicios de salud impacta en la satisfacción de los pacientes; a mayor calidad de servicios brindados pacientes altamente satisfechos.

Investigación cualitativa

Se realizó entrevistas al director y personal de servicio del Centro de Salud, con la finalidad de obtener una apreciación más cercana de las variables relacionadas con el estudio (ver Apéndice B).

Tabla 41

Análisis de las entrevistas

| Ficha técnica de entrevista al director del Centro de Salud “Yanmor” | |
|---|--|
| Nombre: | Dra. Mildrey Alcolea Alba |
| Cargo: | Directora del Centro de Salud |
| Tema: | Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes. |
| Lugar de entrevista: | Centro de Especialidades médicas “Yanmor” |
| Fecha de entrevista: | 22 de diciembre de 2020 |
| Nombre del Moderador: | Psic. Luis Yanzaguano |

El Centro de Salud “Yanmor” con tipología de II nivel de atención ambulatoria especializada, fue inaugurado el 10 de enero de 2002, ubicándose en la provincia del Guayas cantón Durán, Cdla. El Recreo 5ta etapa Mz. A V. 6 calle. Av. Laurice Antón de Salem (Coop. 10 de enero).

Cuenta con una infraestructura amplia, moderna y equipada con tecnología y profesionales especializados y experimentados que están a la vanguardia de la salud de la población.

Entre sus objetivos, están:

- Brindar atención médica de alta calidad y con tecnología de punta.
- Alcanzar mayor desarrollo tanto en el aspecto físico y funcional, como también en recursos humanos especializados.
- Garantizar la calidad de asistencia médica segura, oportuna y eficiente.
- Mantener el nivel óptimo de satisfacción de los usuarios con la atención.

Cabe señalar que en el Centro de Salud se considera importante desde el médico especialista hasta la persona que realiza la función de mensajero o el de mantenimiento, porque todos conformamos el equipo dinámico que impulsamos todos los días hacia adelante a nuestra Institución, pero para esto todos debemos estar conformes con lo que hacemos y recibimos a cambio por nuestras funciones de allí que el personal se mantiene todo el tiempo motivado.

Todo el tiempo existe la capacitación para que el personal se mantenga siempre actualizado con los avances de la tecnología o innovación en equipos médicos para el uso eficiente a la hora de brindar el servicio a la comunidad.

La Dra. Alcolea considera que un personal motivado siempre ofrecerá un servicio con fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. Además, que, para satisfacer las expectativas de los usuarios, reconoce los siguientes elementos como necesarios:

- Sus principios y valores personales de los pacientes.
- Su cultura organizacional a la que pertenecen.
- Su estado de ánimo.

- Sus experiencias pasadas buenas o malas con otros centros de salud.
- Lo que sabe o percibe de mi organización.

Actualmente es percibido como un centro de salud especializado que presta servicios en el diagnóstico, tratamiento, promoción y prevención de riesgos y problemas de salud en función de las necesidades de la población, cuenta con el servicio de emergencias las 24 horas del día de manera permanente.

Entre los problemas que se presentan en la unidad médica, tenemos:

- 1) Al momento de agendar las citas, porque en ciertas ocasiones la mayoría de pacientes desean la consulta en el mismo horario y con el mismo médico.
- 2) Alta rotación de los médicos debido a que la mayoría consigue mejores oportunidades o a su vez abren su consultorio privado cerca del centro de salud de forma desleal e ingrata.
- 3) Falta de puntualidad en el horario de atención por parte de los profesionales de salud.

Problemas que son resueltos mediante dialogo de concientización y controlando paso a paso los procesos de atención al usuario mediante un sistema de cámaras. Por otro lado, pienso que el Centro de Salud debería mejorar incrementando la cartera de servicios a la comunidad.

Tabla 42*Ficha técnica de la entrevista al personal médico*

| Ficha técnica de entrevista al Personal de Servicio | |
|--|--|
| Nombre: | Obstetrix Janneth Carvajal Plúa |
| Cargo: | Personal médico |
| Tema: | Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes. |
| Lugar de entrevista: | Centro de Especialidades médicas “Yanmor” |
| Fecha de entrevista: | 22 de diciembre de 2020 |
| Nombre del Moderador: | Psic. Luis Yanzaguano |

La Obstetra Carvajal, lleva laborando en la Institución aproximadamente cinco años, es la encargada de organizar, planificar y controlar los procesos en el área de imágenes. Manifiesta que el entorno de trabajo es activo, agradable, ya que existe una labor en equipo, comprensión, comunicación de parte de la directora y los médicos de la institución. Además, menciona que el trato hacia el personal por parte de sus dirigentes siempre es bueno.

Las capacitaciones son constantes, especialmente cuando hay innovación de equipos o cambios en los procesos de atención al usuario. En ocasiones se ha tenido inconvenientes con los pacientes cuando no se ha entregado a tiempo una ecografía por fallas en la impresora o a su vez cuando el paciente no viene preparado para tomarse la ecografía (no ha tomado agua, no está en ayunas, no viene con la vejiga llena, etc.); estas falencias se han podido solucionar explicando al paciente de forma amable y proponiéndole otras alternativas para que reciba su servicio de una forma oportuna. Las sugerencias dadas por los

pacientes son consideradas, entre ellas recibir las indicaciones previas por escrito antes de asistir a una ecografía. Existe una buena comunicación con los pacientes, y al ofrecerles solucionar los problemas de salud con eficiencia, ellos perciben que el personal médico se preocupa por situación y esto permite lograr mayor satisfacción por parte de los usuarios.

En conclusión, en este capítulo la metodología de la investigación se desarrolló empleando una investigación cuantitativa en base a un estudio descriptivo, se utilizó el modelo SERVQUAL con escala de LIKER por lo que permitió analizar e identificar los factores más importantes al momento de conseguir la satisfacción de los pacientes, realizando un análisis de correlación con la calidad del servicio.

Al obtener los resultados se observó que el instrumento utilizado es completamente válido, se verificó la hipótesis y se respondió a las preguntas de investigación. Además, se efectuó un análisis de frecuencia para determinar la percepción que tiene el usuario acerca de los servicios recibidos en el Centro de Salud, lográndose evidenciar que los pacientes y familiares se encuentran satisfechos en cada uno de los elementos evaluados.

En relación a la investigación cualitativa, se efectuó entrevistas a directora del Centro de Especialidades médicas, así como también a personal médico, observando que existe un buen ambiente laboral, capacitación permanente en uso de equipos médicos y trato al paciente, así como también que el personal siempre está presto en resolver los problemas que surjan con los usuarios brindándole las orientaciones adecuadas.

Tabla 43*Ficha técnica de la entrevista al personal mantenimiento y limpieza*

| Ficha técnica de entrevista al Personal de Servicio | |
|--|--|
| Nombre: | Sr. Pedro Cedeño Fuentes |
| Cargo: | Personal de mantenimiento |
| Tema: | Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes. |
| Lugar de entrevista: | Centro de Especialidades médicas “Yanmor” |
| Fecha de entrevista: | 22 de diciembre de 2020 |
| Nombre del Moderador: | Psic. Luis Yanzaguano |

El señor Pedro Cedeño, lleva laborando en la Institución dos años, es el encargado del área de mantenimiento y limpieza de la Institución. Indica que el ambiente laboral es agradable, porque existe un buen trato y comprensión de parte de los directivos y los compañeros de trabajo.

Comenta que el personal siempre recibe capacitaciones en lo relacionado a bioseguridad, específicamente en la clasificación de los desechos peligrosos; así como también se nos brinda incentivos y motivación para continuar en nuestras labores. Hasta el momento no he tenido inconvenientes con los usuarios, ya que soy una persona responsable y procuro mantener todo el tiempo las áreas limpias.

Las sugerencias dadas por los pacientes son consideradas, como es el caso cuando solicitaron se colocara espejos en el baño, requerimiento que fue aceptado por los directivos. Existe una buena comunicación con los pacientes, ya que existe la predisposición de tener un ambiente cordial con los usuarios y al cumplir con

las funciones del cargo en lo que respecta mantener limpias las áreas genera una mayor satisfacción en el paciente.

En conclusión, en este capítulo la metodología de la investigación se desarrolló empleando una investigación cuantitativa en base a un estudio descriptivo, se utilizó el modelo SERVQUAL con escala de LIKER por lo que permitió analizar e identificar los factores más importantes al momento de conseguir la satisfacción de los pacientes, realizando un análisis de correlación con la calidad del servicio.

Al obtener los resultados se observó que el instrumento utilizado es completamente válido, se verificó la hipótesis y se respondió a las preguntas de investigación. Además, se realizó un análisis de frecuencia para conocer la percepción que tiene el paciente de los servicios recibidos, lográndose evidenciar que los usuarios se encuentran satisfechos en cada uno de los elementos evaluados.

En relación a la investigación cualitativa, se efectuó entrevistas a directora del Centro de Especialidades médicas, así como también a personal médico, observando que existe un buen ambiente laboral, capacitación permanente en uso de equipos médicos y trato al paciente, así como también que el personal siempre está presto en resolver los problemas que surjan con los usuarios brindándole las orientaciones adecuadas.

Capítulo IV

Propuesta de Intervención

De acuerdo con la investigación efectuada en el capítulo anterior a los usuarios del Centro de Especialidades médicas “Yanmor”, se observó que en algunos elementos de la encuesta existieron mínimos puntajes en desacuerdo por lo que es necesario considerarlos en el plan de mejoras. Entre los factores evaluados se determinó que en el elemento capacidad de repuesta se encontró inconvenientes al momento de conseguir una cita médica y la falta de ciertos medicamentos en la farmacia del Centro de salud. Por ello, la finalidad es desarrollar un plan de mejoras en la calidad de servicio que permita una mayor satisfacción en el usuario.

El plan de mejoras en una institución tiene como objeto fortalecer procesos que permitan tener una visión compartida, posibilitando llevar a cabo acciones, sin dejar de lado los resultados para establecer importantes mejoras en un sistema. A continuación, se presenta un Plan de Mejoras para el Centro de Especialidades médicas “Yanmor”, el mismo que permitirá solucionar las dificultades que se han venido presentando, así como también mantener las fortalezas existentes en los servicios brindados.

Título

Plan de gestión de calidad para mejorar la calidad de la atención a los pacientes del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”.

Objetivo general

Establecer estrategias con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta del modelo SERVQUAL, para brindar un servicio de calidad a los pacientes del Centro de Especialidades médicas “Yanmor”.

Justificación

Los usuarios encuestados del Centro de Salud indican que entre los factores más importantes para acudir por una atención médica son: disponibilidad en turnos y conseguir el medicamento requerido por el médico. Estos factores deben ser considerados por los Directivos de la Institución para lograr mayor satisfacción en los pacientes. Al conseguir un paciente satisfecho también se incrementa la afluencia de usuarios y se puede incrementar la cartera de servicios.

Al realizar el trabajo de investigación, se evidenció que los pacientes demandan un mayor grado de calidad en la prestación de servicios relacionados a la capacidad de respuesta. Se considera importante que el personal del Centro de Salud, esté consciente que la manera de brindar el servicio al usuario juega un papel fundamental en la percepción del servicio por el mismo, es por ello, que la propuesta de mejorar la calidad del servicio con respecto a la capacidad de respuesta generará mayor confiabilidad y seguridad en los usuarios.

Objetivos específicos

- Disminuir el tiempo de espera para obtener una cita médica en el Centro de Especialidades médicas “Yanmor”
- Aumentar la cartera de servicios médicos.
- Gestionar con los proveedores de insumos médicos para mantener abastecida la farmacia con los medicamentos requeridos por el paciente.

Desarrollo de la propuesta

Estrategias

Estrategias para la dimensión de capacidad de respuesta

Como objetivo principal es que el Centro de Especialidades médicas “Yanmor” cuente con un capital humano altamente capacitado para hacerle frente

oportunamente a las situaciones de mayor demanda, procurando que el personal administrativo y médico posea la información necesaria para que brinde una rápida y adecuada orientación al paciente y a sus familiares, teniendo en cuenta la calidad del servicio brindado. Por tal razón, se propone lo siguiente:

Tabla 44

Estrategia 1 de la propuesta

Estrategia 1: Indicadores de desempeño en el tiempo

Objetivo: Ofrecer un servicio rápido y adecuado a los pacientes, por medio de la reducción en tiempo de espera para obtener una cita.

Participantes: Personal médico y administrativo.

Responsables: Directivos del Centro de Especialidades médicas “Yanmor” y Coordinador de Talento Humano.

Recursos: Laptop, proyector, material didáctico.

Lugar: Salón de reuniones del Centro de Salud.

Acciones

Para alcanzar este objetivo se trabajará con el personal administrativo y médico, mejorando los procesos actuales en agendamiento de citas, es decir, el personal administrativo se encargará de validar el requerimiento por parte del paciente o de un familiar, una vez obtenida la información, deberá comunicarla de manera inmediata al médico de turno para que se revise en el sistema del Centro la disponibilidad en la agenda para dar una cita al paciente de manera rápida, garantizando una atención oportuna y de calidad, sin descuidar la atención general a los demás usuarios.

La ejecución del proceso de mejora en el agendamiento de citas se llevará a cabo de la siguiente manera: en primer lugar, se actualizará el registro de los profesionales de salud con los que cuenta el Centro, luego con la ayuda de los médicos se registrará el tiempo que necesitan para la atención de cada paciente, con esto se obtendrá un tiempo promedio general de atención a los usuarios y en base a estos resultados el departamento de Talento Humano puede analizar y asignar un tiempo prudente para cada atención, dejando un tiempo de holgura en caso de presentarse algún tipo de incidente, además el departamento podrá evaluar si es conveniente la contratación de nuevo personal médico para garantizar las citas en el menor tiempo a los pacientes.

Tabla 45

Estrategia 2 de la propuesta

Estrategia 2: Aumentar la cartera de servicios médicos

Objetivo: Brindar una atención eficiente a los pacientes incrementando la cartera de servicios médicos.

Participantes: Personal médico y administrativo.

Responsables: Directivos del Centro de Especialidades médicas “Yanmor” y Coordinador de Talento Humano.

Recursos: Laptop, proyector, material didáctico.

Lugar: Salón de reuniones del Centro de Salud.

Acciones:

Entre las estrategias para mejorar la capacidad de respuesta es aumentar el número de profesionales médicos mediante la cartera de servicios de la Institución, para ello se realizará un sondeo de las especialidades solicitadas por

los usuarios con mayor frecuencia y otras áreas de atención identificadas por el Centro de Salud.

Se propone el siguiente plan de acción: recoger sistemáticamente los requerimientos de aumento de personal a la cartera de servicios, a través de la implementación o actualización de un buzón de sugerencias de los servicios demandados por la población, luego de obtener esta información se realizará una evaluación de los servicios solicitados y analizar la viabilidad para la puesta en marcha del plan de mejoras mencionado.

Se recomienda realizar el incremento de la cartera de servicios mediante en un estudio de viabilidad, utilidad y costos. La responsable de controlar las gestiones a ejecutarse en este plan es la directora del Centro de Salud, incorporando las sugerencias por el servicio de consulta. Realizar una campaña de publicidad para dar a conocer a la población en general la cartera de servicios a ofertarse. De acuerdo con el levantamiento de información se identificó que solo hay un especialista en las áreas médicas de mayor demanda, por tal razón en muchas ocasiones son referidos a otros sanatorios; considerando que ese puede ser uno de los motivos de la deficiencia en el agendamiento de citas y los usuarios deben esperar para ser atendidos reduciendo significativamente la capacidad de respuesta de la Institución.

Se estima que el tiempo para llevar a cabo este proceso es de aproximadamente tres meses, debido a que tanto el aumento de la cartera de servicios en especialidades como de personal médico debe ser debidamente justificado al departamento de recursos humanos del Centro de Salud para contar con la aprobación del Directorio de la Institución.

Tabla 46*Estrategia 3 de la propuesta*

Estrategia 3: Gestionar con los proveedores de insumos médicos para mantener abastecida la farmacia del Centro de Salud

Objetivo: Mejorar la percepción del servicio de la farmacia del Centro de Salud, mediante el abastecimiento de medicamentos para garantizar la satisfacción de los pacientes.

Participantes: Personal administrativo y de farmacia.

Responsables: Directivos del Centro de Especialidades médicas “Yanmor” y Coordinador de Talento Humano.

Recursos: Laptop, proyector, material didáctico.

Lugar: Salón de reuniones del Centro de Salud.

Acciones:

Como estrategias para prever el desabastecimiento de medicamentos en la farmacia del Centro de Especialidades médicas “Yanmor” se propone considerar las siguientes acciones:

- Realizar reuniones periódicas con el personal administrativo y de farmacia para mantener un correcto inventario de medicamentos y efectuar oportunamente los pedidos a los proveedores de medicinas.
- Monitorear que el usuario se encuentre satisfecho por medio de encuestas que podrían realizarse cada tres meses dependiendo de la situación que se observe en el servicio.
- Programar reunión con el personal administrativo, de farmacia y Directivos para evaluar los resultados obtenidos del monitoreo.

- Implementar un proceso de control de inventarios con el responsable de la Farmacia para reducir los tiempos de espera por medicamentos requeridos por los pacientes.
- Impartir capacitación al personal de farmacia con respecto al plan de mejoras para obtener una mayor calidad en el servicio brindado al usuario y cohesionar el trabajo en equipo.

En conclusión, el personal de farmacia debe estar capacitado para hacerle frente a las situaciones que se presenten a diario, así como también contar con los conocimientos apropiados para orientar al usuario cuando éste tenga dudas sobre la administración de un fármaco. Es importante que personal gestione de una manera oportuna el abastecimiento de medicamentos, por ello la necesidad de contar siempre con un inventario actualizado y gestionar correctamente y en el menor tiempo los pedidos a los proveedores.

Tabla 47

Estrategia 4 de la propuesta

Estrategia 4: Implementación de buzón de sugerencias y monitoreo de calidad.

Objetivo: Obtener información proporcionada por el paciente para considerarla en el plan continuo de mejoras del Centro de Salud con el fin de satisfacer las necesidades del usuario.

Participantes: Pacientes del Centro de Especialidades médicas “Yanmor”.

Responsables: Coordinador de Talento Humano.

Recursos: Buzón de sugerencia.

Acciones:

El buzón de sugerencias, se ubicará en uno o varios lugares estratégicos del Centro de Salud para que sea visible al usuario, este instrumento de comunicación permitirá conocer las impresiones que tiene el paciente en el momento de recibir un servicio en nuestra Institución. Instrumento mediante el cual el responsable de Talento Humano podrá realizar evaluaciones periódicas y emitir informes de la asistencia que se está brindando y a su vez incorporar procesos en el plan de mejoras, en caso de existir falencias en el servicio. De preferencia el coordinador deberá abrir el buzón cada quince días, para realizar el seguimiento respectivo.

El monitoreo permanente de la calidad del servicio otorgado al usuario debe ser evaluada de tal manera que se tenga en cuenta la satisfacción del paciente, por tal motivo es de gran ayuda la implementación del buzón de sugerencias para de esta manera recopilar, analizar y evaluar oportunamente las opiniones recibidas por los usuarios del Centro de Salud.

Una vez establecidas las estrategias para el mejoramiento en la calidad de atención médica del Centro de Salud “Yanmor”, se espera realizar la retroalimentación respectiva, por medio de capacitación al personal de la Institución para de esta manera lograr afinar procesos para la puesta en marcha de la propuesta de investigación.

Presupuesto**Tabla 48***Presupuesto de la propuesta de Capacitación al personal*

| Estrategia | Acción | Recursos | Cant. | V. Unit. | Total |
|--|--|---|--------------|-----------------|-----------------|
| Indicadores de desempeño en el tiempo. | Registro y seguimiento de tiempo de atención. | Hojas, impresiones, bolígrafos. | 370 | \$0,25 | \$92,50 |
| Aumentar la cartera de servicios médicos. | Evaluación periódica por parte de Talento Humano, por medio de encuestas. | Hojas, impresiones, bolígrafos. | 370 | \$0,25 | \$92,50 |
| Gestionar con los proveedores de insumos médicos para mantener abastecida la farmacia del Centro de Salud. | Capacitación a personal de farmacia; registro y control de inventario de medicamentos. | Hojas, impresiones, bolígrafos. Capacitadores | 5 | \$45.00 | \$225.00 |
| Implementación de buzón de sugerencias y monitoreo de calidad | Implementar buzón físico de sugerencias y aplicación de encuesta para evaluar resultados de manera periódica | Hojas, impresiones, bolígrafos. Buzón de sugerencias | 400 | \$0,25 | \$112,50 |
| TOTAL | | | | | \$522,50 |

Difusión de estrategias

Una vez elaboradas las estrategias es indispensable difundirlas para conocimiento general tanto de los usuarios involucrados directamente con el Centro de salud como los usuarios indirectos. El objetivo de dar a conocer masivamente las estrategias a implementarse en el Centro de Especialidades médicas “Yanmor” es para que ellos sientan que sus requerimientos son atendidos con prontitud y que la calidad de los servicios otorgados está en constante mejoramiento para su satisfacción. Para la difusión de la información se utilizarán medios impresos (afiches, volantes, etc.) y digitales (redes sociales, correo electrónico, entre otros). Ver apéndice C.

Beneficios de la Propuesta

La implementación de esta propuesta será positiva para el Centro de Especialidades médicas “Yanmor”, beneficiando principalmente a los pacientes que se acercan frecuentemente al Centro de Salud, como también al personal que labora día a día en la Institución. La ejecución de esta propuesta es de mucha importancia para alcanzar los objetivos planteados, como son reducir el tiempo de espera para que el paciente obtenga una cita en la especialidad de su requerimiento y mejorar el stock de medicamentos de la farmacia para que estos sean adquiridos por los pacientes a la brevedad posible; gestionando oportunamente estos procesos se logrará una mejor percepción del servicio y la satisfacción sobre el mismo.

Impacto económico y social

La finalidad de este proyecto de investigación era analizar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes, para demostrar esta hipótesis se realizó una revisión bibliográfica, observaciones directas, entrevistas

y encuestas, instrumentos que permitieron formular las estrategias para que los usuarios del Centro de Especialidades “Yanmor” dispongan de una atención más rápida al momento de solicitar los servicios del personal de la Institución.

Desde el punto económico, en primera instancia la implementación de esta propuesta no generará un rubro significativo de inversión, ya que lo que se propone es realizar un ciclo de capacitaciones en atención al cliente, manejo de inventario de farmacia y evaluación para el aumento de la cartera de servicios médicos en caso de ser necesario. La Institución cuenta con las herramientas tecnológicas para el levantamiento de la información e impartir las charlas como son laptop y proyector; el rubro a invertir será para los insumos didácticos a utilizarse en las jornadas de capacitación.

Por otro lado, desde el punto de vista social, la implementación de las estrategias propuestas permitirá a los pacientes obtener una rápida y mejor atención en las instalaciones del Centro de Salud, generando en el usuario confianza en el servicio a recibir y bienestar al saber que su calidad de vida podrá ser mejor. Al brindar atención de calidad la Institución se verá favorecida, pues contará con proceso de agendamiento de citas adecuado, reducirá tiempos de consultas, tendrá una farmacia abastecida con los medicamentos de uso frecuente de los pacientes, todos estos factores contribuyen a la satisfacción del paciente, ya que encuentra calidad y calidez de forma constante en el personal del Centro de Salud, así como también un alto sentido de responsabilidad y motivación por parte de estos.

Para concluir, en este capítulo se abarcó la correcta gestión del plan de mejoras para alcanzar la calidad del servicio y satisfacción del paciente. Las estrategias planteadas fueron en base a los elementos de capacidad de respuesta

que obtuvieron un considerable porcentaje de usuarios en desacuerdo o con opinión neutral. Adicional, la implementación del buzón de sugerencias será de gran ayuda para recibir información, analizarla y realizar la respectiva evaluación de las opiniones manifestadas por los usuarios acerca del servicio recibido en el Centro de Salud.

Conclusiones

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar el impacto de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción de los pacientes con el fin de mejorar los niveles de captación de clientes del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”. De acuerdo al análisis de los resultados y establecidas las necesidades para incorporar a la propuesta, se determinaron las siguientes conclusiones en consonancia con los objetivos específicos.

Dentro del marco teórico conceptual, se encuentran los fundamentos teóricos más relevantes sobre calidad y satisfacción del usuario en el ámbito de la salud, elementos que permitieron ampliar el conocimiento que se tenía del tema para abordar correctamente los procesos a mejorar en los servicios que brinda la Institución.

Por otro lado, en el marco referencial se mencionan tanto los antecedentes Nacionales e Internacionales en la calidad de servicios de salud para la satisfacción del usuario, demostrando que existe una necesidad imperiosa en lograr que el paciente mejore sus expectativas y percepción del servicio médico, generándoles confianza al momento de recibir asistencia médica en la Institución.

Como metodología de investigación se implementó el modelo SERVQUAL para la obtención de datos y análisis de resultados mediante la herramienta SPSS. De esta manera, el proyecto de investigación permitió evaluar las condiciones de los servicios que se brindan a los usuarios que acuden al Centro de Especialidades médicas “Yanmor”, concluyendo que en mayor porcentaje los pacientes están satisfecho por la atención recibida, sin embargo es necesario implementar estrategias para mejorar el elemento de capacidad de repuesta, ya que mediante las herramientas aplicadas se observó que un porcentaje de usuarios

están en desacuerdo con algunas preguntas relacionadas a la rapidez en la atención.

El estudio evidencia que el mayor número de usuarios observados mencionan gozar de una atención médica eficiente, no obstante, se contempla que existe un bajo grado de insatisfacción en lo que respecta al agendamiento de citas y obtención de medicamentos en la farmacia del Centro de Salud, por lo que se plantearon las estrategias para implementarse en el plan de mejoras y obtener una satisfacción altamente positiva en la calidad del servicio brindado. De igual manera, se comprobó que hay una significancia positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, es decir, al aumentar la calidad del servicio aumenta la satisfacción del paciente o en caso de disminuir la calidad disminuye la satisfacción, quedando demostrada la hipótesis de la investigación.

Recomendaciones

- ✓ Reducir las situaciones que generen malestar en los usuarios al momento de requerir un servicio en el Centro de Especialidades médicas “Yanmor”, con el objetivo que la población haga uso de un servicio de calidad.
- ✓ Implementar estrategias en la que se incluya tanto a personal administrativo como médico, relacionadas con la atención a los usuarios para fortalecer los procesos de la Institución, así como también que el paciente se sienta acogido en un espacio donde se le brinda un servicio cálido y eficiente.
- ✓ Realizar una evaluación periódica del plan de mejoras de acuerdo con las estrategias implementadas, así como también a los responsables de la ejecución de cada proceso con la finalidad de mejorar el servicio en el Centro de Salud.
- ✓ Definir los lugares para ubicar el buzón de sugerencias y espacios para que el usuario pueda dejar sus comentarios, permitiendo tomar acciones correctivas inmediatas cuando el caso lo amerite.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre - Gas, H. Principios éticos de la práctica médica, Noviembre-Diciembre de 2004. Medigraphic. (A.-G. HG, Productor, & Cirugía Cirujanos, Academia Mexicana de Cirugía) Recuperado el 28 de agosto de 2011, de:
<http://www.medigraphic.com/>:
<http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf>
- Alcaide, J. (2013). *Comunicación y marketing*. Madrid: ESIC Editorial.
- Álvarez, T. (1995). *La Calidad de servicio para la conquista del cliente*. Salamanca: APDO.
- Andrade, S. (2005). *Diccionario de economía* (3ª ed.). Lima. Perú. Editorial Andrade.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª Edición). Caracas: Editorial Episteme.
- Ávalos, D. (2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. *Horizonte Sanitario*, 9-19.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Buenos Aires: Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2011). *Metodología de la investigación. Proceso de investigación científica*. 3a edición. Bogotá: Pearson Educación.
- Briones, G. 2000. *La investigación social y educativa*. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores, p. 59.
- Carvajal, C. y Rojas, A. (2005). "Empatía y comunicación efectiva con el usuario. Programa de Diplomado en Salud Pública y Salud Familiar. Módulo I: Tendencias en Salud Pública: Salud Familiar y Comunitaria y Promoción.

Revisado el 1 de marzo, 2012 de

ww.hacienda.go.cr/cifh/...de.../Empatiaycomunicefectiva.pdf.

Chávez, R., Rojas, R., Bravo, I., & Guzmán, H. (2016). Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el Hospital General Enrique Garcés-Servicio de Emergencias. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>.

Chiavenato, I. (1994). "Administración de recursos humanos". México: McGraw-Hill.

Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente: Cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

COIP. (2014). *Código Orgánico Integral Penal*. Quito: Registro Oficial.

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Editora Nacional.

Domínguez, A. & Muñoz, G. (2010). "Métricas del marketing". Madrid: ESIC Editorial.

Donabedian, A. (1980). The definition of quality: a conceptual exploration. In *Exploration in quality assessment and monitoring: the definition of quality and approaches to its management*. Ann Arbor: Health Administration Press; 1980.

Donabedian, A. (1990). *Garantía y monitoreo de la calidad de la atención médica*. 1a ed. Mexico.

Domínguez, A. & Muñoz, G. (2010). "Métricas del marketing". Madrid: ESIC Editorial.

- Ducuara, P., Garzón, K., Álvarez, D. y Vidal Y. (2011). Experiencias de la satisfacción en salud en instituciones sanitarias de los sectores públicos y privados. *CES Salud Pública*, 2(2), 204-217.
- ESSALUD (2012). Plan Anual de Gestión de la Calidad y Seguridad del Paciente del Seguro Social de Salud ESSALUD 2013-2014. Fecha de consulta: 23/08/2015. [http://ww3.essalud.gob.pe:8082/observatorio/resources/uploaded/files/DYSEGURIDADDELPAIENTE2013_27AGOSTO\[1\].pdf;jsessionid=9EB8A0779D0E454EFF542474567DF2CA](http://ww3.essalud.gob.pe:8082/observatorio/resources/uploaded/files/DYSEGURIDADDELPAIENTE2013_27AGOSTO[1].pdf;jsessionid=9EB8A0779D0E454EFF542474567DF2CA)
- Evans, J. & Lindsay, W. (2008). “Administración y control de la calidad. (7ª. Ed.). Monterey, México: Thomson/South-Wester.
- Fernández, N. (27 de febrero de 2008). *Calidad de la atención médica*. Obtenido de Calidad en salud: <http://www.calidadensalud.org.ar/Documentos/ejcurso.pdf>
- Gallardo, A. y Mori, M. (2016). Nivel de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente premium interbank tienda principal de Trujillo en el primer semestre del año 2016 (Tesis de Pregrado). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2323/1/RE_ADMI_ADRIANA.GALLARDO_MARIA.MORI_NIVEL.DE.CALIDAD.DEL.SERVICIO.Y.EL.NIVEL.DE.SATISFACCION_DATOS.PDF
- García Ortigón, María del Sol, & Gómez Álvarez, Enrique, & Díaz Quiroz, Guillermo (2011). Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de noviembre del ISSSTE. *Revista de Especialidades Médico-Quirúrgicas*, 16(4),208-214. [fecha de Consulta 6 de febrero de 2021]. ISSN: 1665-7330. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473/47321154004>

- Guato, P., Rojas, R., Illusanguil, M., & Quispe, D. (2016). Calidad de los cuidados de enfermería relacionados con la satisfacción percibida por los pacientes hospitalizados en el servicio de ginecología del Hospital de Especialidades las FF.AA. N° 1 de la Ciudad de Quito en el período diciembre 2015- enero 2016. Repositorio de la Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/6302>.
- Guerra Bretaña RM, Meizoso Valdés MC. Gestión de calidad. Conceptos, modelos y herramientas. La Habana: Editorial UH; 2012.
- Guilera, L. (2008). “Empatía. Conceptualización y bases neurobiológicas”. Anales de Psiquiatría, Fecha de consulta: 24/05/2016.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2859295->
- Kohn LT, Llorigan JMC eds: To err is human. Building a safer health system. Institute of medicine, National Academy Press, Washington, 1999.
- Hermida Salcedo, Diana María (2014). *Satisfacción de la Calidad de atención brindada a los usuarios de la Consulta Externa del Centro de Salud N° 2*. (Tesis inédita de maestría). Universidad de Cuenca.
- Hernández y Rodríguez, S. (2002). Administración. Pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia. México: McGraw-Hill.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB) UNAM México*, 349-368.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación. 5ta edición*. México D.F.: McGrall Hill.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Instituto Nacional de la Salud, Subdirección General de Coordinación Administrativa. Encuesta de satisfacción de los usuarios con los servicios de Atención Primaria. Madrid, 2001.
- INEC. (28 de octubre de 2018). *Proyección de la Población Ecuatoriana, por años calendario, según cantones 2010-2020*. Obtenido de Ecuador en cifras: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/proyecciones-poblacionales/>
- Juan Gérvasa, Olga Pané Menab, Antoni Sicras Mainarc, Seminario Innovación en Atención Primaria. Vol. 38. Núm. 9. Páginas 506-510 (noviembre 2006).
- Lescaille Taquechel, M. (2006). Relación de la ética del cuidar y los modelos de enfermería con la persona y su dignidad. *Revista cubana de enfermería*, 22 (1).
- Liao, Jianwen, Harold Welsch y Michael Stoica. 2003. Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1): 63-85. DOI: <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>
- Medina, J.L. (2005) Deseo de cuidar y voluntad de poder: la enseñanza de la enfermería. Barcelona: Publicacions i edicions de la universitat de Barcelona.
- Mejías Sánchez Y, Cabrera Cruz N, Rodríguez Acosta MM, Toledo Fernández AM, Norabuena Canal MV. Bases legales de la calidad en los servicios de salud. *Rev Cubana Salud Pública* 2013[acceso: 10 de mayo de 2013];

39(4): Disponible

en: http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol39_4_13/spu16413.htm .

Mira, J., & Aranaz, j. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. 2000. Recuperado 2012-03-04, Universidad Miguel Hernández. (Medicina Clínica), de caliterevista.umh.es:
http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf

Modelo de gestión estratégica para mejorar la calidad de los servicios de salud e ingresos económicos del Hospital Regional Docente de Trujillo July M. Santillán Fernández¹, Francisco O. Asmat Valdivia, 2014, Ciencia y Tecnología”, Año 10, N° 4, 2014, 175 – 190.

Ministerio de Salud Pública. (8 de diciembre de 2012). *Modelo de atención integral en salud - MAIS*. Obtenido de Ministerio de Salud Pública:
http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf

Ministerio de Salud Pública del Ecuador. (31 de Julio de 2012). *Estauto Orgánico de Gestión Organizacional de Procesos de los Hospitales del Ministerio de Salud Pública*. Obtenido de MSP web site:
http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/guia/documentos/estauto_de_hosp_acuerdo.pdf

Oliveira Da Silva, R. (2002). “Teorías de la Administración”. México: International Thomson Editores.

Organización Panamericana de la Salud. (2008). *Sistemas de salud basados en la Atención Primaria de Salud: Estrategias para el desarrollo de los equipos de APS*. Washington: OPS.

- Organización Panamericana de la Salud - OPS, Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería -FEPPEN. “Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe”: Desafíos para la enfermería. Programa de organización y gestión de sistemas y servicios de salud (HSO), División de desarrollo de sistemas y servicios de salud (HSP). Agosto 2001.
- Parella, S. y Martins, F. (2008). Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición). Caracas: FEDUPEL.
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithaml, & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Peña, B. (2015). *La observación como herramienta científica*. Madrid: Asociación Científica y Cultural Iberoamericana, ACCI.
- Rev. Fac. Med. 2016 vol. 64 No. 4: 715-20 Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud Adriana Numpaque-Pacabaque1 • Anderson Rocha-Buelvas.
- Revista Gerencia y Políticas de Salud, 2018, 17(34), ISSN: 1657-7027
Daniel Eduardo Henao Nieto, et al. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de Salud. DOI:
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>
- Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia versión impresa
ISSN 0864-0289 vol.30 no.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. 2014 Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible, MSc. Mariela Forrellat Barrios.
- Rodríguez A. Creando una cultura de la calidad hospitalaria. *Medwave*. 2013;13(9):e5810.doi: 10.5867/medwave.2013.09.5810.

- Rojas G, E. (2000). El usuario de la Información. Brasil.
- Rojas Padilla, Giovanna Mirtha; Bernaola Rojas, Nataly Elizabeth. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez- Angamos Essalud, Lima- enero 2015
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/204>
- Sánchez, J y Mora, H. (2009). “Empatía y desgaste profesional en enfermeras del área de salud mental y psiquiátrica”. Revista electrónica de Portales Médicos. Com. Fecha de consulta: 28/06/2016.
<http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/1771/1/Empatia-y-desgaste-profesional-en-enfermeras-del-area-de-salud-mental-y-psiquiatrica.html->
- Senplades. (22 de septiembre de 2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 - Toda una vida*. Obtenido de secretaria nacional de Planificación y Desarrollo: http://www.planificacion.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCTFINAL_0K.compressed1.pdf
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). Técnicas de Investigación. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Tesis “calidad del servicio y fidelización del paciente en la clínica Oftálmica instituto de la visión en el distrito de san borja 2016”, Christian Emanuel Ampuero Romero 2017.
- Torres, L. (2015). *UF0349 - Atención al cliente en el proceso comercial*. Madrid: Fundación Vértice Emprende.
- Urriago, M. L. (2012). Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE.

- Vargas, D. (1 de enero de 2013). *Estudio de Satisfacción del usuario externo e interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*. Obtenido de Tesis (Master en Salud Pública): <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/2189>
- Vera Bustos, Víctor Hugo (2019). *Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras*. (Tesis inédita de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7), p.61. <https://doi.org/10.15765/pdv.v4i7.445>
- Vicuña (2001). “La distribución comercial: Opciones Estratégicas”. Madrid. ESIC Editorial.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. & Gremler, D. D. (5ta Ed.) (2009). *Marketing de servicios*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L. 740 p.

Apéndices

Apéndice A

ENCUESTA

ENCUESTA IMPACTO DE LA CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS “YANMOR” EN LA CIUDAD DE DURÁN.

Estimado usuario (a) el presente cuestionario investiga el Impacto de la Calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del Centro de Especialidades Médicas “YANMOR”. Usted debe conocer que sus respuestas son totalmente confidenciales; agradecemos que las mismas sean basadas en su propia experiencia.

Datos generales:

Edad: _____

Sexo: Femenino () Masculino ()

Condición del encuestado: Usuario () Acompañante () Nivel

de estudios:

Sin instrucción () Básica elemental () Básica media () Básica superior () Bachillerato () Universitario () Ocupación:

A continuación, se medirán algunos aspectos a los que usted deberá responder marcando con una (X), en el ítem deseado, considerando que el 1 es totalmente en desacuerdo y el 5 totalmente de acuerdo.

| Ítem | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|
| Fiabilidad | | | | | |
| 1. ¿El médico le brindó una explicación adecuada sobre el problema de salud o resultado de la atención dada? | | | | | |
| 2. ¿El Centro de salud cumple con el servicio en el tiempo prometido? | | | | | |
| 3. ¿Existe simpatía y confiabilidad por parte del personal en el manejo de los problemas con el servicio brindado? | | | | | |
| 4. ¿Su historia clínica se encontró disponible en el consultorio para su atención? | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | |
| 1. ¿Le resulta fácil conseguir una cita en la especialidad requerida? | | | | | |
| 2. ¿El tiempo de espera para recibir la atención solicitada es mínima? | | | | | |
| 3. ¿La farmacia cuenta con un surtido inventario de medicinas? | | | | | |
| 4. ¿El Centro de Salud cuenta con el personal para informar y orientar al usuario? | | | | | |
| 5. ¿La atención para realizarse exámenes de laboratorio y rayos x es rápida? | | | | | |
| Seguridad | | | | | |
| 1. ¿Usted se siente seguro en su interacción con los empleados del Centro de Salud? | | | | | |
| 2. ¿El personal de salud y administrativo se muestra amable de manera constante? | | | | | |
| 3. ¿El personal tiene suficientes conocimientos para contestar a las preguntas hechas por los pacientes? | | | | | |
| 4. ¿Cuando su médico le receta medicamentos, le queda claro cómo debe tomarlos? | | | | | |
| Empatía | | | | | |
| 1. ¿El personal médico y administrativo brinda atención individualizada al paciente? | | | | | |
| 2. ¿El personal del Centro de Salud se preocupa por el bienestar de sus pacientes? | | | | | |
| 3. El personal del Centro de Salud trata a los pacientes con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 4. ¿La atención médica recibida cumple con sus necesidades? | | | | | |
| Elementos tangibles | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 1. ¿Los carteles, letreros y flechas de consulta externa orientan de una forma adecuada al paciente? | | | | | |
| 2. ¿El Centro de Salud cuenta con equipos y materiales necesarios para la atención? | | | | | |
| 3. ¿Los ambientes (consultorios y salas de espera) se encuentran limpios y cómodos para la valoración médica de los pacientes? | | | | | |
| 4. ¿El personal se encuentra correctamente uniformado y pulcro? | | | | | |
| 5. ¿La infraestructura del Centro de Salud se encuentra en buenas condiciones y es visualmente atractiva? | | | | | |

Fuente: *Adaptado de Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95.*

Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.

Apéndice B

Guía de preguntas de entrevista

Directora del Centro de Salud

¿Cómo se inauguró el centro de salud?

¿Cuáles son los objetivos a corto, mediano y largo plazo?

¿Qué importancia tiene el personal del Centro para usted?

¿Proporciona capacitación al personal para llevar a cabo las metas de la Institución?

¿Piensa usted que la motivación al personal es importante para ofrecer calidad en el servicio brindado?

¿Cuenta con el personal apropiado para los servicios ofertados?

¿Qué factores se evalúan para satisfacer las expectativas de los usuarios?

¿En la actualidad cómo percibe la comunidad al Centro de Salud?

¿Podría mencionar qué problemas se presentan en la unidad médica y cómo los solucionan?

¿Aspectos que considere usted que deberían mejorar para un mayor beneficio a la comunidad?

Personal médico/Personal de mantenimiento y de limpieza

¿Hace cuánto tiempo labora en la Institución?

¿Qué funciones desempeña en la unidad médica?

¿Cómo percibe el ambiente laboral de la organización?

¿Cómo considera el trato que le dan los dirigentes del Centro de Salud?

¿La Institución cuenta con planes de capacitación, incentivos y/o motivación?

¿Durante su ejercicio profesional ha tenido problemas con los usuarios y cómo los ha resuelto?

¿Las sugerencias dadas por los pacientes son consideradas para evaluar el servicio?

¿Recuerda cuál fue el motivo del último reclamo presentado por un usuario?

¿Podría comentarnos cómo es la comunicación con los pacientes?

¿Cuál sería su colaboración o propuesta para que exista mayor satisfacción en el paciente?



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Yanzaguano Ramírez Luis Gabriel, con C.C: # 0102804085 autor del trabajo de titulación: Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del centro de especialidades médicas “Yanmor” en la ciudad de Durán 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, 23 de noviembre de 2021

f. _____

Nombre: Yanzaguano Ramírez Luis Gabriel

C.C: 0102804085

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

| | | | |
|--|---|-----------------------------|---|
| TÍTULO Y SUBTÍTULO: | Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del centro de especialidades médicas “Yanmor” en la ciudad de Durán | | |
| AUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Psic. Yanzaguano Ramírez Luis Gabriel | | |
| REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres): | Lcda. Zumba Córdova Rosa Margarita, Ph.D Ing. Zerda Barreno Elsie, Mgs. | | |
| INSTITUCIÓN: | Universidad Católica de Santiago de Guayaquil | | |
| UNIDAD/FACULTAD: | Sistema de Posgrado | | |
| MAESTRÍA/ESPECIALIDAD: | Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| GRADO OBTENIDO: | Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud | | |
| FECHA DE PUBLICACIÓN: | 23/Noviembre/2021 | No. DE PÁGINAS: | 112 |
| ÁREAS TEMÁTICAS: | Calidad de atención | | |
| PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS: | Calidad, Calidad de servicio, Satisfacción del paciente, Modelo Servqual, Capacidad de Respuesta. | | |
| RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): | <p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar el impacto de la calidad de los servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del Centro de Especialidades Médicas “Yanmor”, ubicado en la ciudad de Durán, con el fin de mejorar los niveles de captación de clientes. La metodología de la investigación utilizó un enfoque cuantitativo – cualitativo, por un lado, se aplicó encuestas a una muestra de trescientos cuarenta y ocho pacientes que fueron atendidos en el Centro, el instrumento empleado se basó en el modelo Servqual que consta de cinco dimensiones, como son: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; y por otra parte se realizaron entrevistas al personal del Centro para obtener mayor información sobre las variables de estudio. El análisis de los resultados evidenció falencias en el elemento de capacidad de respuesta, por lo que se propuso un plan de mejoras para agilizar el agendamiento de citas, así como garantizar el abastecimiento de medicamentos en la farmacia de la Institución, optimizando el servicio del Centro y satisfacción de los usuarios.</p> | | |
| ADJUNTO PDF: | <input checked="" type="checkbox"/> SI | <input type="checkbox"/> NO | |
| CONTACTO CON AUTOR/ES: | Teléfono: +593-4-2678342 / 0967646419 | | <i>E-mail:</i> yanluis1968@hotmail.com |
| CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN: | Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles | | |
| | Teléfono: 043804600 / 0997196258 | | |
| | E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec | | |



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

| | |
|---|--|
| Nº. DE REGISTRO (en base a datos): | |
| Nº. DE CLASIFICACIÓN: | |
| DIRECCIÓN URL (tesis en la web): | |