



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

**TEMA:**

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS  
SERVICIOS BRINDADOS EN DOS HOSPITALES, PÚBLICO Y  
PRIVADO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA LA  
ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS**

**AUTORAS:**

**KATHERYN JOHANNA LUCAS RIVERA  
ERIKA LISSBETH SANGACHA MONAR**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:**

**MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

**TUTORA:**

**ECON. GLENDA GUTIÉRREZ CANDELA, MGS**

**Guayaquil, Ecuador**

**2022**



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

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Lcda. Lucas Rivera Katheryn Johanna** y la **Lcda. Erika Lissbeth Sangacha Monar**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

**DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.**

**REVISORA**

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

**DIRECTORA DEL PROGRAMA**

\_\_\_\_\_  
**Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo Mgs.**

**Guayaquil, a los 17 días del mes de Julio del año 2022**



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

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Nosotras, **Katheryn Johanna Lucas Rivera**  
**Erika Lissbeth Sangacha Monar**

**DECLARAMOS QUE:**

El Proyecto de Investigación “**Análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales, público y privado de la ciudad de guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras**” previa a la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

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

**Guayaquil, a los 17 días del mes de Julio del año 2022**

**LAS AUTORAS**

---

**Katheryn Johanna Lucas Rivera**

---

**Erika Lissbeth Sangacha Monar**



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

**AUTORIZACIÓN**

Nosotras, **Katheryn Johanna Lucas Rivera**

**Erika Lissbeth Sangacha Monar**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales, público y privado de la ciudad de guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 17 días del mes de Julio del año 2022**

**LAS AUTORAS**

---

**Katheryn Johanna Lucas Rivera**

---

**Erika Lissbeth Sangacha Monar**



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

**INFORME URKUND**

secure.orkund.com/old/view/135381597-976014-199331#Fw7DsIADEXRvUxtIXs8HztbQSIQBCgFaVii9s5NcQpfiZlv+ZxluVuvYt3RMDDFhsIAHx30QZ+0yWSyz+tOsWAb...

**URKUND** Abrir sesión

Documento: [TESIS FINAL LUCAS Y SANGACHA.docx](#) (D141880079)

Presentado: 2022-07-08 14:40 (-05:00)

Presentado por: katheryn\_1010@hotmail.com

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

Mensaje: Tesis Lucas y Sangacha [Mostrar el mensaje completo](#)

3% de estas 56 páginas, se componen de texto presente en 3 fuentes.

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	<a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / DS5901819</a>
	<a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / DS5901818</a>
	<a href="#">Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / D71013804</a>
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

1 Advertencias. Reiniciar Compartir

88% #1 Activo Archivo de registro Urkund: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil / DS5901819 88%

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

TEMA:

ANALISIS

COMPARATIVO DE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

BRINDADOS EN DOS HOSPITALES, PÚBLICO Y PRIVADO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORAS

AUTORES:

LUCAS RIVERA KATHERYN JOHANNA SANGACHA MONAR ERIKA LISSBETH

Previo

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

TUTORA: ECON. GLENDA GUTIERREZ CANDELA, MGS

Guayaquil, Ecuador 2022

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios, por permitirme cursar con bien la maestría, por darme salud y amor en los momentos en los que más lo necesitaba, le agradezco por darme fuerzas y el valor que necesitaba para nunca rendirme en las adversidades, si él no estaría hoy en día donde me encuentro ni tendría un futuro brillante como el que me espera.

Le agradezco a mi familia, por apoyarme en todo y estar conmigo siempre, gracias a ellos he podido convertirme en la persona que soy hoy, con valores y principios, una profesional que lucha por sus metas, por seguir saliendo adelante. Les agradezco a todos ellos porque estuvieron conmigo cuando sentía que el mundo se me derrumbaba.

Le agradezco también a mi exesposo Francis Altamirano, porque fue él quién me impulsó a seguir la maestría sin importar las adversidades y el costo de esta, y a pesar de que hoy no estemos juntos siempre le estaré agradecida por ayudarme a ser mejor persona en esos años e impulsarme a obtener el 4to nivel con la maestría.

Le agradezco a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil por formarme como mejor profesional y por darme los conocimientos necesarios para cumplir con cargos administrativos gerenciales en salud.

Por último, le agradezco a mi compañera de tesis y mejor amiga Erika Sangacha, por aprender juntas y avanzar cada vez más, porque un verdadero amigo es quién te ayuda a crecer personal y laboralmente, le agradezco por estar conmigo y escucharme en todo momento y estar presta para cualquier ayuda que yo necesitase.

**Katheryn Lucas Rivera**

## **Agradecimiento**

A la finalización del presente debo agradecer en primer lugar a Dios, por brindarme las oportunidades necesarias para conseguir la superación personal y profesional y por cuidar de mi y darme muchas bendiciones a lo largo de mi vida y de la de mi familia.

Debo expresar mi gratitud a mis padres, ya que siempre han estado brindándome su apoyo, motivándome para seguir con mis objetivos y dándome el acompañamiento en cada etapa de mi vida, por ello he llegado a ser la mujer y profesional que el día de hoy he llegado a ser.

Y agradezco también a mi amiga y compañera de tesis por la ayuda mutua que nos hemos dado desde el inicio de la carrera hasta la culminación de la maestría.

**Erika Sangacha Monar**

## **Dedicatoria**

Le dedico esta formación a Dios, por darme la sabiduría e inteligencia necesaria para aprender cada uno de los aspectos de la maestría, por darme salud y bienestar todo el tiempo, por permitirme acudir a cada una de las clases y aprender cosas nuevas en cada una de ellas y por estar presente siempre en mí.

A mi familia, porque sin ellos no estaría aquí, a mis padres por formar a una mujer con carácter, fuerte, responsable, trabajadora, por formarme y hacerme una mujer de metas, no conformista, una persona que quiere más conocimientos, más logros y con ambiciones a corto y largo plazo.

También le dedico este logro a mi tío Heriberto Rivera, por apoyarme en todo y estar siempre presto a mis necesidades cuando más lo necesitaba, por ser más que un padrino, un segundo padre para mí, y darme amor y protección en todo momento desde mi nacimiento.

**Katheryn Lucas Rivera**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo se lo dedico a mis padres, quienes son mi fuente de apoyo tanto moral como económico en el trayecto de mi formación para la consecución de este avance en mi vida profesional, sin su apoyo no habría conseguido mis éxitos académicos.

Además de ellos dedico este aporte a mi hijo, quien me motiva día a día para seguirme superando, buscando una mejor calidad de vida para su futuro y de esta manera poder brindarle todo lo necesario para convertirse en una excelente persona y futuro profesional.

**Erika Sangacha Monar**

## Índice general

Introducción .....	1
Antecedentes.....	3
Problema de investigación.....	4
Formulación del problema.....	7
Justificación.....	7
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos .....	9
Preguntas de investigación .....	9
Hipótesis .....	10
Capítulo I.....	11
Marco Teórico Conceptual.....	11
Calidad.....	11
Percepción de la calidad .....	15
Sistema de salud .....	21
Modelo SERVPERF .....	24
Medición de la Calidad del Servicio con Respecto a la Percepción del Cliente .....	25
Teoría de la complejidad .....	32

Teoría del caos.....	33
Marco conceptual.....	34
Satisfacción de los usuarios.....	34
Calidad de servicio.....	36
Elementos tangibles.....	37
Fiabilidad.....	37
Capacidad de respuesta.....	37
Seguridad.....	37
Empatía.....	38
Capítulo II.....	38
Marco Referencial.....	40
Estudios referenciales internacionales.....	40
Estudios referenciales nacionales.....	43
Capítulo III.....	52
Marco Metodológico.....	52
Método y enfoque del estudio.....	52
Diseño de la investigación.....	53
Alcance o tipo de investigación.....	53
Técnicas de recolección de datos.....	54
Definición de variables.....	54

Población y muestra .....	55
Herramientas de análisis de datos.....	56
Técnica de análisis de datos .....	57
Análisis de resultados .....	57
Análisis general de los resultados de la encuesta .....	92
Análisis de resultados de las entrevistas realizadas.....	97
Capítulo IV.....	107
Propuesta de la investigación.....	107
Tema de la propuesta de investigación.....	107
Objetivos.....	107
Objetivo general.....	107
Objetivos específicos .....	108
Justificación.....	108
Desarrollo de la propuesta.....	109
Estrategias y/o actividades para mejorar la calidad percibida.....	110
Elementos tangibles .....	110
Fiabilidad .....	111
Sensibilidad.....	112
Capacidad de respuesta.....	113
Seguridad .....	113

Empatía .....	114
Recursos financieros.....	114
Cronograma de implementación de estrategias.....	115
Conclusión.....	118
Recomendaciones.....	120
Referencias.....	122

## Índice de tablas

Tabla 1 Teorías de calidad propuesta por distintos autores .....	13
Tabla 2 Resultados sobre la calidad del servicio .....	93
Tabla 3 Aspectos positivos y negativos del hospital público.....	99
Tabla 4 Aspectos positivos y negativos del hospital privado .....	100
Tabla 5 Recursos humanos y financieros.....	115
Tabla 6 Cronograma de actividades para el sector público.....	116
Tabla 7 Cronograma de actividades para el sector privado .....	116

## Índice de figuras

Figura 1 Edad. Sector público.....	58
Figura 2 Edad. Sector privado.....	59
Figura 3 Género. Sector público .....	60
Figura 4 Género. Sector privado .....	60
Figura 5 Nivel de estudios. Sector público .....	61
Figura 6 Nivel de estudios. Sector privado .....	61
Figura 7 Número de atenciones recibidas. Sector público .....	62
Figura 8 Número de atenciones recibidas. Sector privado.....	62
Figura 9 Equipos e insumos necesarios. Sector público .....	63
Figura 10 Equipos e insumos necesarios. Sector privado .....	64
Figura 11 Espacio físico y condiciones adecuadas. Sector público .....	65
Figura 12 Espacio físico y condiciones adecuadas. Sector privado .....	65
Figura 13 Instalaciones limpias. Sector público .....	66
Figura 14 Instalaciones limpias. Sector privado .....	66
Figura 15 Cumplimiento de servicios que oferta. Sector público.....	67
Figura 16 Cumplimiento de servicios que oferta. Sector privado.....	68
Figura 17 Compromiso con la salud. Sector público .....	69
Figura 18 Compromiso con la salud. Sector privado.....	69
Figura 19 Información clara y concisa acerca de los procedimientos realizados. Sector público.....	70
Figura 20 Información clara y concisa acerca de los procedimientos realizados. Sector privado.....	71

Figura 21 Tiempo oportuno para aclarar dudas. Sector público .....	72
Figura 22 Tiempo oportuno para aclarar dudas. Sector privado .....	72
Figura 23 Cumplimiento de horario de atención. Sector público .....	73
Figura 24 Cumplimiento de horario de atención. Sector privado .....	73
Figura 25 Conformidad con el tratamiento establecido. Sector público .....	74
Figura 26 Conformidad con el tratamiento establecido. Sector privado.....	75
Figura 27 Trato del personal de salud. Sector público.....	76
Figura 28 Trato del personal de salud. Sector privado.....	76
Figura 29 Satisfacción con los medicamentos entregados. Sector público.....	77
Figura 30 Satisfacción con los medicamentos entregados. Sector privado. ....	77
Figura 31 Consentimiento previo procedimiento. Sector público .....	78
Figura 32 Consentimiento previo procedimiento. Sector privado. ....	79
Figura 33 Personal capacitado. Sector público .....	80
Figura 34 Personal capacitado. Sector privado.....	80
Figura 35 Tiempo de espera previo a la consulta. Sector público .....	81
Figura 36 Tiempo de espera previo a la consulta. Sector privado .....	81
Figura 37 Respuesta inmediata. Sector público .....	82
Figura 38 Respuesta inmediata. Sector privado.....	83
Figura 39 Confianza en el personal médico. Sector público.....	84
Figura 40 Confianza en el personal médico. Sector privado .....	84
Figura 41 Explorar opciones terapéuticas y explicar pros y contras. Sector público .....	85
Figura 42 Explorar opciones terapéuticas y explicar pros y contras. Sector privado .....	85
Figura 43 Seguridad con los servicios brindados. Sector público .....	86
Figura 44 Seguridad con los servicios brindados. Sector privado .....	87

Figura 45 Tomar en cuenta los requerimientos de los pacientes. Sector público .....	88
Figura 46 Tomar en cuenta los requerimientos de los pacientes. Sector privado .....	88
Figura 47 Personal muestra preocupación por la salud de los pacientes. Sector público	89
Figura 48 Personal muestra preocupación por la salud de los pacientes. Sector privado	89
Figura 49 Interés de parte del personal médico por la salud y en aclarar dudas. Sector público.....	90
Figura 50 Interés de parte del personal médico por la salud y en aclarar dudas. Sector privado.....	91
Figura 51 Cortesía por parte de los trabajadores. Sector público .....	92
Figura 52 Cortesía por parte de los trabajadores. Sector privado .....	92
Figura 53 Sillas de espera .....	111
Figura 54 Recordatorio mensual de sensibilización con el paciente.....	112

## Resumen

En el Ecuador, el sistema de salud se enfoca en mejorar la calidad de los servicios de salud ofertados, centrados en brindar experiencias agradables a los usuarios que asisten a las instituciones sanitarias, no obstante, esta calidad no es percibida por los usuarios y por lo tanto no satisfacen sus necesidades. El objetivo del estudio fue realizar un análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales público y privado de la ciudad de Guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras. El estudio fue investigativo no experimental, de carácter transversal de enfoque mixto y descriptivo, realizado a una muestra de 368 usuarios de un hospital privado y 350 usuarios que acudieron a un hospital público; para ello se hizo uso de un cuestionario y una entrevista basada en el modelo SERVPERF en los usuarios, las entrevistas fueron realizadas en 15 usuarios del sector privado y 20 del sector público. El estudio demostró que los usuarios de los servicios de salud perciben una mejor calidad de atención en un hospital privado que en uno público, esto mediante mediciones de las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles, sensibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se realizó una propuesta con el objetivo de diseñar estrategias que permitan mejorar la calidad de servicios de salud que ofrecen un hospital público y privado mediante acciones para mejorar las dimensiones usadas.

**Palabras claves:** calidad, percepción de la calidad, hospital público, hospital privado, sistema de salud.

### **Abstract**

In Ecuador, the health system is focused on improving the quality of health services offered, focused on providing pleasant experiences to users who attend health institutions; however, this quality is not perceived by users and by therefore they do not meet their needs. The objective of the study is to carry out a comparative analysis of the perception of the quality of the services provided in two public and private hospitals in the city of Guayaquil for the elaboration of an improvement plan. The research study is non-experimental, cross-sectional with a mixed and descriptive approach, carried out on a sample of 368 users from a private hospital and 350 users who attended a public hospital; For this, a questionnaire and an interview based on the SERVPERF model were used in the users, The interviews were conducted with 15 users from the private sector and 20 from the public sector.

The study showed that users of health services perceive a better quality of care in a private hospital than in a public one, through measurements of the dimensions of reliability, tangible elements, sensitivity, responsiveness, security and empathy. A proposal was made with the objective of designing strategies to improve the quality of health services offered by a public and private hospital in the city of Guayaquil through actions to improve the dimensions used.

**Keywords:** quality, quality perception, public hospital, private hospital, health system.

## **Introducción**

La calidad se denomina a la agrupación de propiedades de un bien o servicio ofertado que permite valorarla y que es capaz de satisfacer las necesidades de los compradores, usuarios y/o pacientes. El tema de la calidad es un tema de gran importancia en los últimos años y es una variable en varios sectores incluyendo el de la salud. Alrededor de los años el concepto de calidad ha ido variando, también se considera como aquel bien, objeto o servicio que cumpla con especificaciones determinadas por el usuario, el cual está dispuesto a adquirirla y dar un atributo monetario por el mismo, siendo este el que percibe su adquisición como satisfactor de sus necesidades (Bustamante et al., 2020).

En lo que corresponde a la calidad en los servicios de salud percibidos por los pacientes, el campo de interés ha cambiado significativamente, ampliándose desde el momento en el que el usuario ha percibido el trato en su atención, hasta comprender otros aspectos fundamentales en la atención de los mismo tales como la información que les es ofertada a los usuarios, la agilidad en la administración de los procesos, la adecuación de la infraestructura, entre otras.

El usuario percibe la calidad experimentando la satisfacción que le produce. Según Deming (1990), difusor del concepto de calidad y todo lo relacionado con ella, señala que, la calidad es un recurso estratégico, por consiguiente, permite evaluar los procesos de atención y mejorar los servicios ofertados continuamente, lo que la convierte en una filosofía organizacional (Fariño et al., 2018).

Varios factores son influyentes en la percepción de la calidad, entre los que podemos destacar la infraestructura, factores ambientales, las interacciones con el personal sanitario, la manejabilidad de los servicios de salud ofertados, entre otros que puedan influir con la satisfacción de los pacientes. Cuando se habla de calidad en los servicios de salud, se debe tomar en cuenta varios componentes: equidad, profesionales capacitados y competentes, eficacia y eficiencia, accesibilidad a todos los servicios, seguridad al paciente, garantizar la salud y la confidencialidad si así lo requiera (Szwako & Vera , 2017).

La percepción de la calidad por parte de los usuarios varía según las instituciones que están a su cuidado, pudiendo ser estas públicas y privadas, el presente estudio denominado “Análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales, público y privado de la ciudad de guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras” busca evaluar y comparar el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios de salud que se ofertan en dos tipos de instituciones siendo una pública y otra privada, de las que se tomarán datos para la implementación de un plan de mejoras para lograr una atención de calidad a través del modelo SERVPERF.

El presente estudio está compuesto de cuatro capítulos; en el primer capítulo se redacta la fundamentación teórica relacionadas con la percepción de la calidad de los servicios de salud; en el segundo se evalúa investigaciones previas y globales a fines con el tema propuesto; en el tercer capítulo se detalla la metodología de investigación implementadas, las herramientas e implementos usados, así como la

determinación de la muestra y población; para culminar, en el cuarto capítulo se presenta estrategias y propuestas que ayuden a la mejora continua de los servicios de salud ofertados en ambas instituciones, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

### **Antecedentes**

La variable calidad, es un indicador que ha surgido desde el siglo IV, los médicos de esta época afirmaban que había varios factores que influían en la recuperación de la salud de las personas, siendo estos interno o externos, y ponían énfasis en los factores ambientales como el agua que consumían, la exposición a los diversos climas estacionales, la alimentación, entre otros. Desde esa época se denotaba la preocupación de los médicos por brindar una atención sanitaria de calidad y con calidez (Coppiano, 2019).

Se ha conocido a la calidad como parte de la humanidad desde hace varias décadas atrás, no obstante, no se habían hechos estudios profundos del tema por lo que no se la conocía como en ahora en la actualidad, en esos tiempos, a pesar de ser un tema renombrado, no se le daba la importancia que denotaba, ni había métodos para evaluarla por lo que era difícil mejorarla. No fue sino hasta mediados del siglo 18 que el término calidad comenzó a ser tomada con la importancia que merecía, siendo aplicada en varios sectores productivos siendo su apogeo en la época de la revolución industrial(Villagarcía, Delgadillo, Argüello , & González, 2016).

Con la instauración de leyes y el énfasis sobre los derechos ciudadanos, así como el derecho a la salud, se fueron creando nuevos estudios de calidad de la atención, la cual ha ganado campo los últimos años, siendo hoy en día un tema

debatido por varios autores. Con la instauración de métodos evaluativos para la calidad, se ha logrado obtener resultados que ayuden a mejorar los servicios prestados a la población que hoy en día reclama un trabajo interdisciplinario.

Hoy en día la terminología calidad, y su concepto, ha sido tema de discusión en estudios, siendo la más acogida el concepto de que son aquellas propiedades que tiene un bien, producto o servicio y que puede ser medible dependiendo del nivel de satisfacción que logren en los usuarios. Cada usuario tiene diferentes maneras de medir su grado de satisfacción, cada uno desde diferentes perspectivas, la cual hace referencia a las consideraciones subjetivas que tienen estos sobre los productos o servicios que les ofrecen.

### **Problema de investigación**

En el Ecuador, el sistema de salud está enfocado en la mejorar la calidad de los servicios de salud ofertados, centrados en brindar experiencias agradables a los usuarios que asisten a las instituciones sanitarias, no obstante, esta calidad no es percibida por los usuarios y por lo tanto no satisfacen sus necesidades. Estudios han demostrado que el progreso del Ecuador en el sistema de salud es lento, y que hay una clara diferencia entre la calidad de servicios que ofrecen las instituciones del sector público y las del sector privado, así como la percepción de los usuarios (Lucio, Villacrés, & Henríquez, 2019).

Debido a la alta demanda de servicios de salud en el sector público, se han realizados convenios de los dos sectores, para suplir las necesidades de toda la

población. Una de las problemáticas a nivel del Ecuador, es que debido a la alta fluencia de pacientes en el sector público, algunos de estos se ven en la necesidad de acudir a una institución privada, lo que significa un costo para los usuarios, por lo que el estado cada vez realiza reformas para mejorar el sistema de salud, ampliar su cobertura y garantizar el acceso a la salud a toda la población.

En el Ecuador existen aproximadamente 4223 instituciones prestadoras de servicios de salud, de las cuales 3458 pertenecen al primer nivel de atención y 765 cuentan con hospitalización, del total (4223), el 94% correspondiente a 3269 pertenecen al sector público de salud y 189 al sector privado que constituyen el primer nivel de atención, del 6% restante 573 instituciones pertenecen al sector privado y 192 al sector público de salud, en esta agrupación se encuentran los establecimientos que cuentan con hospitalización (Asociación Nacional de clínicas y hospitales privadas del Ecuador , 2015).

En la actualidad la calidad es un indicador significativo y de vital importancia a la hora de ofrecer los servicios de salud, pero debido a la deficiencia en la reestructuración del sistema y la falta de implementación de estrategias y políticas de salud, se ha categorizado al sistema de salud ecuatoriano como uno de los más lentos a nivel internacional, por lo que para su mejor desempeño y rendimiento se deberán establecer procesos de mejoras continuas con la finalidad de beneficiar a toda la población y garantizar la salud de la comunidad (Yépez et al., 2018).

El término calidad se ha vuelto un tema de gran interés, esto es, por la influencia y el impacto que origina en las instituciones, que tiene relación estrecha

con el aumento de la productividad, las ganancias, la fidelidad de los usuarios, la rentabilidad, etc. Debido a esto las instituciones tanto públicas como privadas muestran creciente interés y realizan evaluaciones continuas, para mejorar sus servicios con el objetivo de satisfacer las necesidades de los usuarios. No obstante, la percepción de la calidad de parte de los pacientes es variable y de ahí la importancia de su estudio.

A nivel de las instituciones prestadoras de servicios de salud privadas, se ha demostrado que su nivel de calidad y satisfacción es mejor que en la de las instituciones públicas, esto debido a que las prestadoras privadas implementan continuamente estrategias para mejorar sus servicios a diferencia de las públicas, a las que muchas veces los usuarios hacen referencia como instituciones que no brindan calidad prefiriendo así la cantidad. Esto hace que la población de bajos recursos tengan un mayor índice de morbilidad y mortalidad en donde muchas veces se niegan a ir al sistema de salud público por el mal trato y la baja satisfacción que brindan. Lo que vuelve a este tema como una problemática a nivel nacional e internacional (Trujillo, 2020).

Actualmente, evaluar la perspectiva de la calidad de los servicios de salud por parte de los usuarios es cada vez frecuente, gracias a esto se obtiene información esencial y cada institución puede realizar e implementar estrategias de mejoras personalizadas que beneficien a los usuarios y cumplan sus expectativas. Este proceso de evaluación aporta de manera significativa a las instituciones, siendo este eficaz y

de bajo costo. Sin embargo, no en todas las instituciones son implementadas, siendo más frecuentes en las privadas

### **Formulación del problema**

¿Cuál es la diferencia de la percepción de la calidad de servicios de salud por parte de los usuarios que asisten a instituciones de salud, pública y privada de la ciudad de Guayaquil?

### **Justificación**

En el Ecuador uno de los derechos fundamentales es el de la salud, la cual deberá ser brindada con principios y valores, pensando en el bienestar de los usuarios a quienes se les deberá ofertar una atención de calidad y con calidez (Ministerio de Salud Pública, 2017).

Se ha caracterizado a la calidad como un factor de gran importancia debido a su impacto en la sociedad, partiendo desde el impacto económico tanto en las instituciones como también para los usuarios, puesto a que si se brindará una atención de calidad, con tratamientos terapéuticos adecuados e individualizados, se reduciría la tasa de morbilidad, lo que genera un aporte al paciente quien compra los medicamentos prescritos y para las instituciones; en caso de ser privada: genera lealtad a los pacientes; en caso de ser pública: reduce gastos en atenciones continuas. Una persona sana genera menos egresos que una enferma.

Este proyecto de investigación es importante porque con él se podrá realizar un análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en

dos hospitales uno público y uno privado de la ciudad de Guayaquil a la vez de que se realizará la elaboración de un plan que permita mejorar los servicios de salud brindados por el personal sanitario y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Estos indicadores permitirán no solo conocer la percepción de la calidad de atención de los usuarios, si no también conocer la relación entre la calidad y la satisfacción de los pacientes permitiendo planificar estrategias para mejorar el sistema de salud del Ecuador. El presente estudio está relacionado con la línea de investigación de medición de la calidad del servicio.

La presente investigación también será de gran aportación para la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, pues será tomado como referencia en la realización de nuevos estudios, esto, por déficit de estudios comparativos de la calidad de servicios de salud en instituciones públicas con las privadas.

El estudio también beneficiará a la ciudad de Guayaquil, para que los hospitales públicos y privados brinden conozcan la percepción de los pacientes en cuanto a calidad y de esta manera poder brindar una mejor una mejor atención a los usuarios.

El presente estudio de titulación previo a la obtención del título de Magister en Gerencia de los Servicios de la Salud en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, pertenece a las líneas de Investigación de Calidad de atención de salud y estudios comparativos de los seguros en salud, por su naturaleza al comparar la percepción de la calidad de los usuarios con respecto a la atención en hospitales, uno público y uno privado de la ciudad de Guayaquil.

## **Preguntas de investigación**

- ¿Cuáles son las bases teóricas de calidad y percepción de calidad de los servicios de salud?
- ¿Cuáles son las evidencias científicas de la calidad de servicios de salud en hospitales públicos y privados?
- ¿Cuáles son las dimensiones que explican la calidad de servicio de salud de dos hospitales, público y privado?
- ¿Cuál sería la estrategia para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud en dos instituciones de salud, pública y privada de la ciudad de Guayaquil?

## **Objetivos**

### Objetivo general

Realizar un análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales público y privado de la ciudad de Guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras.

### Objetivos específicos

- Realizar una revisión bibliográfica para la elaboración del marco teórico conceptual de la percepción de la calidad de servicios de salud.
- Analizar evidencias científicas de calidad de servicios de salud en hospitales públicos y privados.
- Medir las dimensiones que explican la calidad de servicio de salud en dos hospitales público y privado, a través del uso de un instrumento validado.

- Elaborar estrategias para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud en dos instituciones de salud, pública y privada de la ciudad de Guayaquil.

**Hipótesis**

Ho: La percepción de la calidad por parte de los usuarios es igual en hospitales públicos y privados

Hi: La percepción de la calidad por parte de los usuarios no es igual en hospitales públicos y privados

## **Capítulo I**

### **Marco Teórico**

En el presente capítulo se abarcarán temas concernientes al tema de investigación acerca del análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales, público y privado de la ciudad de Guayaquil, mediante una revisión de la literatura correspondiente a diversos conceptos y teorías, como calidad, percepción de la calidad por parte de los usuarios, sistema de salud público y privado; con la finalidad de realizar una comparación de la percepción de calidad ofertada en hospitales públicos y privados, el grado de satisfacción de los pacientes que acuden a las instituciones, evaluar la calidad y planificar un plan de mejoras personalizado con enfoques multisistémicos.

A continuación, se detallarán los diversos conceptos acerca de la calidad y percepción de la calidad, así como otros conceptos que aporten al estudio de la investigación.

#### **Calidad**

El concepto de calidad ha ido cambiando y evolucionando con el paso de los años, el término hace referencia a la calidad como una cualidad que evalúa si un bien, producto o servicio satisface las necesidades de los consumidores, el término calidad tiene conceptos subjetivos, es decir, es variable según las percepciones de los consumidores (Pérez M. , 2021).

A principios del siglo XX comenzaron a surgir nuevos conceptos de término calidad, nuevas teorías fueron surgiendo, se hablaba de esta como la adecuación del

uso, la satisfacción de las expectativas del cliente, el cumplimiento de los requisitos o/y satisfacción del cliente (Asociación Española para la Calidad, 2014).

La calidad es la agrupación de cualidades de un bien, objeto o servicio y a la adecuación de este a las necesidades específicas de los consumidores. Varios son los precursores del tema calidad quienes promovieron sus teorías y su aplicación, con el objetivo de que las organizaciones mejoraran sus productos y servicios siempre pensando en los consumidores (NUEVA ISO, 2016).

El primer autor en conceptualizar en término calidad fue Parasuraman (1985), el cual la definió como un juicio global que caracteriza a un producto, así mismo indicó que cuando esta calidad es medida en un servicio puede variar, pues la calidad percibida por los consumidores es subjetiva, lo que la hace difícil evaluarla.

Otro autor que aportó de manera significativa al concepto de calidad fue Deming (1988), el cual estableció a la calidad como una característica que satisface las necesidades de los consumidores, colocando en primera línea los deseos de los usuarios para de esta manera, diseñar un producto u ofrecer un servicio por el que el consumidor esté dispuesto a pagar un precio.

Ishikawa (1988), determinó a la calidad como la excelencia en distintos aspectos: productos, servicios, información, sistema adecuado, trato empático, cumplimiento de objetivos y desde esta perspectiva propone que para que se dé la calidad, se deberá tomar en cuenta distintos factores, poniendo en primera línea al cliente, la medición de los resultados de satisfacción de sus productos o servicios y las propuestas para mejoras continuas.

Por su parte Juran (1993), sugirió que el término calidad está compuesta de diversos conceptos en los que predominan 2; las características que satisfacen las necesidades de los usuarios y la excelencia del producto o servicio el cuál no deberá contener deficiencias. Años después Crosby (1996), identificó a la calidad como la capacidad de cumplir con los requerimientos de los consumidores, los cuales deberán ser previamente establecidos, para el autor, no conformidad es sinónimo de no calidad (Méndez , 2013).

A continuación, se detallará los distintos significados de calidad proporcionados por los diversos autores, los cuales fueron evolucionando a lo largo del tiempo (Chacón & Rugel, 2018).

Tabla 1 *Teorías de calidad propuesta por distintos autores*

<b>Autor</b>	<b>Teoría</b>
Parasuraman (1985)	Propusieron que la calidad era la diferencia entre lo supuesto y lo percibido.
Ishikawa (1988)	Denominó a la calidad como el hecho de diseñar u ofrecer un producto o servicio el cual debe estar acomodado a los usuarios y cumplir con sus necesidades.
Deming (1988)	Promulgó a la calidad como la característica variable de un producto que debe adecuarse a las necesidades del mercado. Para Deming calidad es mejora continua a un precio adecuado.

Harrington (1990)	Determinó que, para que un producto o servicio sea de calidad, este tiene que cumplir o superar las expectativas de los usuarios a un costo accesible.
Feigenbaum (1991)	Clasificó a la calidad como un sistema eficaz que debe darse desde el momento en que se produce un bien o servicio hasta el momento en que este satisfaga las necesidades del consumidor.
Schroder (1992)	Estableció que para que se cumpla la calidad, el bien o servicio ofertado deberá llegar al consumidor sin defectos y con el tiempo mejorarla adecuándose a las circunstancias.
Juran (1993)	Definió a la calidad como la agrupación de cualidades que ayuden a satisfacer a los consumidores, además de no tener defectos y mejorando cada día.
Crosby (1996)	Teorizó a la calidad como el cumplimiento de los requerimientos de los consumidores.
NC/ ISO 9000 2005	La norma define a la calidad como el grupo de características del producto o servicio, que cumple con las necesidades de los usuarios.
Valls (2007)	Expuso que, para lograr la calidad, el producto tiene que cumplir con los requisitos de los

---

consumidores, satisfaciendo sus necesidades y cumpliendo sus expectativas.

---

### **Percepción de la calidad**

Se denomina calidad percibida al concepto que el consumidor supone que posee un producto o servicio el cual puede o no concordar con las cualidades reales del producto, llamada también calidad objetiva, esto es debido a que la percepción es subjetiva; cada consumidor tiene una forma distinta de percibir las cosas, esto en especial a la hora de juzgar un servicio adquirido, ya que estos son de carácter intangibles (EAE Business School, 2020).

Se define a la percepción del usuario como el nivel en el que califica un servicio obtenido, esto de manera subjetiva la cual está relacionada con la experiencia y satisfacción de este. Los usuarios perciben la calidad de un servicio en relación con lo que ellos califican como calidad y si este satisface sus necesidades.

Varias son las formas de medir la calidad objetiva, esto es debido a los diversos instrumentos y herramientas ya establecidas enfocadas en su medición, no obstante, medir la calidad percibida, un factor totalmente subjetivo es más complejo, para esto la mejor manera y la más recurrente por las organizaciones son la aplicación de encuestas a los consumidores y entrevistas a los mismos (Martinez, 2009).

La percepción de la calidad de los usuarios depende del servicio ofertado y de las características de estos, no hay una manera exacta de medir la calidad percibida

por los usuarios de un servicio, ni estándares para esto; para ello es necesaria la relación de los vendedores con los consumidores, para poder evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Una de las cualidades determinantes a la hora de adquirir un producto es la calidad de este, el cual influye en la decisión de los usuarios de adquirir el producto o servicio. Se han identificado dos tipos de calidad; la calidad objetiva y la subjetiva o percibida.

La diferencia entre ambas es que la calidad objetiva es real y medible de manera cuantitativa con estándares ya establecidos del producto; no obstante, en la actualidad se ha evidenciado que a más de la calidad objetiva es importante identificar la calidad percibida, llamándose a esta las cualidades que los consumidores creen que debe tener un producto o servicio para que logren la satisfacción de los usuarios. El estudio de la calidad percibida se da en mayor frecuencia al momento de juzgar servicios, mismos que son intangibles (EAE Business School, 2020).

Cuando se habla de la calidad percibida, se relaciona en mayor parte a las instituciones prestadoras de servicios, esto se debe a que, los servicios pueden ser valorados de manera subjetiva con el fin de lograr la satisfacción de los consumidores. Cada institución u organización busca la manera de mejorar la calidad de sus servicios, para la cual realizan estudios constantes de la percepción de la calidad de sus servicios con el objetivo de aumentar la satisfacción de los usuarios (Sejzer, 2015).

Los usuarios tienen una percepción de la calidad según las expectativas que tienen al comprar un servicio, esto varía entre compradores, la percepción es diferente para cada persona, es subjetiva, debido a esto, las organizaciones lanzaron proyectos de evaluación de la satisfacción de los usuarios, con la finalidad de mejorar la calidad de sus servicios; para ello se han diseñado varios modelos de evaluación de la satisfacción, para la obtención de datos necesarios para la mejora continua (Arciniegas & Mejía, 2017).

### **Calidad de los servicios de salud**

La calidad en la atención médica hacia el individuo debe presentar un realce en el aspecto humanitario a través de la calidad en la atención, brindando a todas las personas el acceso a un servicio hospitalario oportuno y satisfactorio. Se puede realizar un trabajo de calidad con el uso de los recursos tecnológicos seguido por un accionar eficaz por parte del personal de servicio (Ávila & Malambo, 2014). La calidad en los servicios implica en ciertas circunstancias de lo que esperan recibir con lo que terminan realmente recibiendo, en el ámbito de la calidad han comunicado que el ofrecer un servicio con un gran nivel de calidad crea la posibilidad de ahorrar costos.

La gestión clínica es una herramienta que ayuda a conseguir un servicio de calidad de alto potencial con investigaciones de calidad y conlleva a la realización de las evaluaciones en torno a la satisfacción de las personas. Según Acosta et al.

(2019), especifican que hay tres tipos diferentes de calidad que se aplican en el contexto sanitario, estos son: calidad absoluta, es el nivel en que se logra restaurar la salud de la persona hospitalizada; calidad individualizada, es un conjunto que está relacionada con las expectativas y las valoraciones que hace el paciente con respecto a los beneficios y dificultades del servicio y calidad social, es el costo que no se caracteriza por ser individual, sino que, se encuentra enfocado en el ámbito social y el aspecto financiero o de algún tipo de seguro social (Acosta, Hernández, Juliani, & Silva, 2013).

Cordero et al. (2014) señala en su modelo teórico que el aspecto de calidad y su vínculo en el territorio sanitario ha estado en escalones retrasados en comparación de las demás industrias, debido a que es un valor que se toma muy en cuenta por los pacientes, pero también viene dada de parte de las instituciones sanitarias por medio de su personal. Sin embargo, cabe mencionar que la calidad en la atención es importante en la industria, todavía cometen ciertos errores durante la gestión hospitalarias, imponiendo un orden en las organizaciones de salud, el déficit en la gestión sanitaria delimita la eficiencia en los colaboradores rematando en la calidad del sistema que se maneja día a día, pero, mediante la creación de planes internacionales permitirá corregir los fallos en el ámbito de la salud.

Moraes (2018) indica el modelo acerca de la garantía de calidad es un subprograma de los servicios de salud que brinda la seguridad a las personas que adquieran una atención sanitaria especial y de alta calidad permitiendo garantizar un servicio óptimo disponiendo de los recursos más adecuados y del compromiso de los

trabajadores. Los hospitales en la actualidad tratan de brindar un servicio de alta calidad con la utilización de menores recursos con el objetivo de aminorar el riesgo a través de una intervención eficiente.

Se debe tomar en cuenta que la creación de programas hacia la garantía de calidad de los servicios hospitalarios en base a su gestión deben enfocarse en cuatro aspectos: calidad técnica profesional, capacidad de los colaboradores para brindar una calidad en los servicios; el uso adecuado de los recursos permite otorgar un buen servicio con el menor uso de los recursos; se debe aminorar cualquier riesgo durante la prestación del servicio y proporcionar satisfacción a los usuarios (Moraes, 2018).

El servicio de la salud que se le brinda a los pacientes debe ser un servicio completo considerando que de por medio está la calidad ya que, es un factor que ha ganado un alto margen de participación. El objetivo general que se presenta es el de brindar un servicio adecuado que satisfaga las necesidades de los pacientes. Los servicios que brinda un establecimiento de salud están formados por factores que generarán una buena percepción del servicio ofertado u ofrecido: eficiencia, efectividad, eficacia y equidad.

Morelos en su Revista científica tecnológica del gobierno del Estado describe que tiene mayor impacto en el conjunto de enfermeros porque, encuentran al frente de los sucesos que se observan dentro de las diversas instituciones. Los enfermeros cumplen funciones de forma directa en relación a la percepción que tienen los pacientes y usuarios debido a que son el reflejo de las experiencias vividas durante la atención (Solís & Miranda, 2013).

El enfermero/a es quien incrementa el nivel de calidad en la atención de salud y también es responsable de crear insatisfacción en la atención. Por ello, las instituciones sanitarias buscan implementar procesos que brinden garantía de un aumento de calidad dentro de sus actividades laborales. El funcionamiento dentro de las organizaciones de salud genera respaldos para permitir adaptaciones en sus actividades ante las situaciones, estados económicos y sociales que se presenta en la industria.

Los hospitales buscan generar un ambiente laboral cómodo para todos los trabajadores, generando mejoramiento en las funciones profesionales de cada una de las áreas dentro de las instituciones. Por otro lado, también buscan generar una cultura acerca de la organización orientada a la oferta de servicios de calidad por medio del compromiso de los colaboradores dentro de las actividades laborales ofrecida.

El engagement es un factor que debe desarrollarse dentro de los puestos de trabajo en la industria sanitaria puesto que, de acuerdo con la situación debe estar motivado psicológicamente. Es decir, un trabajador motivado implica en realizar un mayor esfuerzo en cada actividad enfocado en la consecución de objetivos conllevando a que la dedicación se haga presente en cualquier contexto. El colaborador de salud adopta el engagement como una cultura o algo primordial dentro de sus costumbres y comportamientos tiende a brindar una mejor atención, elevando los índices de calidad de esta (Peña, 2015).

El comportamiento los trabajadores sanitarios desempeña ciertas funciones que están relacionadas con el compromiso que deben adoptar cada trabajador para resaltar la imagen de la institución de salud generando buenos comentarios a través de la entrega de un servicio de calidad.

El engagement está relacionado con la calidad del servicio en las instituciones de salud para poder generar un nivel adecuado en la prestación del servicio que se brinde teniendo el compromiso con la institución de salud. El compromiso permitirá que los trabajadores sanitarios estén comprometidos de forma emocional con el hospital generando que cada acción que realicen sea por la reputación del establecimiento.

Los factores que se presentan dentro del servicio es la calidad percibida, se da partir de las acciones que ejecutan los colaboradores de salud de la cual, efectúan sus actividades enfocadas a mejorar la calidad de atención. Se evidencia que la incidencia sobre la percepción de los trabajadores que experimenta el servicio como tal, realizando una retroalimentación de los aspectos que se presentan un alto nivel de calidad, se puede mencionar lo siguiente: seguridad hacia a los pacientes evitando que se incremente el riesgo ejecutando actividades necesarias para aminorarlo; elaborar gestiones internas de forma eficaz; incrementar los resultados esperados por los pacientes y atender ante cualquier tipo de dudas (Peña, 2015).

## **Sistema de salud**

El sistema de salud es un método que surgió de manera organizada para atender las necesidades de la población en cuanto a salud, incentivando programas de promoción, prevención y rehabilitación, este sistema ha ido evolucionando y adaptándose a cambios en el entorno (Saturno et al., 2015).

Al acudir a una institución de salud los usuarios esperan una atención integral acompañada de factores que solucionen sus problemas, y el sistema de salud es el encargado de satisfacer las necesidades en cuanto a la salud de la población. El usuario tiene como derecho una atención digna e integral, en la actualidad el campo de la salud es competitivo, las instituciones tanto públicas como privadas buscan la excelencia mediante la calidad y la satisfacción, por lo que han implementado métodos evaluativos para medir estos indicadores y lograr una mejora continua \_\_\_\_.

El Sistema Nacional de Salud a más de ser el conjunto de instituciones prestadoras de servicios de salud y sus normativas, se toma en cuenta varios factores, tales como los recursos, sean estos humanos o materiales, costos, financiamiento. La disminución de los costos de producción y el aseguramiento de un mejor uso de materiales asegura la supervivencia de la salud pública y privada y al mismo tiempo permitirá ofertar más a los usuarios (Lapo , 2016). Medir a los usuarios su grado de satisfacción con respecto a los servicios recibidos es una manera de evaluar la calidad de atención ofertada a los usuarios (Ministerio de Salud y desarrollo Social, 2017).

En el Ecuador existen aproximadamente 4.223 establecimientos de salud, de los cuales el 82% (3461) son establecimientos pertenecientes al sector público y el 12% perteneciente al privado (762). A nivel del sistema de salud público solamente el

6% de dichos establecimientos cuentan con capacidad de hospitalización a diferencia del sector privado que en su gran mayoría (75%) cuentan con medios de internación, esto hace que una gran parte de usuarios opten por acudir primero a una institución privada (Asociación Nacional de clínicas y hospitales privadas del Ecuador , 2015).

### **Modelos de calidad del servicio**

Se determina que la calidad es el nivel de percepción del cliente, es decir, lo que recibe la persona por la prestación de un servicio, pero, hay ciertos motivos para que el comportamiento del consumidor sea vea afectado. En el modelo de calidad de Grönroos (1984), introduce tres reactivos: calidad técnica (adquisición y uso del servicio vinculado con la oferta del trabajo por parte del personal del hospital ante los pacientes), calidad funcional (representación del servicio adquirido) y la imagen corporativa (calificación que da el usuario al hospital a partir de ciertas experiencias). Los autores Parasuraman, Zeithalm y Berry (1985 - 1988), han demostrado que la calidad existe expectativas y percepciones con respecto a la formación de una estructura organizacional en base a sus dimensiones como la tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad, aseguramiento y empatía (Coppiano, 2019).

Cronin y Taylor (1992), en su modelo acerca de la medición de la calidad de un servicio, indica que es necesario tener conocimiento acerca del desenvolvimiento de los colaboradores, mediante el análisis que realizan a través de las percepciones ya que, las evaluaciones no dan una veracidad de la calidad del servicio que se brinda. En 1994 se destaca que esta teoría es esencial para desarrollar el trabajo de investigación, puesto que para evaluar la calidad del servicio se tendrá en cuenta la

percepción de cada uno de los usuarios. Por lo tanto, Ibarra y Casas (2014), destacaron que a través del modelo de medición de la calidad del servicio crearon un modelo denominado “SERVPERF” enfocándose sólo en las percepciones de los usuarios, pero su creación también fue un complemento del modelo ya creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (escala SERVQUAL).

### **Modelo SERVPERF**

Uno de los retos más grandes de las organizaciones es la forma de medir la percepción de la calidad de los servicios de los usuarios, a lo largo de los años se han desarrollado nuevos modelos para medirlo entre los que encontramos al modelo SERVPERF, que fue un modelo propuesto por Taylor & Cronin (1992) a raíz de las críticas negativas que generaba el modelo SERVQUAL, el cual fue caracterizado de no ser el más adecuado para medir la calidad de servicios (Aiteco Consultores de desarrollo y gestión, 2020).

El modelo SERVPERF se centra en evaluar específicamente la percepción de los usuarios, dejando a un lado las expectativas, esto debido a que la variable expectativa es subjetiva a la hora de percibir la calidad de un servicio, su alto grado de fiabilidad ha convertido a este modelo en el más idóneo por el hecho de poseer una validez predictiva superior a la evidenciada en el modelo SERVQUAL.

Basado en las percepciones, el modelo SERVPERF, consta de 22 ítems, para evaluar las percepciones de los usuarios con respecto a la calidad asistencial que han recibido, esto se realiza mediante el estudio de varias categorías que ayudan a

calificar la calidad del servicio, siendo estos la empatía, los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad y la seguridad (Coppiano, 2019).

Varias son las ventajas de aplicar este modelo, entre las que podemos destacar la disminución del tiempo usado en la realización del cuestionario, las diversas categorías permiten predecir mejor la percepción de la calidad y la satisfacción, y por último la interpretación de los resultados se la realiza de manera más ágil y eficiente.

### **Medición de la Calidad del Servicio con Respecto a la Percepción del Cliente**

Cuando se habla de la medición de la calidad de un servicio, se la puede evaluar en dos medidas, desde el punto de vista objetivo, y el subjetivo, de los cuales son esenciales su evaluación, pues es fundamental para conocer el grado de calidad percibida por los pacientes que acuden a una unidad hospitalaria.

En los últimos años, las organizaciones se han visto en la necesidad de evaluar constantemente la calidad de sus servicios, mediante las percepciones de los propios usuarios, y de esta manera poder planificar estrategias que ayuden a la mejora continua de sus instituciones en busca de la excelencia.

La percepción de la calidad por parte de los usuarios varía en base de sus necesidades y del nivel de institución al que acuden, es distinta la percepción que tienen de una casa de salud pública de una privada. Por esta razón se plantea la presente investigación, para poder realizar un análisis comparativo de las percepciones que tienen los usuarios acerca de la calidad brindada en los servicios de

salud por los que acuden, para poder hacer una evaluación y posteriormente elaborar un plan de mejoras que pueda ser implementado en dichas instituciones.

Varios son los factores que determinan la calidad percibida, pudiendo ser estas características intrínsecas y extrínsecas que posee el producto, así como la variable precio que puede ser percibida de distintas maneras sin que esta sea sinónimo de calidad, un ejemplo de esto es que la población tiene la creencia de que un producto caro es mejor que uno de bajo costo.

Medir la percepción de calidad por parte de los usuarios, es complejo, para ello, se hace uso de herramientas que ayuden a comprender el valor que tiene un servicio para los usuarios, de manera que se pueda identificar si las acciones ofertadas guardan relación con la satisfacción de las necesidades.

Existen varios modelos para medir la percepción de calidad de un servicio, se encuentran el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF, mismos que, fueron creados a través de entrevistas realizadas, en las que se obtuvo datos acerca de la percepción de la calidad de los servicios en relación con la satisfacción de necesidades (Sánchez García & Sánchez Romero, 2016).

### **Satisfacción en salud**

Uno de los indicadores para medir la calidad es la satisfacción, esto permitirá identificar en qué nivel se encuentra con respecto a la calidad percibida por los usuarios, conocer las falencias para poder realizar mejoras haciendo énfasis en las fortalezas con el objetivo de restaurar el sistema de salud para que puedan brindar

servicios de calidad con una atención integral que satisfaga las necesidades de los clientes (Febres Ramos & Mercado Rey, 2020).

En un principio, solo se evaluaban las características y cualidades de los productos ofertados, de manera que la inversión compense la función del producto. La satisfacción es el resultado de un proceso cognitivo de la información, que se basa a las expectativas del usuario con las características del producto o servicio.

Para el sector salud la calidad de atención es percibida por los usuarios mediante indicadores como el tiempo de duración de la consulta médica, el tiempo de espera, las relaciones personal- paciente, los procesos de atención, diagnósticos, explicaciones adecuadas para entendimiento de los pacientes, la infraestructura de las instituciones, la accesibilidad a insumos y fármacos (Febres & Mercado, 2020).

Se puede considerar que la satisfacción se cumple cuando el usuario logra cubrir sus necesidades y expectativas con respecto al producto o servicio brindado, desde esta perspectiva, la calidad es calidad de satisfacer las expectativas del usuario.

La satisfacción del usuario es una variable de estudio esencial al momento de estudiar la calidad en la atención a los usuarios con respecto a los servicios de salud. Para medir esta variable se pueden usar los instrumentos SERVQUAL Y SERVPERF, los cuales ayudan a medir la calidad de atención según las expectativas de los pacientes. Los resultados obtenidos ayudarán a mejorar la calidad de atención de los servicios de salud y su capacidad de respuesta ante las altas demandas públicas y privadas (Febres & Mercado, 2020).

## **Acceso a la salud**

En el Ecuador, el sistema de salud lo conforman el sector público y el sector privado. El sector público está compuesto por el Instituto ecuatoriano de seguridad social (IESS), el Instituto de seguridad social de las fuerzas armadas (ISSFA), y el (ISSPOL) Instituto de seguridad social de la policía nacional; en estas organizaciones se atiende a la población asalariada, mientras que en el Ministerio de salud pública (MSP) y establecimientos de salud de los municipios se atiende a las personas que no tienen cobertura en salud. El sector privado está compuesto por instituciones no lucrativas, como los consultorios privados, las clínicas, hospitales, establecimientos de primer nivel y empresas afiliadas a la medicina prepagada (Lucio, Villacrés, & Henríquez, 2019).

El estado garantiza a toda la población ecuatoriana el acceso a la salud, este derecho se vincula con otros que afectan de manera directa o indirecta al organismo de la población, como el derecho a la alimentación, derecho a la vivienda, derecho al agua potable, derecho al trabajo, educación y espacios abiertos sanos y libres de contaminantes. El estado garantizará el acceso a la población de manera íntegra, sin distinción de género, etnia o grupo social, brindando servicios de promoción de la salud, prevención, curación y rehabilitación, otorgando facilidades para el ingreso en grupos de apoyo para mujeres embarazadas, adolescentes, educación sexual y salud reproductiva.

El Ministerio de salud pública cubre aproximadamente al 51% de la población ecuatoriana, el Instituto ecuatoriano de seguridad social cubre a un 20% de los

ecuatorianos (aquellos remunerados y de seguro campesino), en correspondiente al seguro de las fuerzas armadas y de la policía nacional se estima que cubren a una cobertura de aproximadamente el 5% de los ecuatorianos. La población restante accede a servicios de salud privados o son aquellas personas en vías de difícil acceso (Lucio, Villacrés, & Henríquez, 2019).

### **Importancia de la salud**

La salud es un derecho prioritario de todos los habitantes ya que, influye en la atención del servicio médico en el incremento de la calidad de las intervenciones demostrando una incidencia ante las situaciones sociales, factores económicos y factores académicos. Desde un tiempo atrás existe un adecuado desenvolvimiento dentro de las instituciones de salud para que las personas puedan adquirir servicios adecuados permitiendo tener una calidad de vida de una forma adecuada.

Existen ciertas determinantes propuestas para que todas las personas tengan derecho a gozar de una buena salud y también que los servicios que se ofrecen dentro de un establecimiento de salud público o privado deberá caracterizarse por reflejar equidad bajo estándares de calidad. Es un elemento indispensable y fundamental para toda la población por lo que, su influencia demuestra un impacto en el bienestar y desarrollo personal, en el ámbito económico de un país y en la educación, es por eso que las instituciones de salud tienen que ofrecer una atención médica de alta calidad, con eficacia, eficiencia, de manera oportuna, con rapidez y que satisfaga las necesidades de los usuarios que llegan a acudir a las instalaciones. Por ello, es necesario tener conocimientos sobre el sistema sanitario especialmente en el ámbito

de la salud estatal, siendo un tema que preocupa a los gobiernos a nivel mundial por los servicios ineficientes y la incapacidad para responder a todas las demandas.

La salud pública es demostrada bajo la consulta de diversas investigaciones de la cual, han destacado algunos problemas como la incorrecta manera de tratar a los usuarios, la falta de información por parte de los trabajadores sanitarios o la ausencia de comunicación, este último problema también recae en el personal administrativo, escasos recursos materiales, inadecuada infraestructura y la falta del personal sanitario como uno de los inconvenientes principales que deben de ser tratados, todos estos problemas crea una insatisfacción en los pacientes.

Por ello, la Organización Mundial de la Salud (OMS), menciona que es importante que las instituciones hospitalarias conozcan ciertos aspectos que ocasionan problemas en los sistemas sanitarios, realizando una evaluación a partir de las percepciones de los pacientes y profesionales de la salud con respecto a su trabajo, permitiendo corregir las deficiencias que provocan insatisfacción en el personal interno y externo de las instituciones sanitarias (Organización mundial de la salud, 2017).

### **Colaboración pública y privada de salud**

En la actualidad, debido a la gran demanda de servicios de salud en las instituciones públicas de salud, el estado ha implementado métodos de colaboración del sistema público con el privado, mediante conexiones y asociaciones de las instituciones, con el fin de cubrir las demandas de servicios a la mayor parte de la

población, es decir, las instituciones públicas hacen convenios con las privadas para brindar atención a aquellas personas que gozan del derecho a la salud en dichas instituciones y posteriormente las instituciones públicas pagan a las privadas por los servicios prestados.

La dependencia del sector público con el privado es cada vez significativa y en continuo aumento, las prestaciones de servicios plantean problemáticas a nivel económico del estado y las instituciones. Debido a las altas demandas y a los convenios con cientos de instituciones, el estado se ve en la obligación de cancelar valores elevados a dichas instituciones, por lo que se busca a nivel del sistema de salud plantear estrategias que permitan el acceso a todas las personas con bajos costes para aumentar la cobertura (García Solana, 2017).

### **Contexto del sector salud en el Ecuador**

Según la Asociación Nacional de clínicas y Hospitales privados del Ecuador (2021), el sector privado de salud es un socio fundamental en el Sistema nacional de salud ecuatoriano, enfocándose en la rehabilitación y curación de los usuarios de salud y en brindar servicios de emergencias y cuidados paliativos. Del 100% de especialistas del Ecuador, el 64% labora en el sector privado, en los últimos años, varias clínicas y hospitales privado han aportado de manera significativa en la salud del Ecuador, aplicando procedimientos de alta complejidad para el beneficio de los usuarios. En los últimos años el sector privado ha ayudado a la disminución de la

sobresaturación de las instituciones del sector público, de los cuales representan al 37% de los egresos hospitalarios del país.

### **Teoría de la complejidad**

La base de la teoría de la complejidad es tratar de racionalizar la manera en la que se comportan los diversos sistemas que conforman a una organización y que se encuentran en el borde del caos (entre el orden y el desorden). Antiguamente esta teoría era aplicada en campos específicos como el de las matemáticas, sistemas computacionales y asociados; actualmente la teoría incrementó su campo aplicándose de igual manera en el sistema de salud. Al estudiar estos sistemas, se pueden identificar patrones que emergen de la complejidad de estos, y se puede evidenciar como actúan entre sí para lograr el objetivo que se plantean y obtener buenos resultados (Global Employer Brand, 2018).

El campo de la salud es amplio, lo que corresponde a un desafío para abordar nuevos paradigmas y estudiar la complejidad en el mercado de la salud. El comportamiento de la salud es complejo que las ciencias actuales no pueden descifrar, y que no están preparados para afrontar problemas grandes y de tales complejidades. La manera en la que se han ido simplificando conceptos para identificar de manera rápidas diversas etiologías ha limitado el concepto de salud y ha sesgado (Díaz , 2010).

El sector salud se encuentra en constante cambio debido a los factores que suscitan como consecuencia de determinada situaciones o fenómenos que ocurren a

nivel global, como lo es y lo fue la pandemia por coronavirus, eso hace que su complejidad sea más elevada, por lo que las organizaciones de salud se ven en la necesidad de estudiar más a fondo sus comportamientos, como esta interactúa y las consecuencias que genera.

Al estudiar la teoría de la complejidad se debe tomar en cuenta 3 pilares fundamentales como evitar la extrapolación, el estudio minucioso de los sistemas que están estrechamente acoplados y tener una visión continua.

### **Teoría del caos**

La denominación del caos no es la ausencia del orden, ni la presencia del desorden, esto es un intermediario entre los dos. El principal teorista y padre del caos fue Prigogine (1977) quien planteó que todo en el mundo tiene un lado caótico, y que el estudio de este permite ver al mundo en su totalidad, define al caos como comportamientos impredecibles de sistemas cambiantes, define que el futuro es incierto, el autor manifiesta que el orden solo se puede mantener con una autogestión, que permita adaptarse a las situaciones cambiantes del entorno (Salazar , 2017).

Según Nonaka (1998) el caos y el desorden son propiedades intrínsecas de las instituciones, y las perturbaciones son oportunidades; el autor indica que una organización manejada considerando el caos estará en un estado de reevaluación permanente, recibirá de buen agrado la inestabilidad y creará la crisis como medio para trascender sus límites.

## **Marco conceptual**

### **Satisfacción de los usuarios**

Se entiende como tal, a las experiencias positivas que tiene una persona acerca de un producto, bien o servicio, y si esta cumple con las expectativas de los consumidores; esta variable es compleja y ampliamente estudiada especialmente en el ámbito de la salud, ya que es un indicador de calidad, y por lo tanto su presencia es esencial en la prestación de servicios. Se considera a la satisfacción de los usuarios como un factor indispensable para el éxito de la organización ( Feldman, 2007).

La satisfacción del cliente depende de las experiencias que viven los usuarios con respecto a las expectativas y la forma de realizar las actividades dentro del hospital al prestar un servicio de salud. Los clientes tienen una capacidad para captar información por lo que, se encuentran con una mejor preparación para adquirir servicios que cubran sus necesidades. Es decir, que al mantenerse informado crea la posibilidad de tomar una decisión conforme a la adquisición de servicio sanitario.

Debido a la preparación que presentan los clientes se han visto obligado a las instituciones de salud a contar con colaboradores que tengan una orientación hacia la satisfacción del cliente, los mismos deben de disponer de los conocimientos y competencias adecuadas para ofrecer una atención que denote calidad. Por ello, las estrategias de las instituciones es medir el nivel de satisfacción del cliente permitiendo generar un análisis constructivo con el fin de elaborar o implementar servicios de calidad para el usuario.

La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQC) y la Organización Internacional de Normalización (ISO) ha considerado a los usuarios como importantes evaluadores de la calidad de la atención y servicios sanitarios. En tiempos anteriores los pacientes eran menos exigentes con los servicios y a la atención prestada en los hospitales por lo que, se sentían satisfechos con los pocos esfuerzos de los servidores de salud (Pérez, Gascón , Salmerón, Parra, & Monteagudo, 2017).

Existen diversos factores vinculados a la satisfacción y a la retención de pacientes de la cuales estos son: actuales cambios en la industria sanitaria a partir de la adaptación al comportamiento de los pacientes, aumentar las actividades para la satisfacción al paciente y aumento de las competencias para la búsqueda de valores adicionales.

La teoría de satisfacción según Zeithaml, Berry y Parasuraman (1993), establece que la satisfacción de una persona es importante para denotar si la calidad presenta las capacidades de abarcar las necesidades necesarias del paciente. Por lo tanto, es un aspecto dentro del entorno de la salud que mediante diversas acciones deben de cumplir para satisfacer a los pacientes, gracias a su desenvolvimiento da la posibilidad para crear comentarios acerca del servicio ofertado en las instituciones hospitalarias (Villodre & Calero, 2014).

Las instituciones miden la satisfacción del usuario para conocer la percepción sobre el poderío del mercado de la salud ya que, es importante tantear el terreno para de esta manera, poder tomar decisiones que sean capaces de aumentar la calidad

asistencial. Arocha et al. (2015), indica que la teoría de la satisfacción en el ámbito laboral es un factor que puede incidir en el servicio brindado, pero, ha sido delimitada por el estrés que provoca los diferentes puestos de trabajo que desempeña los profesionales de la salud.

La satisfacción es un indicador clásico que se desarrolla en los diferentes medios de la cual, hace referencia a la satisfacción de los usuarios y también en el desarrollo de un servicio eficaz. Además, ofrece un rango de conocimiento acerca del estado de actitud que se genera hacia la vida laboral y el nivel de satisfacción de los colaboradores ya que, puede causar una afectación sobre la calidad del servicio, teniendo un impacto de manera indirecta dentro del ámbito profesional presentando una insatisfacción interna en las instituciones hospitalarias arremetiendo con el bienestar de los usuarios (Arocha, Márquez, & Estrada, 2015).

### **Calidad de servicio**

Se comprende a la calidad de servicio como el nivel de satisfacción que percibe un usuario acerca de un bien o servicio, el cual satisface sus necesidades, este se encuentra estrechamente ligado con el usuario, el cual percibe de diferentes maneras en dependencia de los factores que lo rodean. Para la medición de la calidad de servicio, es recomendable aplicar instrumentos para la obtención de datos cuantitativos y cualitativos de manera que se puedan implementar estrategias para la mejora de la calidad de los servicios ofertados (Duque , 2005).

**Elementos tangibles**

Se consideran elementos tangibles, a aquellos que pueden sentirse físicamente tales como, cualquier tipo de material, objetos, lo que se pueden sentir con los sentidos del cuerpo humano, pudiendo ser estos: infraestructura, insumos equipos, recursos humanos, animales entre otros. Esto es, todo aquello que percibimos con nuestros sentidos (Pino, 2019).

**Fiabilidad**

Es la capacidad de ofrecer un servicio de manera íntegra, confiable y segura, poniendo énfasis en el cuidado en la realización de este. El término también puede referirse al buen funcionamiento de determinados objetos o servicios y también hace referencia a la validez de un resultado obtenido (Dicenlen, 2018).

**Capacidad de respuesta**

Es el grado de nivel en el que una persona responde con prontitud las inquietudes de los usuarios, con el objetivo de solucionar sus problemas y brindarles satisfacción del servicio ofertado. En los servicios de salud estos pueden ser la disponibilidad de consultas especializadas, la agilidad en un diagnóstico y tratamiento oportuno (Rodríguez, y otros, 2022).

**Seguridad**

Es la capacidad que tiene una institución de generar confianza en el usuario, anteponiendo a los consumidores en todo momento brindándoles una buena

experiencia. En las instituciones de salud, se puede referir a la seguridad como aquella que deben cumplir los profesionales al momento de brindar cuidados y planes terapéuticos, así como también puede referirse al entorno en el que se encuentran expuestos (Barragán & Moreno, 2018).

### **Empatía**

Es la participación afectiva que los trabajadores de una institución brindan a sus clientes al ofrecerles un servicio, manifestado en la atención individualizada de cada uno, brindando un servicio individualizado (Ayala & Ortega, 2017).

### **Gestión de calidad**

Se denomina gestión de calidad a la agrupación de estrategias o instrumentos que tienen la finalidad de evitar falencias o errores en todos los procesos, productos y servicios que ofertan las diferentes organizaciones.

La gestión de la calidad es fundamental debido a su capacidad para evitar los errores antes de que ocurran y anticiparlos antes de que sucedan, la gestión de calidad tiene como objetivo la calidad de los servicios y productos, esta, identifica aproximadamente el 90% de las deficiencias en la calidad de los productos o servicios (Nueva Iso 9001:2015, 2020).

### **Humanización**

Para los usuarios y gestores, una de las principales problemáticas en la atención a los pacientes es la humanización, la constitución del Ecuador establece que

es derecho de la población una atención digna e íntegra, sin embargo, en estudios acerca de la humanización por parte de los profesionales de la salud, los usuarios han manifestado inconformidades con el mismo (Ariza, 2017).

La humanización son todas aquellas acciones que vuelven más humanas a las personas, en el sistema de salud tres son los actores que participan: profesionales de la salud, usuarios y familiares, cada institución tiene protocolos y normas en las que se enfocan en procedimientos clínicos, quirúrgicos y administrativos, más no se enfocan en la humanización de los profesionales de la salud para con los pacientes, la comunicación afectiva y eficaz, las relaciones profesionales- pacientes (Ariza, 2017).

La humanización va vinculada con la ética y los valores, estos, aplicados en la cultura organizacional, es decir la conducta en el trabajo, una persona es humanizada cuando sus actividades las realiza en base a valores humanos, respetando creencias y la dignidad de las personas.

Las instituciones de salud se han visto en la necesidad de concientizar a su personal acerca de la humanización con los pacientes, de manera que estos los traten con sensibilidad y respeto aplicando los valores y la ética. En la actualidad la humanización es una característica de la calidad, pues los pacientes necesitan salud tanto física como psicológica, social y emocional (Ariza, 2017).

## **Capítulo II**

### **Marco Referencial**

En este capítulo denominado marco referencial, presentaremos investigaciones nacionales e internacionales previas del tema, que aporten con datos importantes para la elaboración del proyecto investigativo, de esta manera se podrá recolectar más información y compararla con estudios anteriores, esto puede servir para futuras investigaciones, especialmente si el tema propuesto es la evolución del sistema de salud público y privado del país, a continuación se citarán varios autores que han aportado a la realización de este estudio comparativo entre dos instituciones pública y privada de la ciudad de Guayaquil.

#### **Estudios referenciales internacionales**

Según Vargas et al. (2017) en su estudio acerca de la calidad en la prestación de los servicios de salud, propuso parámetros de medición desde la perspectiva de los pacientes relacionándola con la expectativa de estos, los autores realizaron el estudio en un hospital de la ciudad de Maracaibo, la muestra fueron aquellos usuarios que acudieron al área de medicina interna, los autores aplicaron un cuestionario en el que preguntaron a los usuarios acerca de los elementos tangibles (infraestructura, existencia de insumos y medicamentos), fiabilidad (confianza y seguridad al paciente) y capacidad de respuesta.

En los resultados, el 100% de los usuarios manifestó encontrarse disconformes con el espacio físico, agregando que la instalación nunca está en

condiciones óptimas, en cuanto a la fiabilidad, el 85% de los usuarios manifestó confianza con los profesionales, el 5% expresó que casi siempre confían, el 5% que algunas veces confía y el 5% restante que nunca confían; en la dimensión de capacidad de respuesta, toda la muestra indicó estar disconformes, los usuarios manifestaron que nunca se cumplen los horarios, y los tiempo de espera son muy prolongados. Los autores concluyen que para cumplir con las expectativas de los pacientes se debe de realizar evaluaciones periódicas e implementar estrategias que permitan la mejora continua (Vargas, Valecillos, & Hernández, 2019).

En un estudio realizado por Torres et al. (2018) acerca de la percepción de la calidad de los servicios de salud, analizó la presencia de dimensiones subyacentes, su estudio lo realizó aplicando encuestas a 30 usuarios de distintas edades en una institución de primer nivel en la ciudad de Coihueco, Chile; sus resultados señalaron que los pacientes perciben un nivel de calidad de 4.05 en una escala del 1 al 5, siendo 1 muy en desacuerdo y 5 muy acuerdo; y señala que para estos, las características más importantes al momento de medir la calidad son el respeto, la accesibilidad a los servicios médicos, entorno agradable, paciencia con los usuarios, la oferta de servicios, entre otras.

Villagarcía et al. (2016) realizaron un estudio acerca de la percepción de la calidad en los servicios de salud por parte de los usuarios, con la finalidad de conocer la perspectiva de la calidad de estos con relación a los servicios de la salud brindados en las instituciones hospitalarias del estado de México. Los autores realizaron un estudio descriptivo aplicando la escala ESCALDER a 355 usuarios en 10 distintos

centros hospitalarios de México, sus resultados informan que la insatisfacción en cuanto a la calidad de los servicios de salud fue informada con niveles bajos (percentil 36.79), el análisis correlacional reportó resultados relevantes y significativos ( $p < 0.00$ ). Las encuestas arrojaron que los usuarios perciben a la calidad de los servicios en relación con el trato personal que reciben, a la agilidad administrativas y a la existencia de insumos médicos.

Según, Lavín et al. (2017) en su estudio acerca de los factores determinantes en la calidad del servicio sanitario, realizada en México, aplicó cuestionarios a 120 pacientes que acudieron a un hospital para identificar los factores de calidad percibidos por los mismos, el estudio fue realizado con el modelo SERVQUAL, en el que se evaluaron ciertos determinantes tales como la empatía, seguridad, capacidad de respuestas entre otros.

Los resultados arrojaron que, según la percepción de los pacientes, las dimensiones más importantes para asegurar la calidad son; la capacidad de respuesta (50%), el trato al paciente (26.5%) y la infraestructura (23.5%). Los autores concluyen que, a pesar de haberse implementado planes de mejoras continuas, los niveles de calidad siguen obteniendo puntajes bajos, por lo que propone que en futuros estudios se amplíen las dimensiones de estudios para obtener mejores resultados (Lavín, González, & Bernal, 2017).

Pérez et al. (2018) en su investigación acerca de la percepción de la calidad en la prestación de servicios de la salud, escogió a una muestra de 220 pacientes de un hospital en el que obtuvo los datos mediante la encuesta SERVQUAL como

instrumento para medir la percepción de la calidad de los usuarios, al aplicarla los usuarios destacaron más a la empatía y al trato como percepción de calidad, no obstante para el país de Colombia en donde se realizó el estudio, los resultados sugirieron una baja calidad en general con los servicios de salud prestados tanto en instituciones públicas como privadas, por lo que el autor hizo énfasis en la aplicación de estrategias mismas que tiempo después fueron implementadas sin más mejoras.

En el estudio investigativo de Magaña & Bazán (2018) acerca de la calidad del servicio en el área gineco-obstétrica en una institución de primer nivel de atención de Lima, aplicó encuestas basadas en el modelo SERVPERF a una muestra de 91 mujeres embarazadas, los resultados permitieron conocer que, el 76.9% manifestó haber recibido una atención de muy buena calidad, el 20.9% expresó haber recibido una atención de media calidad y el 2.2% manifestaron haber recibido una atención de baja calidad. El autor concluyó que el servicio de gineco obstetricia de una institución de primer nivel de atención percibe un buen servicio de calidad.

### **Estudios referenciales nacionales**

Lucio et al. (2019) en su estudio acerca del Sistema de salud del Ecuador, menciona que este está compuesto por dos sectores, el público y el privado; pudiendo considerarse como sector público a las instituciones del Ministerio de Salud, los servicios de salud que otorgan los municipios, el instituto ecuatoriano de seguridad social, el seguro social de las fuerzas armadas, el seguro social de la policía nacional, siendo estos últimos aquellos que ofrecen servicios de salud a la población asalariada afiliada. El sector privado es aquel con fines de lucro, los cuales ofrecen servicios de

salud a la población en general a cambio de un intercambio monetario. En la constitución se estipula que la salud es un derecho que será garantizado por el estado y que este se regirá por principios de universalidad, intercultural, con enfoque de género y con equidad. Independientemente del sector en que se le encuentre atendido el usuario, sus derechos tienen que ser respetados.

Trujillo (2020) realizó un estudio con la finalidad de comparar la satisfacción de los usuarios con respecto a la atención en instituciones de salud públicas y privadas, para la cual usó una muestra de 30 usuarios; de los cuáles 15 que recibieron servicios de salud en instituciones públicas, y 15 en instituciones privadas; en la que se estudió 8 dimensiones del modelo SERVPERF

Los resultados del estudio demostraron que, a pesar de las reformas en los sistemas de salud públicos, los usuarios siguen insatisfechos con los servicios de manera significativa en comparación con los usuarios que corresponden al seguro médico privado, para lo cual señalaron que en las instituciones públicas el mayor beneficio es la gratuidad pero que el trato al paciente, el tiempo de espera y falta de disponibilidad de servicios e insumos hacen que la calidad de este sea deficiente.

Según Sornoza et al. (2018) identificó al modelo SERVPERF como el más adecuado para medir la percepción de la calidad de los usuarios de los servicios de la salud, el autor en su artículo sobre la Calidad asistencial percibida por los pacientes en un centro de salud hizo partícipe a 132 pacientes, los cuales fueron encuestados con el modelo ya definido, mostrándose válido y fiable para evaluar la percepción de la calidad, que en el caso del estudio fue positiva.

Bustamante et al. (2020) en su estudio compara la percepción de calidad de los usuarios con las expectativas que tiene este acerca del servicio otorgado, su objetivo fue identificar las dimensiones que determinan la calidad de los servicios de salud, para esto, el autor realizó un cuestionario a 533 usuarios de estos servicios y comprobó la validez y la efectividad concluyendo que los servicios de salud que ofrece el Ecuador en su mayoría son catalogados como servicios de calidad, el 83% de los encuestados percibieron la calidad como satisfecho y totalmente satisfecho. El autor valoró los ítems de estudio para las expectativas y la comparó con la de percepción con el fin de saber cuál es más viable, teniendo como resultado que ambas cumplen con sus objetivos.

Según Barragán & Moreno. (2018), en su estudio acerca de Calidad percibida por usuarios de hospitales públicos, manifiesta que la evaluación de la calidad percibida por los usuarios es fundamental en las instituciones que brindan servicios de salud, pues mediante esta se identifican los déficits en la organización, la cultura organizacional y ayuda a la planeación e implementación de planes de mejoras, por lo que se recomienda su aplicabilidad.

Una de las funciones permanentes de los profesionales de la salud es brindarle seguridad al paciente, por lo que es un indicador significativo al momento de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios. La satisfacción del usuario además de ser indicador de la calidad del servicio, es también indicador de la calidad de los sistemas administrativos y gerenciales de la institución, En el estudio, los autores indicaron que el usuario percibe la calidad del servicio de distintas maneras y dependiendo a

diversas variables, pudiendo abarcar desde elementos intangibles como la infraestructura, así como la cultura organizacional y la empatía del personal a cargo (Barragán & Moreno, 2018).

Ayala & Ortega (2017) realizó un estudio acerca de los efectos de la calidad de los servicios de salud y su comparación en hospitales públicos y privados, su objetivo fue medir la satisfacción de los pacientes de un hospital público y compararlo con los de un usuario de sector privado, para ello, escogió una muestra de los últimos 3 años de pacientes que fueron atendidos en un hospital público y otro privado, obtenido 203 encuestas basadas en el modelo SERVQUAL de cada hospital.

La autora menciona que la satisfacción de los pacientes es mayor en el hospital privado en los 3 años estudiados, siendo las dimensiones de elementos tangibles, la responsabilidad y la de empatía las que influyeron de manera significativa en la calidad de servicios que brindan los 2 hospitales, favoreciendo al hospital privado (Ayala & Ortega, 2017).

Según el Ministerio de Salud Pública (2017), el sistema de salud público del Ecuador se encuentra en el número 20 en el ranking mundial de eficiencia. Para esta evaluación se tomó en cuenta 3 bases fundamentales: la esperanza de vida, el costo de la atención y el gasto absoluto tomando en cuenta los servicios de promoción, prevención, rehabilitación y curación en salud. En el estudio se evaluaron los sistemas de salud de países con una población mayor a 5 millones de habitantes, ubicando al Ecuador en el segundo mejor de Latinoamérica seguido de Chile (Ministerio de Salud Pública, 2017).

Según Chang (2017) el Ecuador en busca de mejorar su sistema de salud ha realizado diferentes reformas en busca de la universalidad e igualdad, no obstante, las reformas no han garantizado que la población tenga acceso universal. En el Ecuador se han implementado varias normas para asegurar que los ecuatorianos tengan acceso a la salud de manera gratuita, el gobierno ha creado más de 600 hospitales públicos en el país pertenecientes al Ministerio de Salud Pública, en el que se atienden a todos los usuarios que necesiten cobertura en salud, en estas instituciones públicas se han implementado programas de promoción, prevención, curación y rehabilitación, en busca de mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos.

Se han realizado varios estudios para evaluar y medir la calidad de los servicios de salud prestados por las instituciones públicas y privadas y comparación entre ellas, se ha evidenciado que a pesar de que las instituciones públicas brindan una buena atención, sin embargo, tiene varias deficiencias; en las instituciones privadas los usuarios manifestaron mayor conformidad con la atención recibida, expresando una mayor comprensión y mayor cobertura de especialidades médicas, por ello el estado se ve en la necesidad de reformar las normas que aseguren una atención de calidad a los usuarios.

Según la Asociación Nacional de clínicas y hospitales privadas del Ecuador (2015) a pesar del número limitado de dispensarios y hospitales privados, la mayor parte de especialistas y subespecialistas médicos se encuentran en este grupo. La atención privada en salud va ganando terreno en el sistema de salud, el número aumenta y convenios con el sistema de salud públicos también, este sector a igual que

el público está en la búsqueda de la excelencia en la calidad de los servicios ofertados, y su vinculación genera mayor cobertura en salud a la población ecuatoriana.

Según Jiménez (2017) en su estudio acerca de la evaluación de la percepción de la calidad en un hospital público de Ambato, el cual tuvo como objetivo determinar la calidad percibida por los pacientes atendidos, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo, se aplicó una encuesta basada en el modelo SERVPERF en una muestra de 381 usuarios atendidos en el hospital público. Los datos obtenidos dieron como resultado que el 34% de los usuarios percibieron la atención como regular, el 31% mala y el 35% buena, respecto a la existencia de insumos, medicamentos y tiempo de espera, el 35% de ellos usuarios manifestaron un servicio regular, el 37% malo y el 28% bueno.

Según Cañizares (2018) acerca del servicio de un hospital público de Guayaquil, en donde se aplicó como instrumento encuestas basadas en el modelo SERVPERF en 386 pacientes que acudieron a la institución, el estudio fue una investigación de enfoque cuantitativo y de alcance descriptivo. Los datos obtenidos arrojaron como resultados que, de un puntaje máximo de 7, en la dimensión de elementos tangibles el promedio fue de 5.5, en la dimensión de prestación de servicio, el promedio fue de 5, en la dimensión de capacidad de respuesta fue de 4.9. El autor concluyó que en la institución deben implementar mejoras en la gestión de procesos y tiempos de espera.

Según Coppiano (2019) en su estudio acerca de la calidad percibida y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Hospital Dr. Roberto Gilbert, cuya finalidad fue analizar la calidad percibida en la prestación de servicios y su influencia en la satisfacción al usuario en el Hospital Dr. Roberto Gilbert, el cual es un hospital privado de la ciudad de Guayaquil. El estudio fue de descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo, aplicada a una muestra de 383 pacientes, en los cuales se aplicó un cuestionario basado en el modelo SERVPERF. Los datos obtenidos dieron como resultados que, en las dimensiones de elementos tangibles, confiabilidad y capacidad de respuesta, los usuarios manifestaron estar satisfechos, en la dimensión seguridad y empatía, los usuarios expresaron estar insatisfechos.

### **Marco legal**

En el presente estudio el marco legal es indispensable, pues existen normas que aseguran y garantizan la calidad de los servicios de salud y el acceso a los mismos de manera gratuita, esto, libre de perjuicios, sin distinción de clases sociales, género, etnia. A continuación, se detalla las normas establecidas por la constitución del Ecuador acerca de la salud en el país (Lexis Finder, 2015).

La ley orgánica de salud indica, en el Art.23 que es un derecho humano fundamental el acceso a la salud y garantiza a los ciudadanos el derecho a una buena calidad de vida, en el que incluya, ambientes saludables, alimentación, salud y agua potable.

En el Art. 42 indica que el estado es el encargado de la salud, su promoción y prevención, esto, mediante estrategias básicas de alimentación libre de

contaminantes, agua segura y el saneamiento ambiental, el artículo contempla que el acceso a la salud debe ser permanente y de calidad de conformidad con los principios y ética profesional.

En el Art. 7 de la ley orgánica de salud, se establece que toda persona tiene derecho al acceso a los servicios de salud sin discriminación, los ciudadanos también tienen derecho a participar en los programas que ofrece la salud pública, contempla el vivir en un ambiente libre contaminación, libre de humo y factores de riesgo para la salud. En este artículo también se detalla que todo ciudadano tiene derecho a la privacidad, al respeto de las prácticas culturales, a la información oportuna de tratamientos terapéuticos, así como los efectos de este en el organismo, y a recibir asesoría profesional por personal capacitado El artículo contempla la atención inmediata en casos de emergencia y protege a las personas de no ser objeto de prueba en investigaciones.

En el Art.43 se estipula que los servicios de salud deben ser ofertados bajo los principios de interculturalidad, universalidad, eficiencia, equidad, eficacia y calidad de manera gratuita a toda la población, a aquellas personas con enfermedades crónicas, personas con discapacidad, niños, mujeres embarazadas, adultos mayores.

En el Art. 44 En el Art. 45 se detalla los derechos de los niños a la salud a más de una educación, alimentación, recreación, el acceso a programas del sector público entre otros.

En el Art. 20 y 21 de la ley orgánica de salud, acerca de la salud sexual y reproductiva, especifica que el estado garantiza los servicios de salud a las gestantes

de todas las edades de manera gratuita, el estado realiza censos captando a las mujeres gestantes para ofrecerles atención y disminuir y erradicar las muertes maternas. También garantiza el acceso a métodos anticonceptivos y de protección de libre acceso en las instituciones del primer nivel de atención en el sector salud público. En estos artículos el estado busca erradicar la violencia de género y cualquier tipo de conducta de riesgo, así como también garantiza una vida sexual activa saludable.

En el artículo 27, el estado promueve la salud sexual y reproductiva por medio de la educación a los jóvenes y adolescentes, de manera de orientarlos, prevenir y erradicar las infecciones de transmisión sexual, tales como el virus de inmunodeficiencia humana, el virus del papiloma, y fomenta la paternidad y maternidad responsables.

En el Artículo 62 se indica que las autoridades sanitarias de la vigilancia epidemiológica y del control de enfermedades, garantizando el acceso a la salud y a medicamentos a toda la población y de manera gratuita, guardando confidencialidad y ofreciendo servicios de calidad a la población ecuatoriana.

## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

En este capítulo se detallará el método y enfoque del estudio, el diseño de la investigación, el alcance o tipo de investigación, las técnicas de recopilación de datos, se determinará y definirá las variables de estudio, se escogerá la población y muestra a investigar, se establecerán las herramientas de análisis de datos y las técnicas empleadas para el análisis de estos. Esto con la finalidad de comparar la percepción de calidad de los usuarios que acuden a hospitales de la ciudad de Guayaquil, uno privado y uno público.

#### **Método y enfoque del estudio**

El presente estudio tendrá un enfoque mixto, es decir, será cualitativo y cuantitativo. Cualitativo, pues se pretende analizar y comprender las percepciones que los usuarios tienen para la definición de calidad, siendo esta una variable subjetiva, con el presente estudio se analizará las actitudes y valores de los usuarios que asisten a los servicios de salud brindados por instituciones públicas y privadas. Cuantitativo, debido a que el proyecto de investigación a más de estudiar los comportamientos y actitudes de manera individualizada pretende analizar los datos clasificándolos por dimensiones contables como edad, número de aportaciones, número de atenciones, entre otros (Trujillo, 2020).

## **Diseño de la investigación**

El presente estudio es un trabajo investigativo no experimental, pues no se realizará intervenciones en los usuarios de las diversas instituciones; y es de carácter transversal, esto debido a que se recolectó la información en un tiempo determinado, tiempo presente, además de ser el indicado para evaluar la información recopilada de la muestra decretada

## **Alcance o tipo de investigación**

En la actualidad se han identificado diferentes tipos de estudios entre los que se encuentra los estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativo. Un estudio es exploratorio cuando se evalúa de manera intensa y minuciosa el tema propuesto, debido a un déficit de estudios previos e insuficiente evidencia, por lo que exige una investigación exhaustiva del tema.

Se denomina estudio descriptivo a aquellos que buscan analizar diversas características y cualidades de la población, obteniendo información de las variables establecidas, este tipo de estudio suele darse en temas con una sola variable de estudio. El estudio correlacional se da cuando el tema estudiado aplica 2 variables que se correlacionan entre sí, las cuales tratan de explicar su grado de relación. Para culminar los tipos de estudios, se encuentra el estudio explicativo, el cual trata de explicar la causa y efecto de un determinado fenómeno (Rosales, 2015).

El presente proyecto de investigación es un estudio descriptivo, pues se analizará los resultados obtenidos de las variables de estudio, se medirá las

características objetivas y subjetivas de población con respecto a un fenómeno en un tiempo determinado.

### **Técnicas de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos para la elaboración del estudio son encuestas y entrevistas, las cuáles serán basadas en el modelo SERVPERF para el análisis de la percepción de calidad en usuarios que acuden a una institución de salud privada y otra pública. La encuesta constará de 22 ítems y la entrevista de 6 preguntas abiertas.

Se realizará una entrevista de preguntas abiertas y una encuesta que constará de 22 ítems a la muestra establecida de usuarios que acuden a las 2 instituciones de salud, para la encuesta se usará la escala de Likert como herramienta de medición, siendo 1 totalmente desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 ni de acuerdo ni desacuerdo, 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo (Ramos, 2020).

### **Definición de variables**

Las variables del presente proyecto investigativo son la percepción de calidad, que es lo que el usuario supone que necesita un producto o servicio para que este satisfaga sus necesidades, esta variable es subjetiva pues es individualizada para cada paciente, y la variable atención de salud que es la agrupación de etapas mediante la cual se finaliza las prestaciones de servicios de salud y cuidados brindados (Organización mundial de la salud, 2017).

## Población y muestra

El promedio mensual de pacientes que acuden al hospital público de la ciudad de Guayaquil es de 9000 usuarios de los cuales se procederá a sacar la muestra, de la misma manera, el promedio mensual de usuarios que acuden a un hospital privado de la ciudad de Guayaquil es de 4000 pacientes. El nivel de confianza será del 95% y el margen de error del 5%, se procede a determinar la muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

N= Población

Z= Nivel de confianza

p= Proporción= 0.5

q= Probabilidad de fracaso =0.5

e= Margen de error= 5%= 0.05

n= tamaño de la muestra

### Muestra para el hospital público

$$n = \frac{9000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(9000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \quad n = \frac{8643.6}{23.4579}$$

$$n = 368$$

De un total de 9000 usuarios que acuden al hospital público, se encuestarán a una muestra de 368 pacientes en el rango de todas las edades y sin distinción de género.

### **Muestra para el hospital privado**

$$n = \frac{4000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (4000 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \quad n = \frac{3841.6}{10.9579}$$

$$n = 350$$

De un total de 4000 usuarios que acuden al hospital público, se encuestarán a una muestra de 350 pacientes en el rango de todas las edades y sin distinción de género.

Para las entrevistas, se escogió a una muestra de 20 usuarios que acudieron al hospital público y 15 usuarios que asistieron a un hospital privado con el fin de realizar un estudio más exhaustivo de las dimensiones de manera cualitativa.

### **Criterios de inclusión**

Los criterios de inclusión para las encuestas son todos aquellos usuarios, mayores de edad que ayuden por servicios de salud a un hospital público y privado de la ciudad de Guayaquil.

Para las entrevistas, los criterios de inclusión fueron aquellas personas mayores de edad, con disposición de tiempo para realizar la entrevista de forma

razonable y detallada, las cuales acudieron a un hospital público y privado de la ciudad de Guayaquil.

### **Herramientas de análisis de datos**

Para el análisis de datos se usará el programa Excel, en el que se aplicará fórmulas para obtener los resultados de la comparación entre la percepción de calidad de los usuarios que acudieron a un hospital público y de aquellos que recibieron servicios de salud de un hospital privado, y de esta manera proceder con las tabulaciones en forma de tablas.

### **Técnica de análisis de datos**

Finalizada la recolección de datos y previamente tabulados, los resultados se analizarán de manera descriptiva, basado en las estadísticas obtenidas en tablas y gráficos tipo pastel, los cuales fueron procesados en la Hoja de Cálculo Excel, esto, para aquellos obtenidos de las encuestas aplicadas a los usuarios de los 2 hospitales a estudiar. Para las entrevistas realizadas, el análisis de datos será explicativa y descriptiva se analizará de manera exhaustiva y minuciosa las respuestas de los usuarios con respecto a la percepción de estos con respecto a la calidad de los servicios de salud brindados por un hospital público y uno privado. Las preguntas de la entrevista de investigación están basadas en el modelo SERVPERF.

### **Análisis de resultados**

Se aplicó una encuesta y una entrevista a 368 usuarios que recibieron atención de salud en un Hospital Público y a 350 usuarios que recibieron atención de salud en un Hospital Privado de la ciudad de Guayaquil, la encuesta fue basada en el Modelo SERVPERF y las entrevistas con preguntas abiertas acerca de la percepción de calidad de salud, esto con la finalidad de realizar un análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales público y privado de la ciudad de Guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras. A continuación, se detallará y analizará los resultados obtenidos:

### Edad

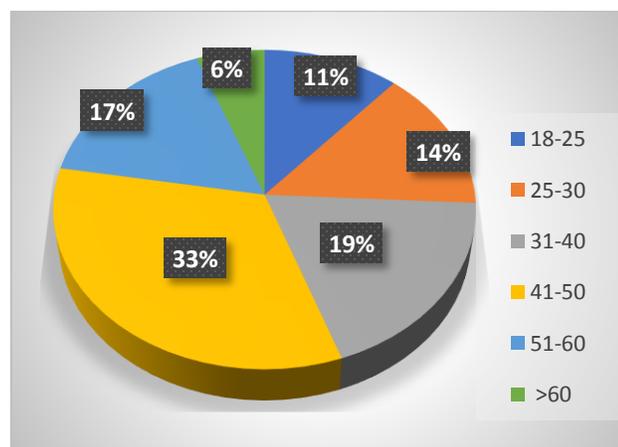


Figura 1 Edad. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

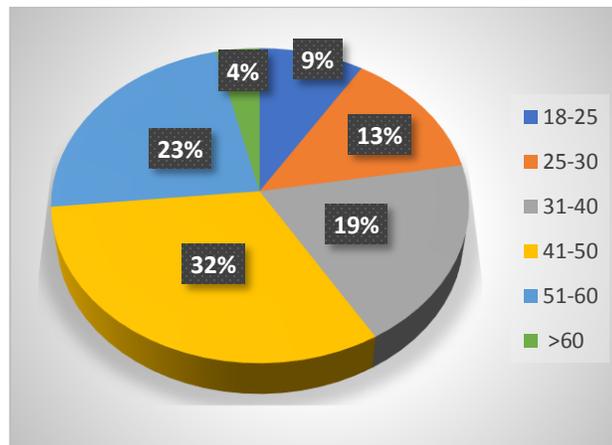


Figura 2 Edad. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

Con referente a la edad, en el hospital público, el 33% de los usuarios intervenidos manifestaron estar en un rango de edad entre 41 a 50 años, el 19% de 31 a 40 años, el 17% de 51 a 60 años, el 14% de 25 a 30 años, el 11% de 18 a 25 y el 6% mayores de 60 años.

En el hospital privado, se evidenció que el 32% de los usuarios que asisten a la entidad por servicios de la salud son de entre 41 a 50 años, el 23% de entre 51 a 60 años, el 19% de entre 31 a 40 años, el 13% entre 25 a 30 años, el 9% usuarios entre 18 a 25 años y el 4% personas mayores a los 60 años. En ambos hospitales se demostró mayor demanda por parte de usuarios que oscilan entre los 41 a 50 años.

### **Género**

En relación con el género, en el hospital público el 64% de la muestra fue femenino y el 36% masculino; en el hospital privado el 59% de la muestra fue femenino y el 41% masculino. En ambos hospitales la mayor demanda fue por parte de usuarios de género femenino.

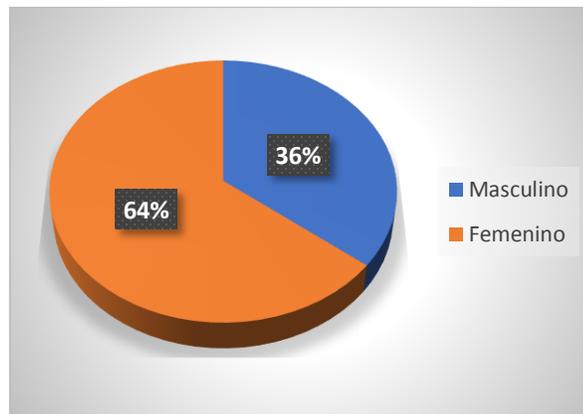


Figura 3 Género. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

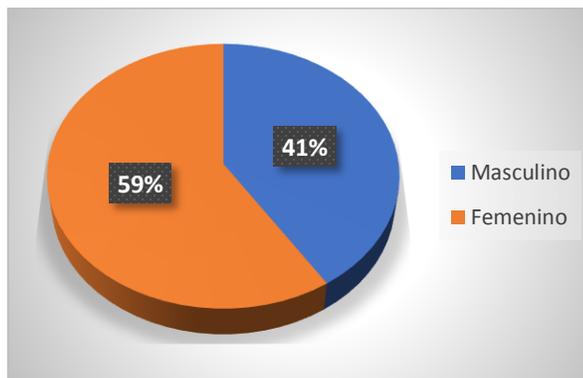


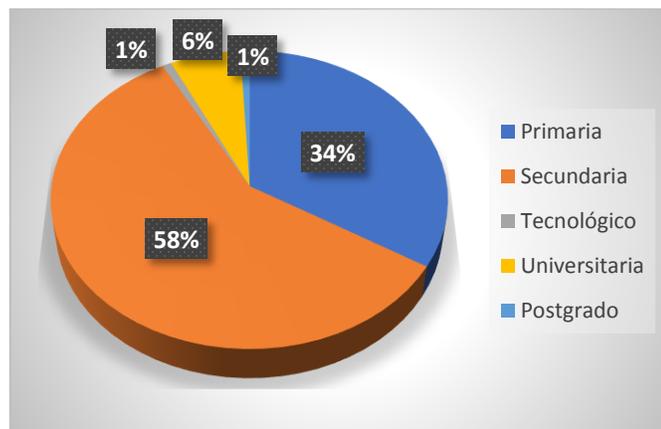
Figura 4 Género. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

### Nivel de estudios

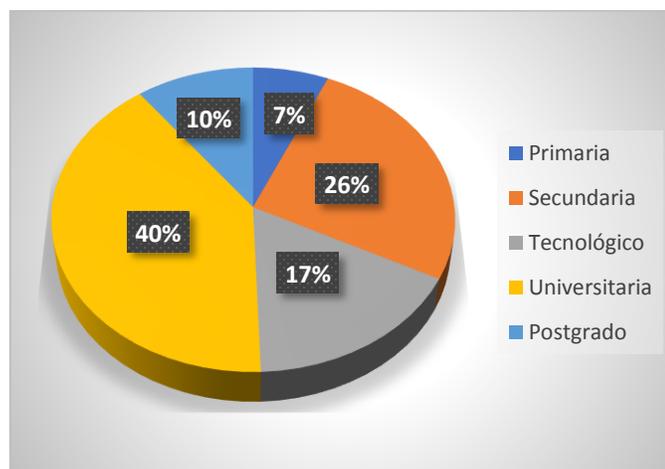
Con relación al nivel de estudio, el 58% de los usuarios que acudieron al Hospital público manifestaron haber cursado la secundaria, el 34% haber culminado a la primaria, el 6% poseer algún estudio universitario, el 1% estudios tecnológicos, y el 1% haber cursado algún posgrado.

En el Hospital privado, el 40% de los usuarios expresaron haber cursado estudios universitarios, el 26% ser bachilleres, el 17% expresó cursar o haber culminado estudios tecnológicos, el 10% manifestó solo haber culminado la primaria

y el 7% ser graduado o estar cursando un posgrado. Se evidencia que, a nivel del sector público, acuden pacientes con menor escolaridad en comparación con los usuarios que acuden al sector privado de salud.



*Figura 5 Nivel de estudios. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*



*Figura 6 Nivel de estudios. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios*

## Número de atenciones recibidas

Con relación al número de atenciones recibidas, en el Hospital público, el 70% de los usuarios encuestados manifestó haber acudido a la institución más de 6 veces, el 19% de 2 a 6 veces y el 11% expresó ser la primera vez que acudían.

En el Hospital privado, el 56% de los usuarios que acuden al hospital, han asistido más de 6 veces a la institución, el 32% entre 2 a 6 veces y el 12% manifestó ser la primera vez que acudía. Se evidenció que en ambas instituciones la mayor de los usuarios que acuden, son pacientes frecuentes de los hospitales.

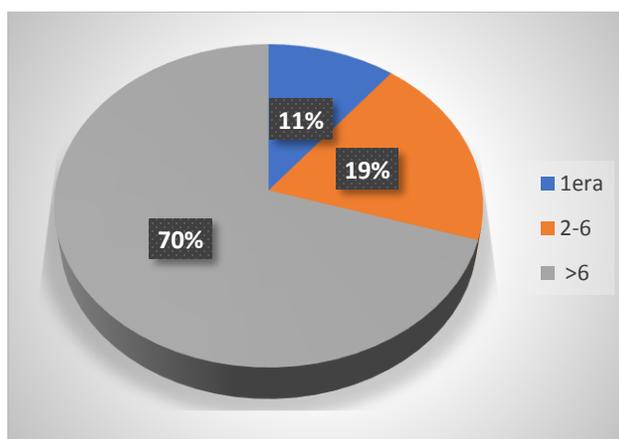


Figura 7 Número de atenciones recibidas. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

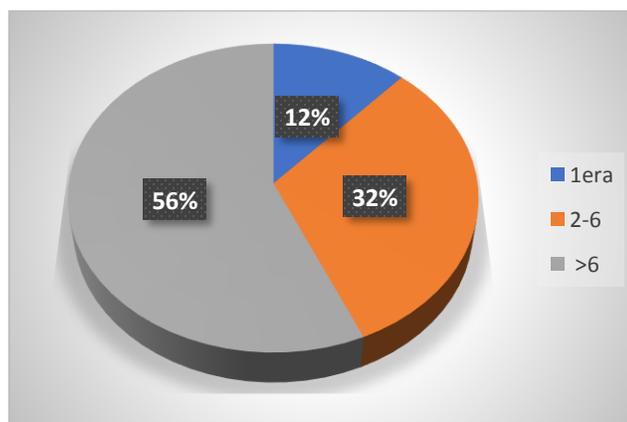


Figura 8 Número de atenciones recibidas. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

### Pregunta 1. ¿El Hospital cuenta con los equipos e insumos necesarios?

Con referencia a la pregunta 1 del cuestionario con relación a si el hospital cuenta con los equipos e insumos necesarios para su atención; en un hospital público de la ciudad de Guayaquil, el 32% de los usuarios manifestaron estar poco satisfechos, el 25% ni satisfecho ni insatisfecho, el 17% completamente insatisfechos, el 14% satisfechos y el 12% muy satisfechos.

En el hospital privado el 58% de los usuarios manifestaron estar completamente satisfechos, el 30% satisfecho y el 12% ni satisfechos ni insatisfechos. En esta pregunta, se evidenció desconformidades por ausencia de equipos e insumos en aquellos usuarios que acudieron al hospital público de la ciudad de Guayaquil, a diferencia del hospital privado en el que los usuarios expresaron estar satisfechos con su atención.

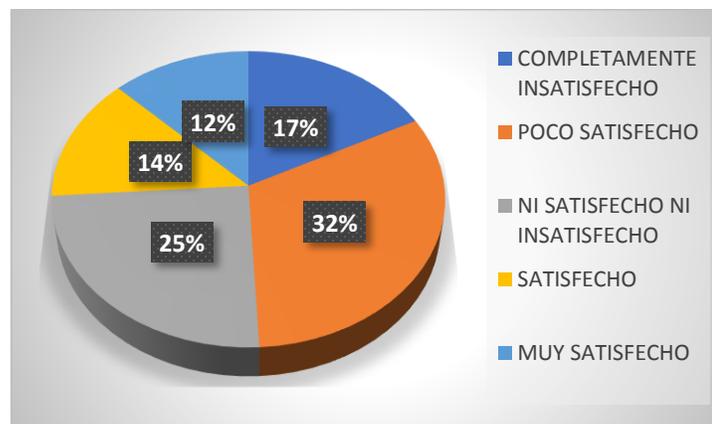


Figura 9 Equipos e insumos necesarios. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

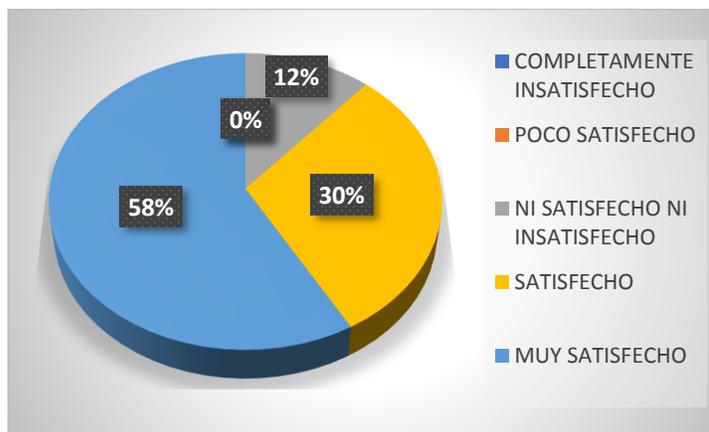


Figura 10 quipos e insumos necesarios. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

**Pregunta 2. ¿El espacio físico del hospital y su estructura se encuentran en condiciones adecuadas?**

Con relación a la segunda pregunta; en el hospital público, el 36% de los usuarios manifestaron que están poco satisfechos con el espacio físico y las condiciones en las que se encuentra el hospital, el 25% no se encuentra ni satisfechos ni insatisfechos, el 18% expresó encontrarse muy satisfechos, el 14% completamente insatisfechos y el 7% declaró encontrarse satisfechos en relación con la infraestructura y condiciones de la institución. Por otra parte, los usuarios que acudieron al hospital privado el 77% manifestó estar muy satisfechos con el espacio físico y las condiciones de la institución, el 17% expresó estar satisfechos y el 6% no estar ni satisfechos ni insatisfechos.

En relación con los dos hospitales, los usuarios manifestaron que la institución pública no cumple con los requerimientos necesarios en cuanto a infraestructura y condiciones, a diferencia del hospital privado, en donde los pacientes expresaron sentirse satisfechos con los espacios internos.

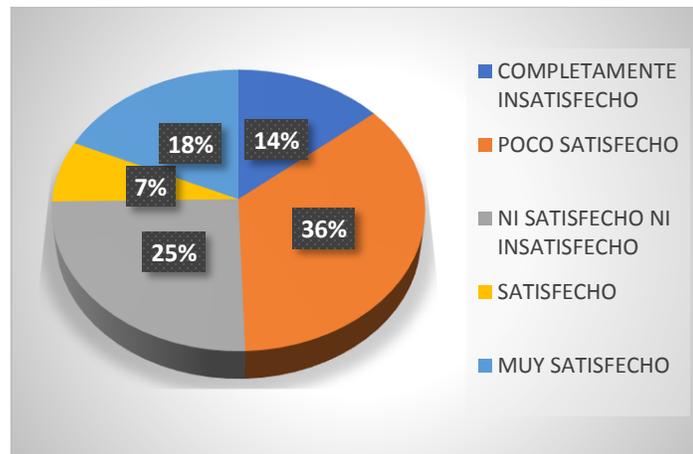


Figura 11 Espacio físico y condiciones adecuadas. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

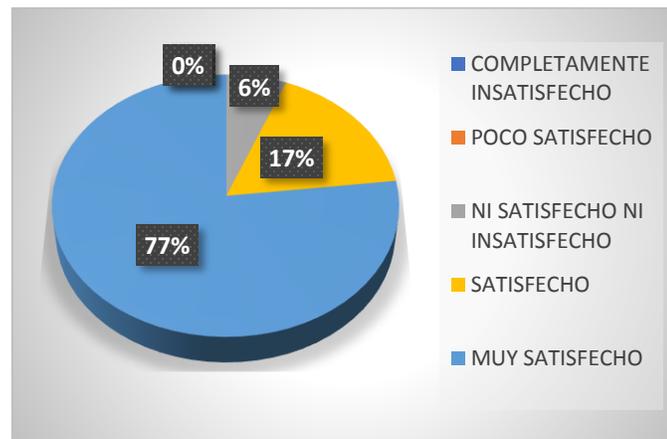


Figura 12 Espacio físico y condiciones adecuadas. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

### Pregunta 3. ¿El Hospital cuenta con instalaciones limpias?

Con respecto a la limpieza de las instalaciones; los usuarios que acudieron al hospital público, el 46% manifestaron estar muy satisfechos con la higiene de la institución, el 27% indicó estar de acuerdo y el 27% restantes indicó no estar ni satisfechos ni insatisfechos.

En aquellos usuarios que acudieron al hospital privado, el 83% manifestó estar muy satisfechos en relación con la limpieza e higiene y el 17% indicó estar de acuerdo. Con relación a la pregunta, se evidenció que en ambos hospitales la mayoría de los usuarios se encuentran satisfechos o muy satisfechos con respecto a la limpieza e higiene de la institución.

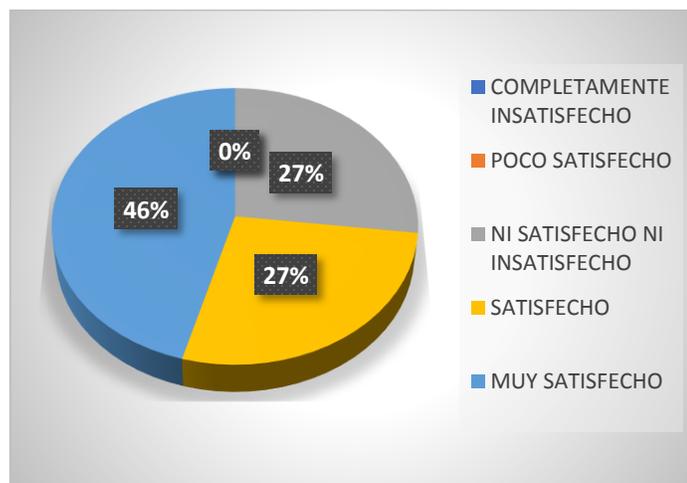


Figura 13 Instalaciones limpias. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

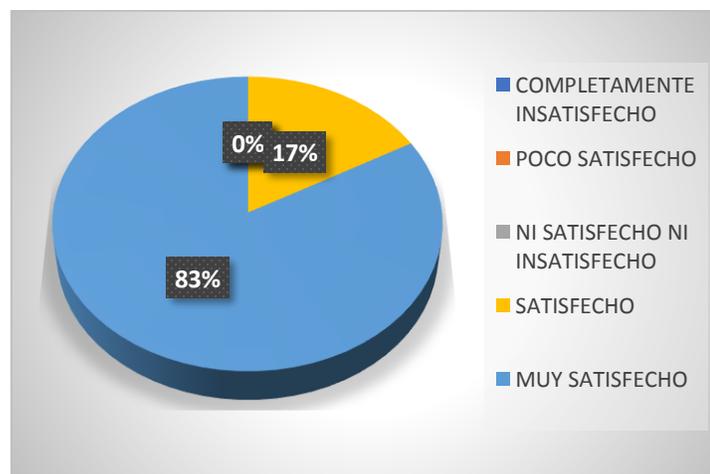


Figura 14 Instalaciones limpias. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

#### Pregunta 4. ¿El Hospital cumple con los servicios que oferta?

Se evidenció en las encuestas que el 69% de los usuarios que acuden por servicios de salud en un hospital público de la ciudad de Guayaquil se encuentran totalmente satisfechos con los servicios ofertados indicando que cumplen con lo que ofrecen y el 31% indicaron estar satisfechos.

Respecto a los usuarios que acudieron al hospital privado de la ciudad, el 86% manifestó estar totalmente satisfechos con el cumplimiento de los servicios ofertados y el 14% expresó estar satisfechos con los mismos. Pudo constatarse que en ambas instituciones se cumplen con los servicios ofertados.

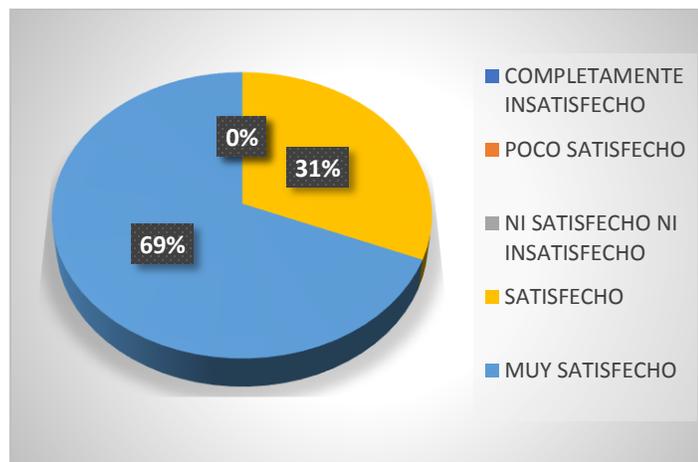


Figura 15 Cumplimiento de servicios que oferta. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

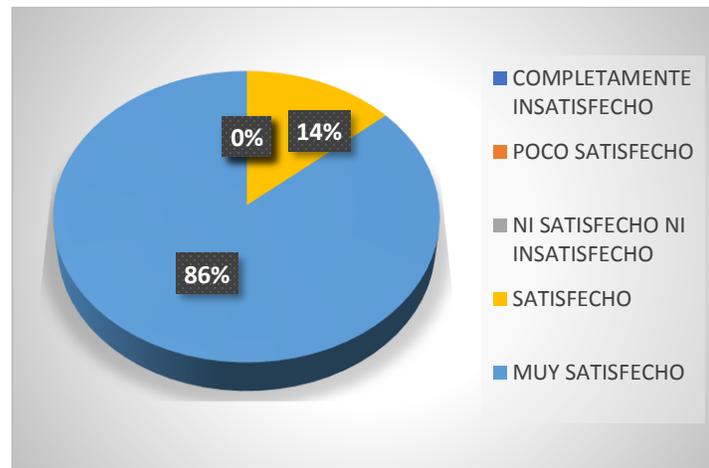


Figura 16 Cumplimiento de servicios que oferta. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

**Pregunta 5. ¿El personal médico se encuentra comprometido en el cuidado de su salud?**

En relación con la pregunta, el 55% de usuarios que acudieron al hospital público manifestaron estar satisfechos con el compromiso en el cuidado de la salud que tiene el personal médico, el 25% indicó estar totalmente satisfechos y el 20% expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En el hospital privado, el 69% de los pacientes manifestaron estar totalmente satisfechos con el compromiso del cuidado de la salud que tiene el personal médico con ellos, el 21% indicó estar satisfechos mientras el 10% ni satisfechos ni insatisfechos. En comparación con ambos hospitales, se evidencia que el hospital privado los pacientes sienten mayor compromiso con el cuidado de su salud que en el hospital público.

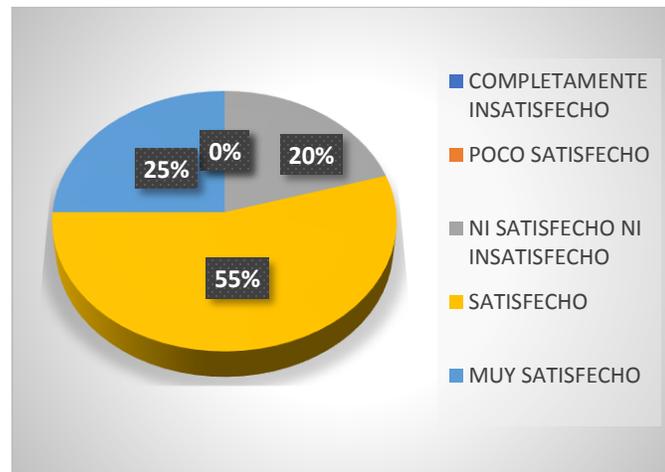


Figura 17 Compromiso con la salud. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

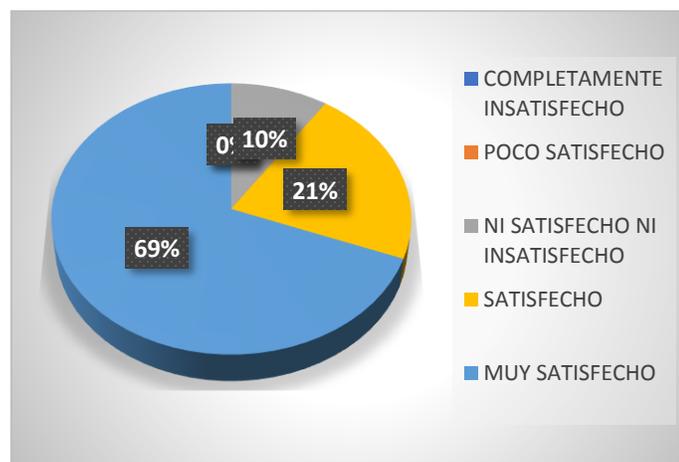
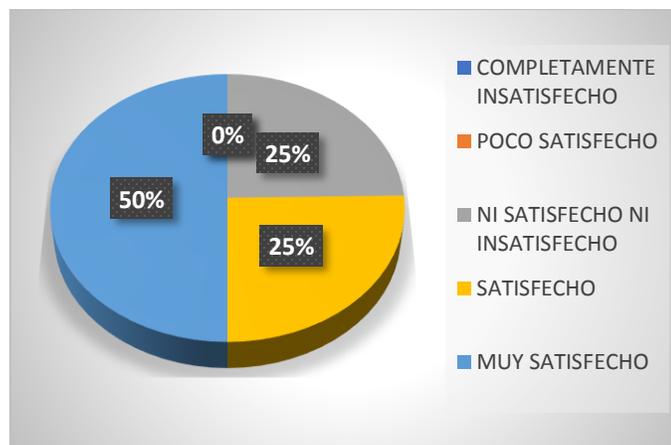


Figura 18 Compromiso con la salud. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

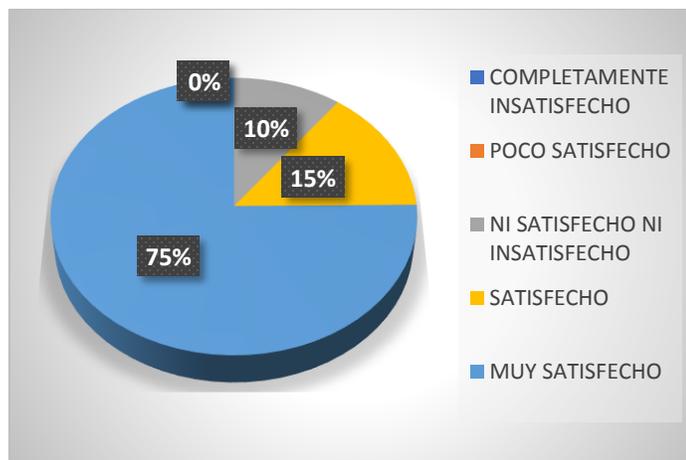
**Pregunta 6. ¿Se le explicó de manera clara y concisa al aplicársele algún procediendo?**

Con respecto a la pregunta 6, en el hospital público, el 50% de los usuarios manifestaron estar totalmente satisfechos con relación a si el personal de salud le explicó de forma clara y concisa antes de realizar algún procedimiento, el 25% indicó estar satisfechos y el 25% restante expresó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En el hospital privado el 75% de los usuarios que acudieron a la institución manifestaron estar totalmente satisfechos con la información recibida, el 15% indicó estar satisfecho y el 10% no estar ni satisfechos ni insatisfechos. En las figuras 19 y 20 se puede evidenciar que en ambos hospitales gran parte de los usuarios muestran satisfacción con la explicación e información otorgada por parte del personal de salud de las instituciones.



*Figura 19 Información clara y concisa acerca de los procedimientos realizados. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*



*Figura 20 Información clara y concisa acerca de los procedimientos realizados. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios*

**Pregunta 7. ¿El médico le dedica tiempo suficiente en su cita y le aclara sus dudas?**

El 37% de los usuarios que asistieron a un hospital público manifestaron no está ni de satisfecho ni insatisfecho con relación al tiempo otorgado por el médico en su cita y si éstos aclara sus dudas, el 24% indicó que está satisfecho, el 14% expresó estar totalmente satisfecho, el 11% estar totalmente insatisfechos y el 14% restante manifestó estar poco satisfecho con el tiempo otorgado.

En relación con el hospital privado, el 63% de los usuarios que acudieron manifestaron encontrarse totalmente satisfechos con el tiempo otorgado por los médicos y las explicaciones oportunas, el 28% indicó estar satisfechos y el 9% expresó no sentirse ni satisfechos ni insatisfechos. Se evidenció que en el hospital público los pacientes manifiestan tiempo insuficiente de atención para aclarar todas

sus dudas mientras que en hospital privado los usuarios manifiestan estar mayormente satisfechos.

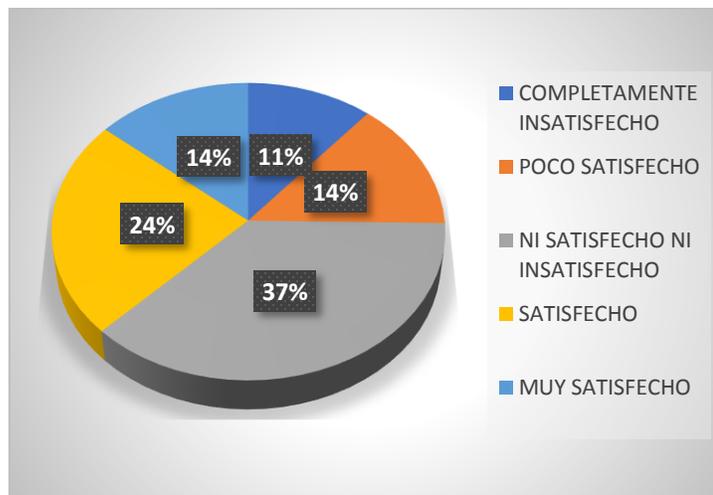


Figura 21 Tiempo oportuno para aclarar dudas. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

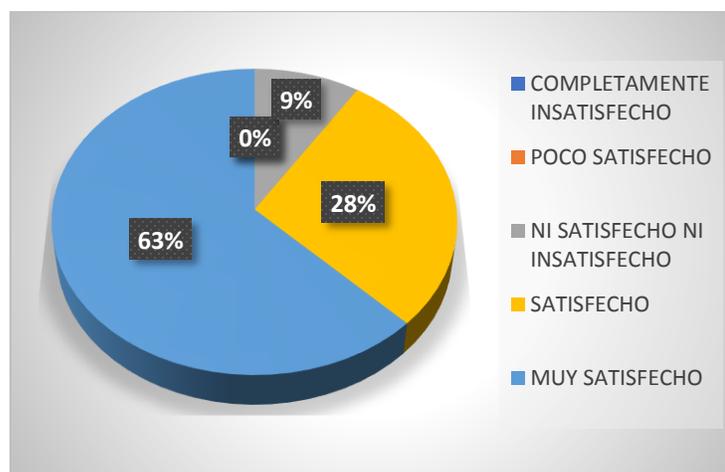
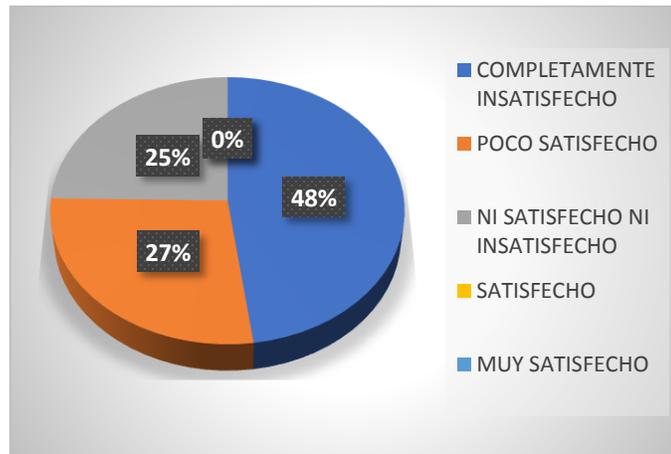
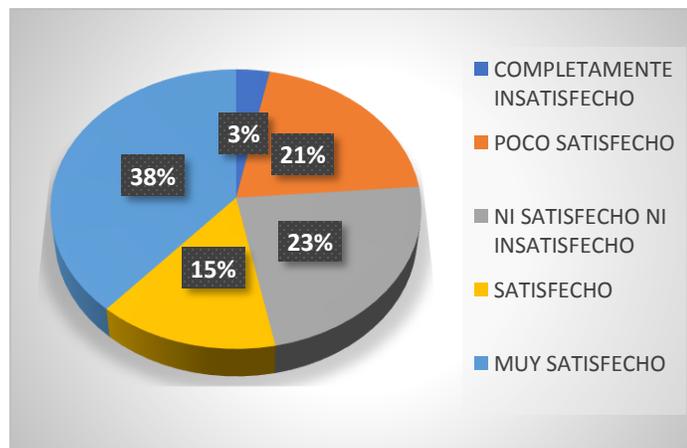


Figura 22 Tiempo oportuno para aclarar dudas. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

**Pregunta 8. ¿El personal de salud respeta las horas previamente establecidas?**



*Figura 23 Cumplimiento de horario de atención. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*



*Figura 24 Cumplimiento de horario de atención. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios*

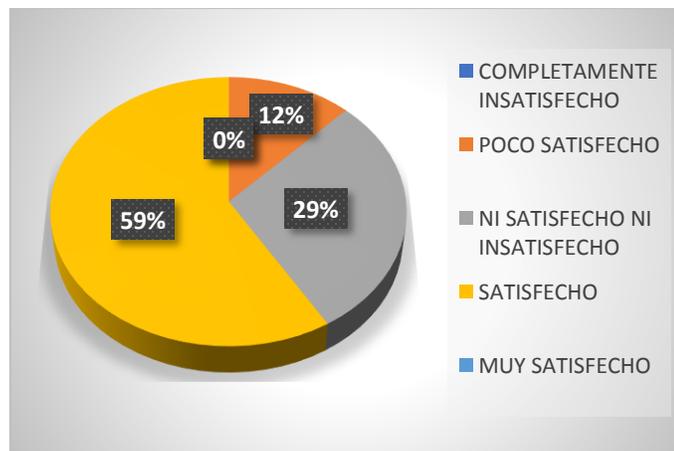
De la muestra total, del hospital público, el 48% de los usuarios encuestados manifestaron estar completamente insatisfechos con las horas de atención, indicando

que no hay cumplimiento de horarios, el 27% indicó estar poco satisfecho, el 25% expresó no encontrarse ni satisfecho ni insatisfecho.

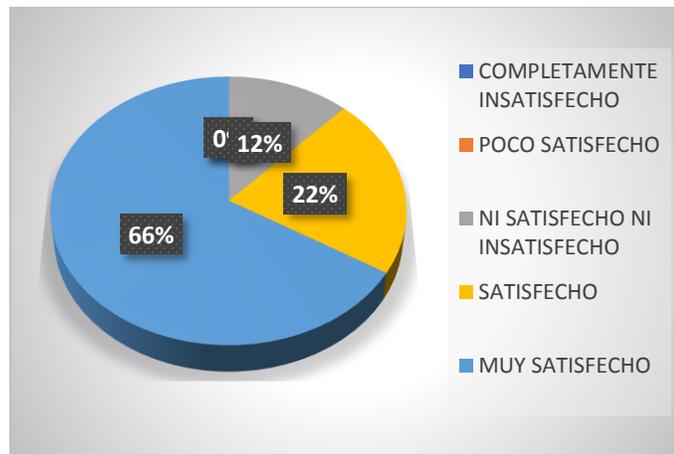
En el hospital privado el 38% de los usuarios que acudieron manifestaron estar completamente satisfechos en relación con el tiempo de atención establecido, el 23% indicó no estar ni satisfecho ni insatisfecho, el 21% expresó estar poco satisfecho, el 15% estar satisfechos y el 3% estar completamente insatisfecho.

Con relación a la pregunta, se evidenció que aquellas inconformidades por no cumplir con los horarios de atención establecidos, especialmente en aquellos pacientes que acudieron al hospital público de la ciudad de Guayaquil.

**Pregunta 9. ¿Está usted de acuerdo con los tratamientos establecidos por los médicos?**



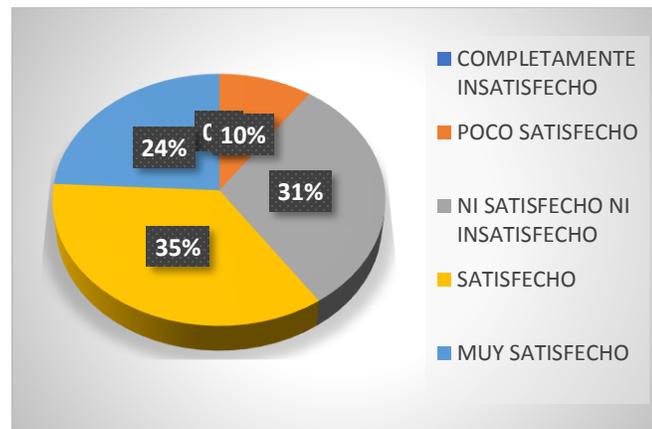
*Figura 25 Conformidad con el tratamiento establecido. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*



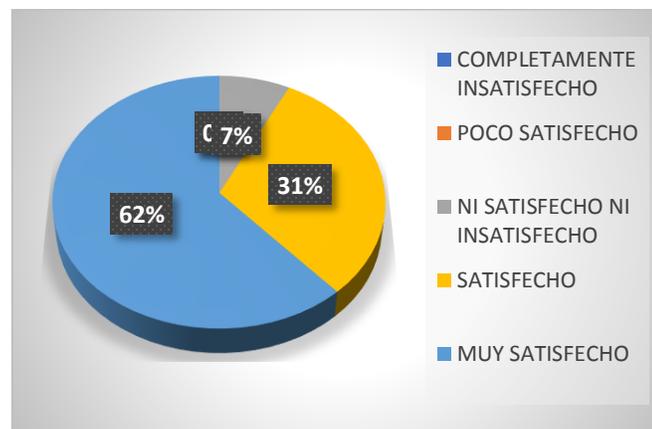
*Figura 26 Conformidad con el tratamiento establecido. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios*

Respecto a la pregunta 9 del cuestionario; en el hospital público el 59% de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos con los tratamientos recibidos, el 29% expresó no estar ni satisfechos ni insatisfechos y el 12% indicó estar poco satisfecho con los tratamientos recibidos. En el hospital privado el 66% de los usuarios indicaron estar completamente satisfechos con el tratamiento médico establecido, el 22% expresó estar satisfechos y el 12% no encontrarse ni satisfechos ni insatisfechos. Se evidencia que, para los usuarios, el hospital privado genera más confianza con los tratamientos establecidos.

**Pregunta 10. ¿El personal del hospital es amable con usted?**



*Figura 27 Trato del personal de salud. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*

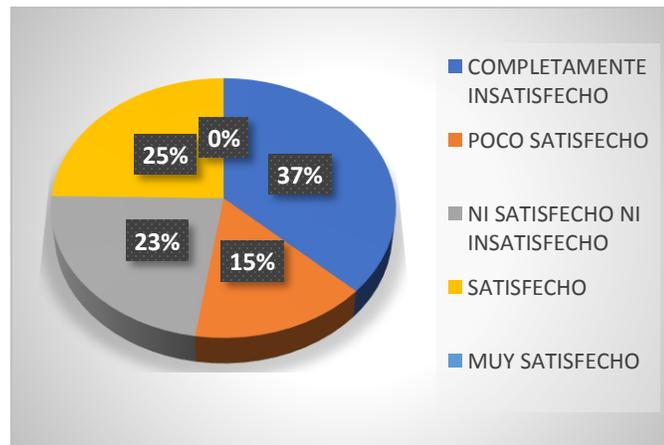


*Figura 28 Trato del personal de salud. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios*

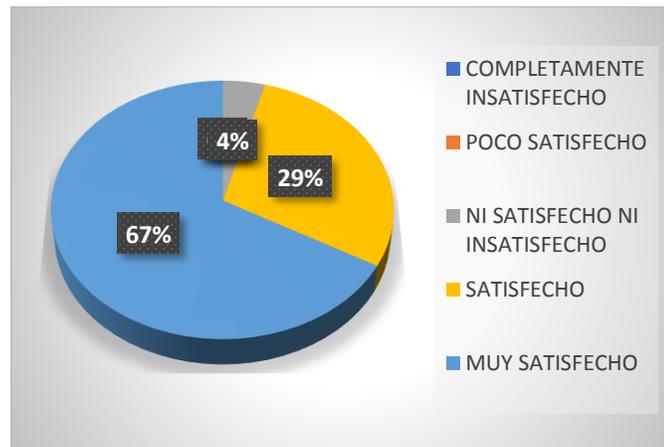
Los usuarios que acudieron al hospital público, el 35% manifestó encontrarse satisfechos con el trato del personal de la institución, el 31% ni satisfechos ni insatisfechos, el 24% completamente satisfechos y el 10% poco satisfechos. En el hospital privado, el 62% de ellos usuarios encuestados manifestaron estar muy satisfechos con el trato del personal, el 31% indicó estar satisfecho y el 7% ni

satisfechos ni insatisfechos. En relación con ambos hospitales, se evidenció un mejor trato por parte del personal del hospital privado.

**Pregunta 11. ¿Se encuentra usted satisfecho con los medicamentos otorgados?**



*Figura 29 Satisfacción con los medicamentos entregados. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*



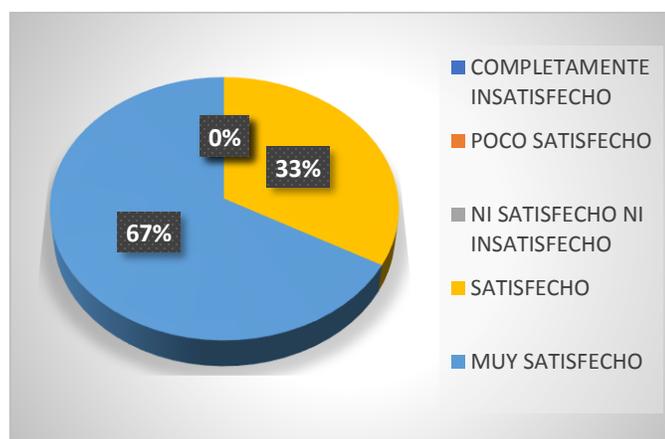
*Figura 30 Satisfacción con los medicamentos entregados. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios*

Se evidenció en las encuestas que el 37% de los usuarios que acudieron a un hospital público de la ciudad de Guayaquil manifestaron estar completamente

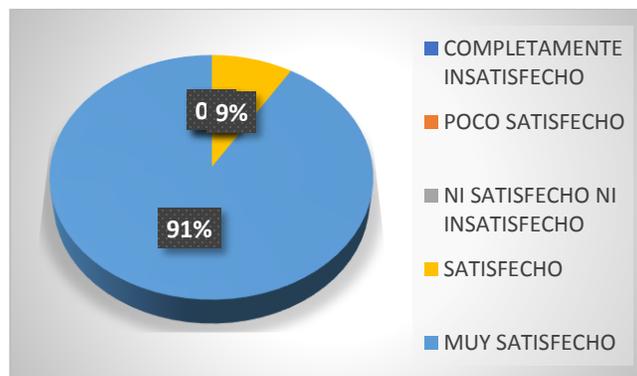
insatisfechos con los medicamentos otorgados, el 25% indicó estar satisfecho, el 23% expresó no estar ni satisfecho ni insatisfecho y el 15% poco satisfecho. En el hospital privado el 67% d ellos usuarios encuestados manifestó estar completamente satisfecho con los medicamentos otorgados, el 29% expresó estar satisfechos y el 4% indicó no estar ni satisfecho ni insatisfechos.

En esta pregunta se evidenció que en el sector público los usuarios manifiestan inconformidades e insatisfacción con los medicamentos que les otorga la institución a diferencia de los usuarios del hospital privado que en su mayoría expreso estar conforme.

**Pregunta 12. ¿Antes de algún procedimiento se le solicitó su consentimiento?**



*Figura 31 Consentimiento previo procedimiento. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*



*Figura 32 Consentimiento previo procedimiento. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios*

El 67% de los usuarios que acudieron a un hospital público, manifestaron que se encuentran muy satisfechos con relación a si se solicitó consentimiento para cualquier procedimiento que les realizasen, el 33% indicó que está satisfecho.

En el hospital privado de los usuarios que acudieron, el 91% expresó estar completamente satisfechos y el 9% satisfechos. En general, en ambos hospitales los usuarios manifiestan una gran satisfacción en relación con el consentimiento previo antes de algún procedimiento.

**Pregunta 13. ¿Considera usted que el personal médico está capacitado para realizar los servicios requeridos?**

En relación con la pregunta 13; en el hospital público el 46% de los usuarios encuestados manifestó estar completamente satisfechos en cuanto a si el personal médico se encuentra capacitado para realizar los servicios requeridos, el 31% indicó estar satisfecho y el 23% no estar ni satisfechos ni insatisfechos. En el hospital privado el 83% de los usuarios expresaron estar completamente satisfechos y el 17%

estar satisfechos. Se evidencia que en ambos hospitales los usuarios expresan contar con profesionales capacitados para brindar los servicios de salud.

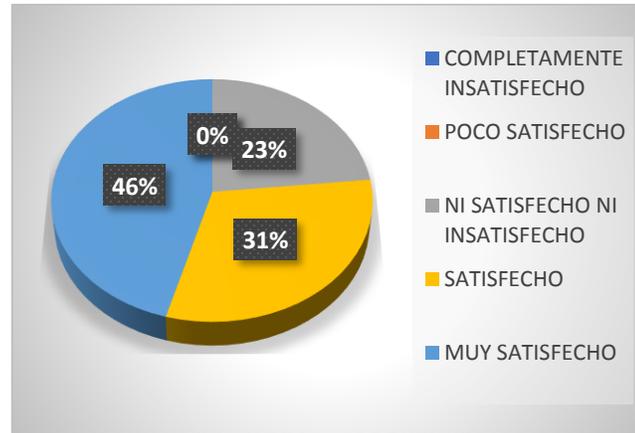


Figura 33 Personal capacitado. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

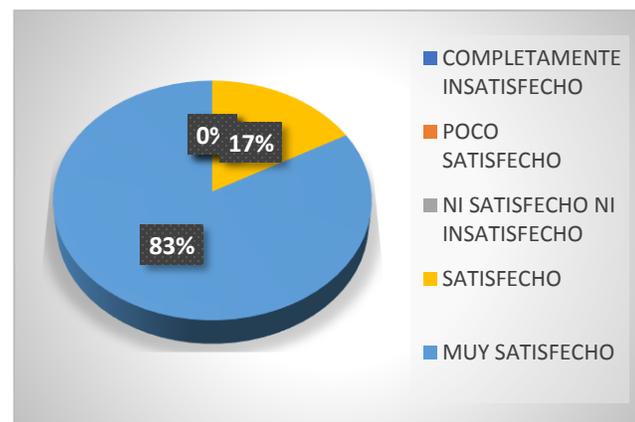


Figura 34 Personal capacitado. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

**Pregunta 14. ¿Se encuentra usted satisfecho con respecto al tiempo de espera antes de la atención?**

Se evidenció que, en el hospital público, el 58% de los usuarios manifestaron estar poco satisfechos con el tiempo de espera previo a la atención, 36% expresó inconformidad total con el tiempo de espera y el 6% indicó no estar ni satisfecho ni

insatisfecho. En el hospital privado el 52% de los usuarios manifestaron estar satisfechos, el 26% ni satisfecho ni insatisfecho y el 22% muy satisfecho.

Los usuarios manifestaron inconformidades con el tiempo de espera previo a la atención en el hospital público a diferencia que en el hospital privado en donde pocos fueron los usuarios que no indicaron ni satisfacción ni insatisfacción, en general la mayoría de los pacientes de la institución privada expresó estar satisfecho con los tiempos de espera.

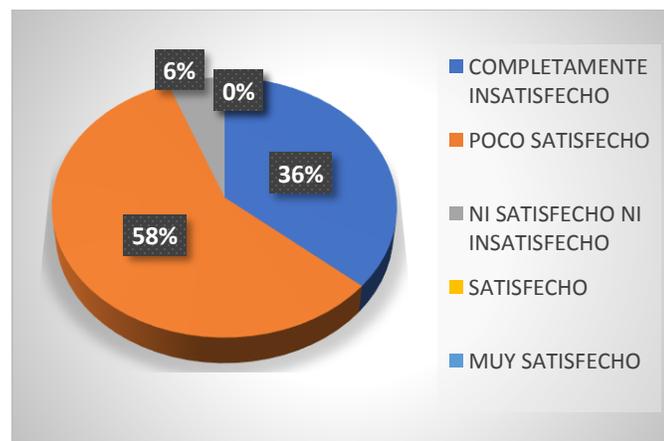


Figura 35 Tiempo de espera previo a la consulta. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

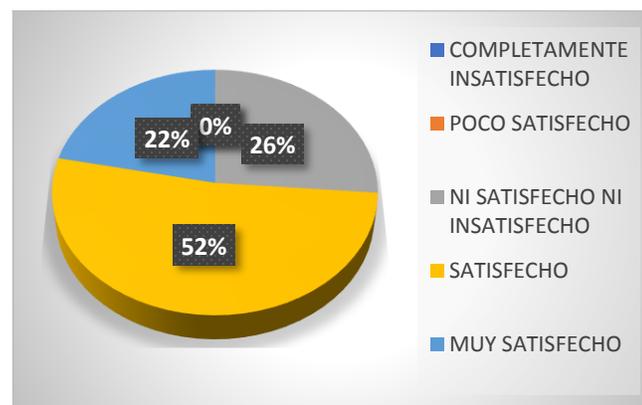
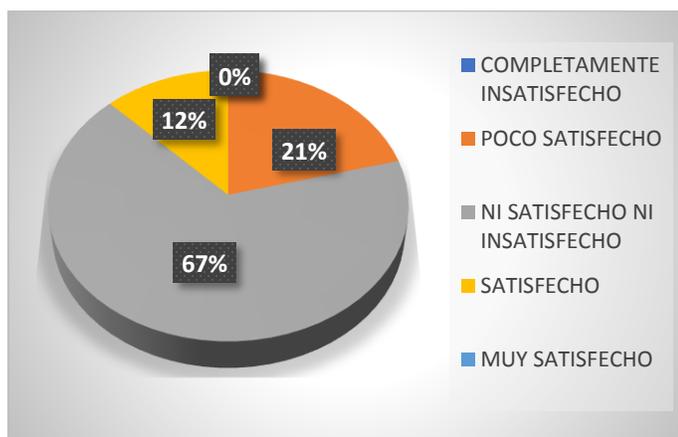


Figura 36 Tiempo de espera previo a la consulta. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

**Pregunta 15. ¿Considera usted que el hospital y su personal, está capacitado para responder de manera inmediata ante una complicación?**

Respecto a la pregunta; en el hospital público el 67% de los usuarios que acudieron por un servicio de salud, manifestaron no estar ni satisfechos ni insatisfechos en relación con considerar si el hospital cuenta con el equipo y personal adecuado para respuesta inmediata ante cualquier complicación, el 21% poco satisfecho y el 12% satisfecho.

En el hospital privado, el 53% de los usuarios manifestaron estar de totalmente satisfechos con el personal y consideran que están capacitados para resolver posibles complicaciones y el 47% restante expresó estar satisfechos. Los usuarios del hospital público mostraron poca confiabilidad en la institución a diferencia de los pacientes del hospital privado, los cuales manifestaron estar satisfechos y confiar en el mismo.



*Figura 37 Respuesta inmediata. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*

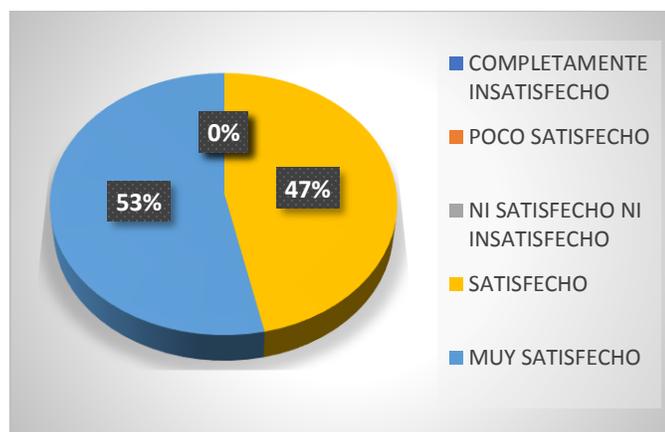


Figura 38 Respuesta inmediata. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

### Pregunta 16. ¿El personal médico le genera confianza?

En el hospital público, el 47% de los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con la atención, el personal médico les genera confianza, el 38% indicó no estar ni satisfechos ni insatisfechos y el 15% expresó estar totalmente satisfechos en relación con la confianza que les genera el personal de salud. En el hospital privado de la ciudad de Guayaquil, el 62% de los usuarios encuestados manifestaron estar muy satisfechos con la confianza del personal médico, el 35% expresó estar satisfecho y el 3% ni satisfecho ni insatisfecho. En general en ambos hospitales la confianza hacia el personal médico es significativamente por encima de la media.

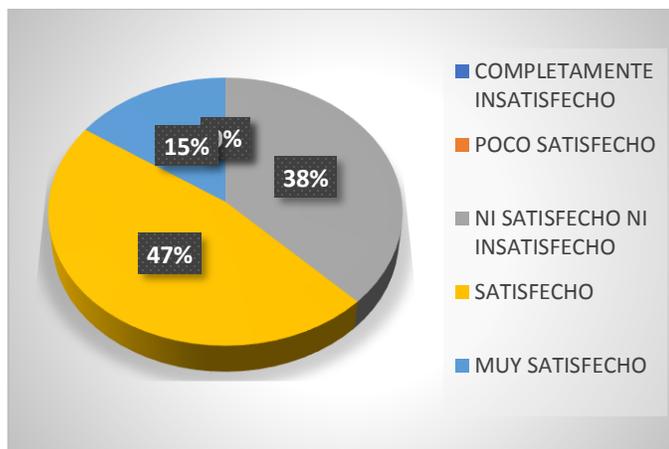


Figura 39 Confianza en el personal médico. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

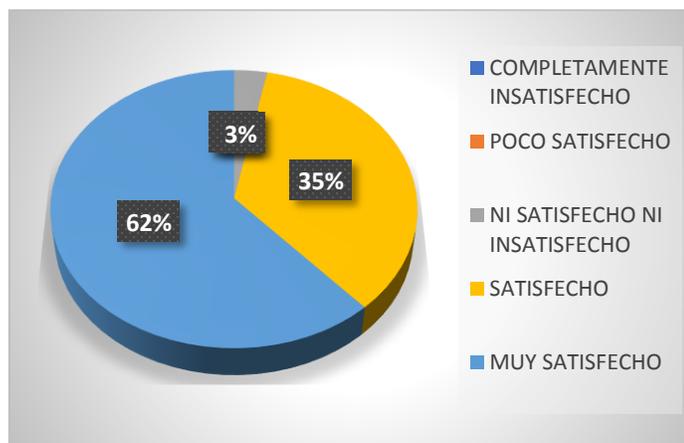


Figura 40 Confianza en el personal médico. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

**Pregunta 17. ¿El médico exploró varias opciones terapéuticas antes de establecer una? ¿Le explicó los pro y contra?**

En el hospital público, el 49% de los usuarios encuestados manifestaron no encontrarse ni satisfechos insatisfechos en relación con la exploración de distintas formas terapéuticas explicando los pros y los contras de estas, el 39% expresó estar totalmente insatisfechos y el 12% poco satisfecho.

En el hospital privado, el 50% de los usuarios encuestados manifestaron estar totalmente satisfechos, el 21% satisfecho y el 29% ni satisfecho ni insatisfecho. En esta pregunta se evidencian diferencias significativas en contra del hospital público, en donde los usuarios expresan no explorar varias opciones terapéuticas ni conocer los beneficios y riesgos de estos.

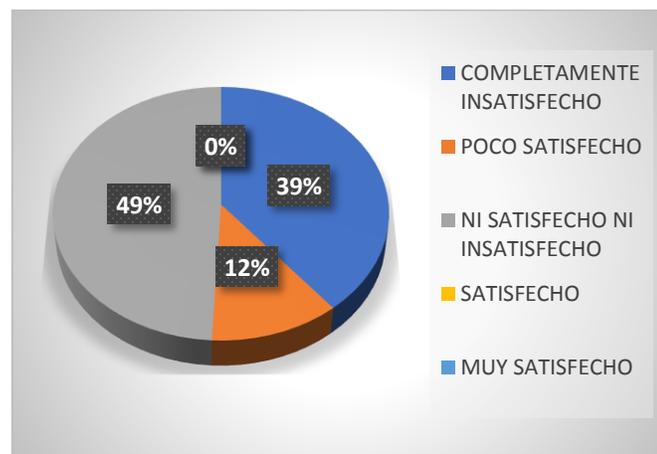


Figura 41 Explorar opciones terapéuticas y explicar pros y contras. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

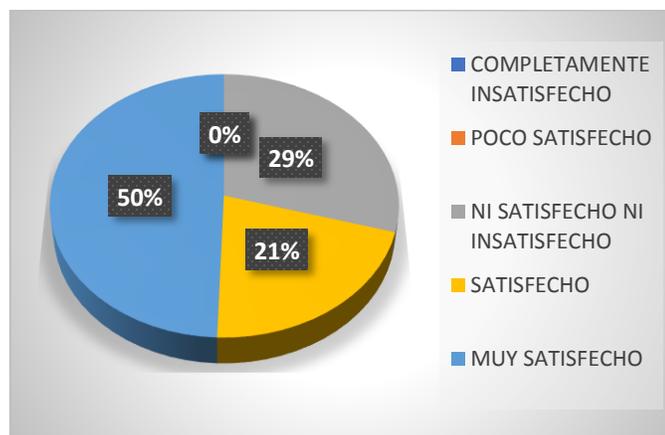
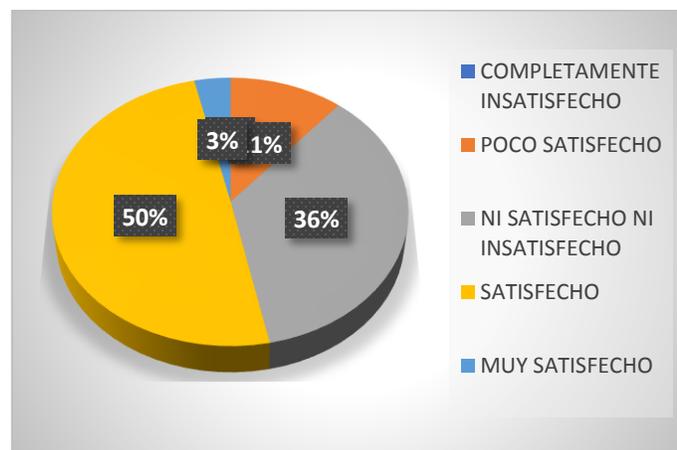


Figura 42 Explorar opciones terapéuticas y explicar pros y contras. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

**Pregunta 18. ¿Se siente usted seguro con los servicios brindados en el Hospital?**

Referente a la pregunta; en el hospital público, el 50% manifestó sentirse seguros y satisfechos con los servicios recibidos por el hospital, el 36% indicó no estar ni satisfechos ni insatisfechos, el 3% estar muy satisfechos y el 1% estar poco satisfecho.

En el hospital privado, el 67% de los usuarios encuestados manifestaron estar muy satisfechos con los servicios brindados por el hospital, el 27% indicó estar satisfechos y el 6% no estar ni satisfechos ni insatisfechos. Se evidencia mayor seguridad percibida por los pacientes que fueron atendidos en el hospital privado que en el público.



*Figura 43 Seguridad con los servicios brindados. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*

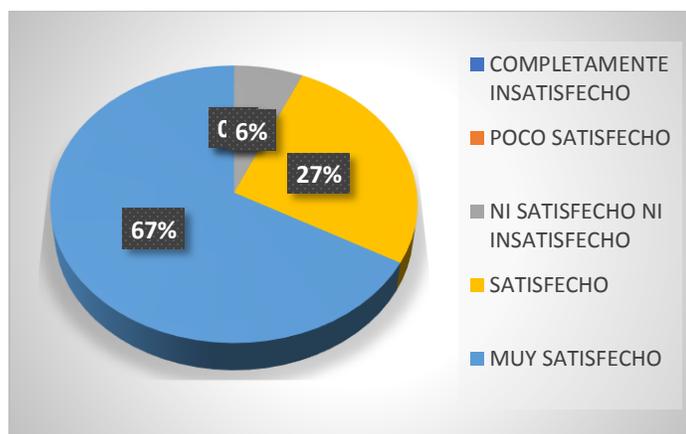


Figura 44 Seguridad con los servicios brindados. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

### **Pregunta 19. ¿Toman en cuenta sus requerimientos?**

En el hospital público de la ciudad de Guayaquil, el 46% de los usuarios encuestados manifestaron no estar ni satisfechos ni insatisfechos con relación a considerar sus requerimientos por parte del personal de salud, el 39% indicó estar poco satisfecho, el 8% indicó estar satisfechos y el 7% completamente insatisfechos.

En el hospital privado de la ciudad de Guayaquil, el 64% de ellos usuarios encuestados manifestaron estar completamente satisfechos con la atención a sus requerimientos, el 21% expresó estar satisfechos y el 15% ni satisfechos ni insatisfechos. Se evidencia insatisfacción por parte de los usuarios que acudieron al hospital público en cuanto al cumplimiento de requerimientos.

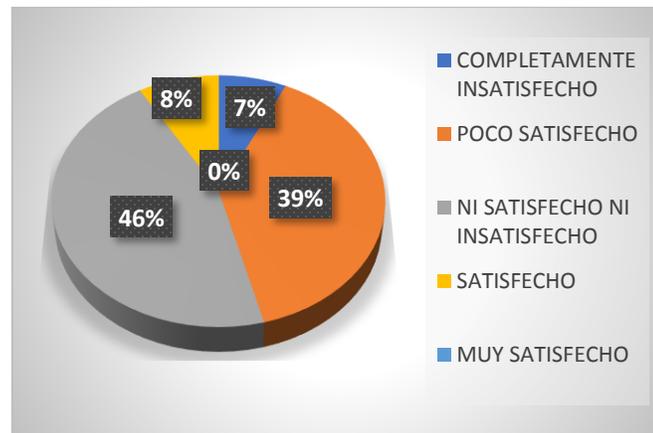


Figura 45 Tomar en cuenta los requerimientos de los pacientes. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

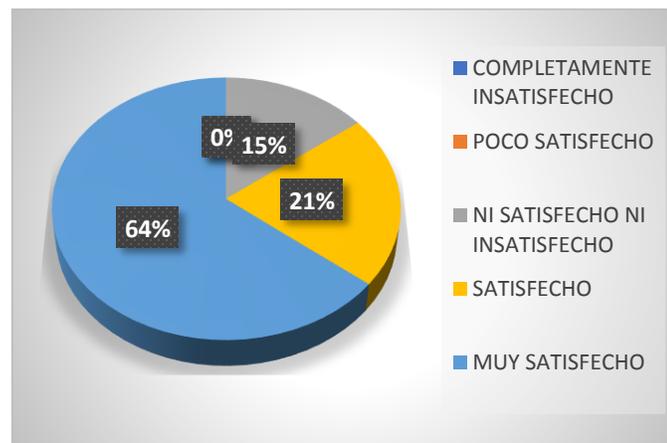


Figura 46 Tomar en cuenta los requerimientos de los pacientes. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

### Pregunta 20. ¿El personal médico se preocupa por su salud?

Referente a la pregunta; en el hospital público, el 46% de los usuarios encuestados, no manifiestan ni satisfacción ni insatisfacción en cuanto a si el personal médico se preocupa por su salud, el 36% expresa estar poco satisfecho y el 18% estar satisfecho; en el hospital privado, el 67% de ellos usuarios encuestados manifestaron estar completamente satisfechos con la preocupación que muestra el personal médico por

la salud de sus pacientes, el 28% expresa estar satisfechos y el 5% no estar ni satisfechos ni insatisfechos.

Se evidencia que en el hospital privado los usuarios perciben mejor la actitud del personal con respecto a la preocupación por la salud de los pacientes.

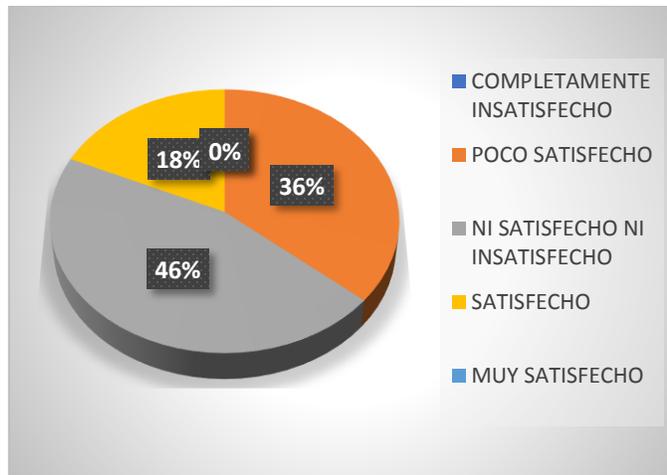


Figura 47 Personal muestra preocupación por la salud de los pacientes. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

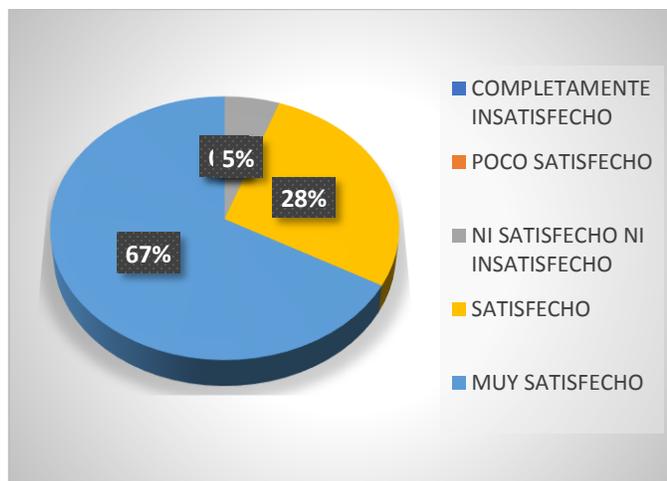
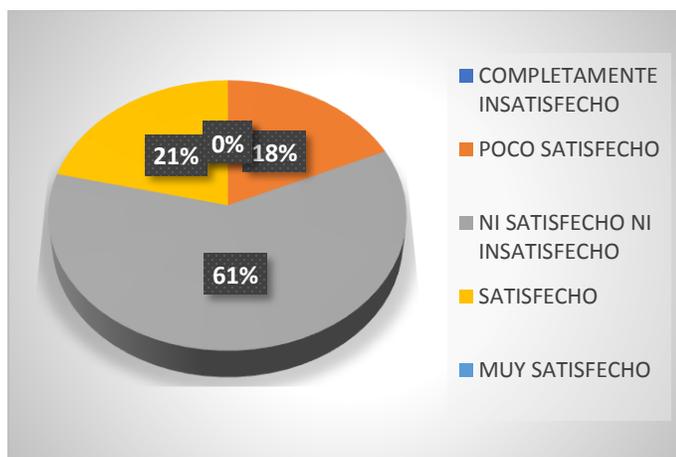


Figura 48 Personal muestra preocupación por la salud de los pacientes. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

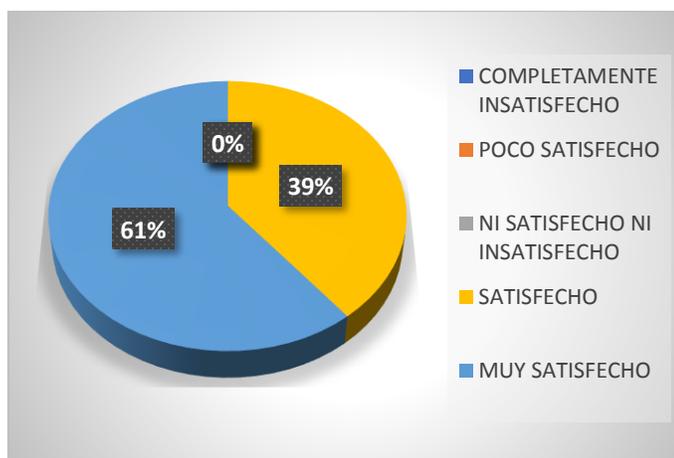
**Pregunta 21. ¿El personal de salud muestra interés en usted y en aclarar sus dudas?**

En el hospital público, el 61% de los usuarios encuestados manifestaron no estar ni satisfechos ni insatisfechos en relación con el interés que muestra el personal médico por la salud de sus pacientes y en aclarar las dudas, el 21% expresó estar satisfechos y el 18% poco satisfechos.

En el hospital privado, el 61% de los usuarios encuestados manifestaron estar completamente satisfechos con el interés que le brinda el personal médico a su salud y en aclarar sus dudas y el 39% indicó estar satisfechos. Se evidencia una mayor preocupación por parte del personal médico del hospital privado hacia sus usuarios.



*Figura 49 Interés de parte del personal médico por la salud y en aclarar dudas. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios*



*Figura 50 Interés de parte del personal médico por la salud y en aclarar dudas. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios*

**Pregunta 22. ¿Cómo calificaría usted el nivel de cortesía de los trabajadores del hospital?**

En el hospital público, el 39% de los usuarios encuestados manifestaron estar satisfechos con relación al nivel de cortesía de parte de los trabajadores del hospital, el 29% indicó no estar ni satisfecho ni insatisfechos, el 26% expresó encontrarse poco satisfecho y el 6% completamente insatisfecho.

En el hospital privado, el 73% de los usuarios encuestados manifestaron haber recibido un trato cordial, por lo que se encuentran totalmente satisfechos, el 25% indicó estar satisfecho con la cortesía de parte de ellos trabajadores y el 2% expresó no sentirse ni satisfecho ni insatisfechos. Se evidencia.

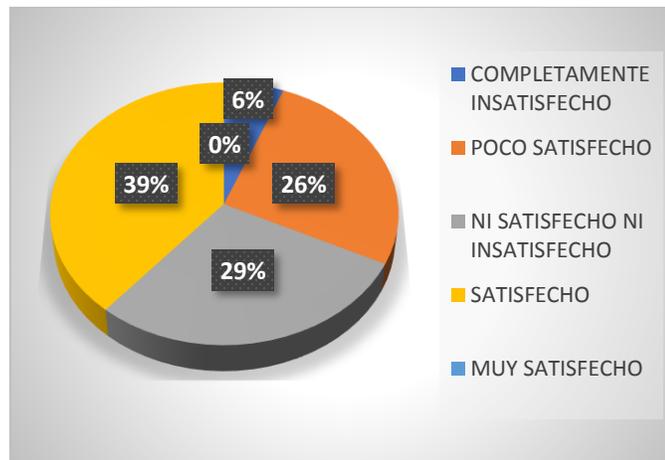


Figura 51 Cortesía por parte de los trabajadores. Sector público. Tomado de encuestas a usuarios

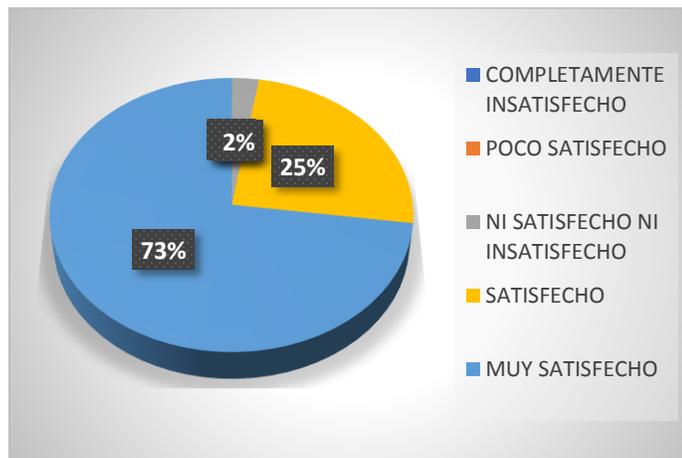


Figura 52 Cortesía por parte de los trabajadores. Sector privado. Tomado de encuestas a usuarios

### Análisis general de los resultados de la encuesta

Se utilizó como instrumento de investigación el cuestionario de SERVPERF, el cual constó de 6 dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; dicha encuesta fue aplicada a la muestra previamente establecida en un hospital público y en una privado, en los cuales le evidenció lo siguiente:

Tabla 2 Resultados sobre la calidad del servicio

		<b>Hospital Público</b>	<b>Hospital privado</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Pregunta 1	2,72	4,47
	Pregunta 2	2,8	4,71
	Pregunta 3	4,19	4,83
		<b>3,24</b>	<b>4,67</b>
<b>Fiabilidad</b>	Pregunta 4	4,69	4,86
	Pregunta 5	4,05	4,6
	Pregunta 6	4,25	4,65
	Pregunta 7	3,15	4,53
	Pregunta 8	1,77	3,65
	<b>3,58</b>	<b>4,46</b>	
<b>Sensibilidad</b>	Pregunta 9	3,46	4,54
	Pregunta 10	3,74	4,54
	Pregunta 11	2,35	4,63
	Pregunta 12	4,67	4,91
	<b>3,56</b>	<b>4,66</b>	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Pregunta 13	4,22	4,83
	Pregunta 14	1,69	3,95
	Pregunta 15	2,91	4,53
	<b>2,94</b>	<b>4,437</b>	

<b>Seguridad</b>	Pregunta 16	3,78	4,59
	Pregunta 17	2,1	4,2
	Pregunta 18	3,46	4,6
		<b>3,11</b>	<b>4,46</b>
<b>Empatía</b>	Pregunta 19	2,55	4,5
	Pregunta 20	2,82	4,61
	Pregunta 21	3,03	4,61
	Pregunta 22	3,01	4,7
		<b>2,85</b>	<b>4,61</b>

Para la dimensión elementos tangibles, se preguntó a los usuarios como calificarían la infraestructura del hospital, las condiciones en las que se encuentra, la limpieza y la disponibilidad de recursos.

En el hospital público los usuarios manifestaron una baja satisfacción con respecto a la infraestructura (2.72) y condiciones del hospital (2.8), no obstante, expresaron conformidad respecto a la limpieza e higiene del mismo (4.19) dando como resultado para el hospital público un puntaje de 3.24.

En el hospital privado, los usuarios manifestaron satisfacción respecto a los puntos previamente establecidos dando un resultado general de 4.67 para la variable. Se evidenció una diferencia significativa entre ambos hospitales en donde los usuarios expresaron mayor calidad en el hospital privado.

Para la dimensión fiabilidad, se preguntó a los usuarios acerca de la satisfacción con los servicios brindados por los hospitales, el compromiso del personal con el cuidado de la salud, la comunicación efectiva de procedimientos a realizar, el tiempo empleado y el cumplimiento de horarios.

En el hospital público los usuarios manifestaron satisfacción respecto al cumplimiento de servicios ofertados (4.69), el compromiso con los pacientes (4.05) y la comunicación previo a un procedimiento (4.25), sin embargo, expresaron insatisfacción en cuanto al tiempo empleado (3.15) y el cumplimiento de horas establecidas (1.77), dando como resultado para el hospital público un puntaje de 3.58 en esta dimensión.

Por otro lado, en el hospital privado, los usuarios manifestaron estar satisfechos con relación a las características ya mencionadas, exceptuando el cumplimiento de horas establecidas (3.65) en las que algunos usuarios manifestaron insatisfacción, obteniendo como resultado 4.46 para esta dimensión. En comparación con ambos hospitales, los usuarios expresaron inconformidades por el exceso de tiempo empleado para obtener los servicios de salud en un hospital público.

Para la dimensión sensibilidad, se preguntó a los usuarios como calificarían al personal médico respecto a los tratamientos establecidos, la amabilidad, la satisfacción con los fármacos otorgados y el consentimiento para cualquier procedimiento.

En el hospital público, los usuarios manifestaron estar promediamente satisfechos en cuanto a los tratamientos establecidos (3.46) y la cordialidad por parte

del personal (3.74), en lo referente al consentimiento previo a cualquier procedimiento, los pacientes expresaron encontrarse satisfechos (4.67), no obstante, en relación con los medicamentos recibidos, manifestaron insatisfacción (2.35) dando un resultado para el hospital público de 3.56; en el hospital privado, los usuarios manifestaron satisfacción para esta dimensión, obteniendo un puntaje de 4.66.

Para la dimensión de capacidad de respuesta, se preguntó a los usuarios acerca de la capacidad del personal para realizar ofrecer los servicios, la satisfacción en cuanto al tiempo de espera y la capacidad de respuesta ante una complicación.

En el hospital público, los usuarios manifestaron satisfacción con relación al personal capacitado (4.22), sin embargo, se evidenció desconformidades con el tiempo de espera previo a la atención (1.69) y la capacidad de respuesta ante una complicación (2.91), dando como resultado para esta dimensión 2.94 para el hospital público.

Por otra parte, en el hospital privado, los usuarios manifestaron satisfacción en relación con la capacidad del personal (4.83) y la respuesta ante complicaciones (4.53) no obstante, se evidenció poca satisfacción en cuanto al tiempo de espera antes de la atención (3.95), obteniendo como resultado 4.43 para esta dimensión.

Para la dimensión de seguridad para el paciente, se preguntó a los usuarios si el personal médico les transmitía confianza, seguridad y si se exploró varias alternativas terapéuticas antes de establecer una, indicando los pros y contras.

En el hospital público, los usuarios manifestaron estar medianamente satisfechos con relación a la confianza (3.78) y seguridad (3.46) percibida, no

obstante, manifiestan la no exploración de tratamientos con pros y contras antes de establecer uno (2.1), dando como resultado para el hospital público de 3.11 para esta dimensión; en el hospital privado se evidenció satisfacción por parte de los usuarios, obteniendo un puntaje de 4.46 para esta dimensión.

Para la última dimensión, empatía, se evaluó la calificación de los usuarios con relación a preocupación y el interés que el personal de salud manifiesta por sus pacientes, la toma en cuenta de los requerimientos durante la atención y el nivel de cortesía de los trabajadores hacia los usuarios.

En el hospital público, los usuarios manifestaron poca satisfacción en las características antes mencionadas, obteniendo como resultado para el hospital público de 2.85 en esta dimensión; en el hospital privado, los usuarios manifestaron estar satisfechos con el trato e interés de parte del personal, obteniendo resultados de 4.61 para esta dimensión.

La calidad percibida por los usuarios del hospital privado es satisfactoria, sin embargo, para el hospital privado se deberá trabajar en las dimensiones, enfatizando la dimensión de capacidad de respuesta y la de empatía, que son aquellas con puntajes inferiores a 3.

### **Análisis de resultados de las entrevistas realizadas.**

Adicional a la encuesta, se realizó una entrevista a 15 usuarios que acudieron al sector privado y 20 que acudieron al sector público, en la que se pidió a los usuarios que respondan a las siguientes preguntas:

En la pregunta 1 **¿Según su opinión qué le hace falta al hospital en infraestructura e insumos?**

Los usuarios del hospital público manifestaron que existe un déficit significativo de medicamentos e insumos médicos lo que afecta la calidad de atención y afecta indirectamente a su salud y a su economía, pues manifiestan que muchas veces no pueden seguir un tratamiento ya sea por la inexistencia o por falta de recursos económicos para adquirir los fármacos fuera del hospital, también manifestaron que, a pesar de contar con una buena infraestructura, hace falta más disponibilidad de servicios, tales como camas para hospitalización, UCI , entre otros.

En el hospital privado los usuarios manifestaron que la institución cuenta con un espacio físico adecuado y confortable, y cuenta con disponibilidad de atención, pero que depende a la demanda algunas veces no hay suficiente espacio en la sala de espera.

En la pregunta 2. **Describa usted ¿cómo es el trato que recibió por parte del personal médico del hospital?**

Los usuarios del hospital público manifestaron poca amabilidad por parte del personal de la institución previo a la atención, de la misma manera expresaron una falta de comunicación, expresan que al llegar al hospital pasan por varios filtros, y no se les explica bien en donde será la atención ni el procedimiento previo por realizar, esto debido a la alta demanda.

Los usuarios del hospital privado manifestaron que el personal es cordial, amable, respetuoso, prestos a dar información y a solución de problemas.

En la pregunta 3. **Desde su perspectiva ¿qué necesita el hospital para brindarle una atención de calidad?**

En el hospital público, los usuarios manifestaron que debería haber aumento de personal médico para agilizar atenciones, menorar el tiempo de espera y para la pronta obtención de una cita médica, también expresaron que debería abrirse hospitalización y cirugías para áreas como ginecología y urología; los usuarios expresaron que el personal tiene poca paciencia, no pueden expresar todas sus dudas porque se molestan por el tiempo empleado.

En el hospital privado los usuarios manifestaron la ausencia de salas de espera, que a pesar de que el tiempo de espera es corto, la ausencia de sitios supone acumulación de personas esperando su atención de forma incómoda, los usuarios también expresaron que, a pesar de recibir una atención de calidad, los precios por los servicios ofertados son elevados.

En la pregunta 4. **Señale los aspectos positivos y negativos al momento de acudir por un servicio de salud al hospital**

*Tabla 3 Aspectos positivos y negativos del hospital público*

Hospital público	
Aspectos positivos	Aspectos negativos

Se preocupan por la salud	Falta de insumos
Es gratuito	Falta de medicamentos
Abierto las 24 horas	Prolongados tiempos de espera
Amplia gama de servicios	Falta de paciencia
	Poca comunicación

*Tabla 4 Aspectos positivos y negativos del hospital privado*

<b>Hospital privado</b>	
Atención inmediata	Elevados costos
Poco tiempo de espera	Falta de espacio y sitios de espera
Todas las especialidades	
Espacios confortables	

En la pregunta 5. **¿Qué piensa usted que tiene que realizar la institución para mejorar los servicios, podría usted realizar algunas recomendaciones?**

En el hospital público, los usuarios indicaron que existen varios factores a mejorar en la institución, realizaron recomendaciones como aumentar el número de personal que labora diariamente, capacitar al personal constantemente, respetar los horarios establecidos, incentivar la empatía y cordialidad, menorar el tiempo de

espera para los servicios de consultas y exámenes, dotar de medicamentos e insumos al hospital y una mayor organización y comunicación para con los pacientes.

En el hospital privado, los usuarios manifestaron satisfacción en la atención, dando pocas recomendaciones como la adecuación de salas de espera y mayores convenios con el sector público y otras aseguradas.

En la pregunta 6. **¿Cuándo usted ingresa a la instalación hospitalaria qué espera por parte del personal?**

En el hospital público los usuarios manifestaron esperar una atención digna, con valores, con personal altamente capacitado, pacientes al responder dudas, cordiales, amables, empáticos, esperan encontrar agilidad en los procesos, una pronta atención y tratamientos adecuados para sus patologías.

En el hospital privado los usuarios expresaron esperar una atención personalizada, con amabilidad, educación, profesionales competentes que solucionen sus problemas de salud, que la institución disponga de todos los servicios (exámenes, especialistas, imágenes), ellos acuden por una atención inmediata, con todos los cuidados pertinentes que satisfagan sus necesidades.

## Análisis general de la entrevista

Tabla 5 Resumen de los resultados de las entrevistas

	<b>Hospital público</b>		<b>Hospital privado</b>	
	<b>Aspectos positivos</b>	<b>Aspectos negativos</b>	<b>Aspectos positivos</b>	<b>Aspectos negativos</b>
<b>Pregunta 1</b>	Buena infraestructura	Déficit de medicamento e insumos médicos, cupos limitados para el ingreso hospitalario	Buena infraestructura y confort	Falta de espacio en sala de espera
<b>Pregunta 2</b>		Poca amabilidad, falta de comunicación,	Personal amable, cordial	
<b>Pregunta 3</b>		Falta de personal, limitada cartera de servicios		Precios elevados
<b>Pregunta 4</b>	Gratuito, atención las 24 horas, gratuito	Falta de insumos y medicamentos, falta de paciencia, prolongados tiempos de espera	Poco tiempo de espera, amplia gama de servicios	Falta de sitios de espera y costos elevados
	<b>Hospital público</b>		<b>Hospital privado</b>	
<b>Pregunta 5</b>	Contratación de personal, capacitaciones continuas, agilizar procesos de atención,		Realizar convenios, bajar los precios y aumentar salas de espera	

---

	incentivar la empatía y cordialidad, mayor adquisición de insumos y medicamentos.	
<b>Pregunta 6</b>	atención digna, con valores, con personal altamente capacitado, pacientes al responder dudas, cordiales, amables, empáticos, esperan encontrar agilidad en los procesos, una pronta atención y tratamientos adecuados para sus patologías	una atención personalizada, con amabilidad, educación, profesionales competentes que solucionen sus problemas de salud, que la institución disponga de todos los servicios

---

Los usuarios encuestados del hospital público manifestaron insatisfacción por parte de las dimensiones, expresando que la principal falencia es la falta de insumos y medicamentos en la institución; respecto a la relación médico/paciente, los usuarios indicaron que el trato muchas veces es malo, que existe una falta comunicación y que sienten no poder expresarse de la manera que requieren.

Adicional expresan que el largo tiempo de espera y el no cumplimiento de los horarios establecidos baja de manera significativa su percepción de la calidad y recomiendan a la institución realizar capacitaciones, incentivar al personal aportando a una mejor cultura organizacional, gestionar los procesos de manera más ágil, y manifiestan que, para percibir mejor la calidad de servicios, esperan una atención íntegra, con valores y humanizada.

Los usuarios encuestados del hospital privado manifestaron que la atención es buena, el personal que labora en la institución es amable y cordial y la infraestructura

y espacios son cómodos, también expresan que para encontrarse totalmente satisfechos recomiendan adaptar más salas de esperas en la institución, además de disminuir los costes de los servicios y generar más convenios internos con el sector público y aseguradoras, de manera que no afecte significativamente a su economía.

### **Análisis general de los resultados de las entrevistas en conjunto con las encuestas**

Se analizó de manera individual los resultados obtenidos en las encuestas y en las entrevistas. En la dimensión elementos tangibles se reportó un promedio de 3.24 en la calidad percibida en el hospital público, mientras que en el hospital privado fue de 4.67. En la dimensión fiabilidad se reportó un promedio de 3.58 para el hospital público mientras que en el hospital privado fue de 4.46.

En la dimensión sensibilidad se reportó para el hospital público un promedio de 3.56 mientras que para el hospital privado fue de 4.66. En la dimensión capacidad de respuesta se reportó un promedio de 2.94 para el hospital público, mientras que para el hospital privado se reportó un promedio de 4.437. En la dimensión de seguridad se reportó un promedio de 3.11 para el hospital público mientras que en el hospital privado fue de 4.46. En la dimensión empatía se reportó un promedio de 2.85 para el hospital público y para el hospital privado fue de 4.61.

En las entrevistas el aspecto más mencionado fue la ausencia de insumos y medicamentos para el sector público, y la adecuación de nuevas salas de espera para el sector privado. Se evidenció que los usuarios manifestaron una disconformidad con

el tiempo de espera previo a la atención en el sector público, así como una mala comunicación de parte del personal.

Otro factor identificado en las entrevistas fue la sensibilización con los pacientes, los usuarios manifestaron falta de empatía y paciencia para con ellos en el hospital público, y manifestaron que hay déficits en la capacidad de respuestas por lo que en las entrevistas se evidenció la necesidad de capacitaciones continuas al personal.

### **Análisis general de los resultados de las entrevistas en conjunto con las encuestas**

Se analizó de manera individual los resultados obtenidos en las encuestas y en las entrevistas, en ambos casos se detectó similitudes en las dimensiones, se identificó que las principales dificultades para una buena percepción de la calidad de servicios de salud fueron la ausencia de insumos y medicamentos para el sector público, indicando que es el principal motivo por el que no reciben un servicio de calidad; en el hospital privado, se evidenció la necesidad de la adecuación de nuevas salas de espera para los usuarios.

En el hospital público, se evidenció en ambos instrumentos que los usuarios manifestaron una disconformidad con el tiempo de espera previo a la atención, así como una mala comunicación y falta de comprensión por parte del personal que labora en la institución, lo que hace que la calidad de la atención disminuya de manera significativa.

Otro factor identificado en ambos instrumentos fue la sensibilización con los pacientes, los usuarios manifestaron de manera cualitativa y cuantitativa una falta de empatía y paciencia para con ellos en el hospital público, lo que es un inconveniente a la hora de un diagnóstico oportuno, los pacientes también manifestaron que hay déficits en la capacidad de respuesta, tanto en la gestión administrativa, como en la asistencial, por lo que en las entrevistas se evidenció la necesidad de capacitaciones continuas al personal.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta de la investigación**

En el presente capítulo se detalla la propuesta de investigación, la cual estará conformada por un conjunto de estrategias y actividades que permitan mejorar la calidad de servicios de salud que brinda un hospital público de la ciudad de Guayaquil. Los resultados obtenidos en el capítulo 3 y la coincidencia de estos en las encuestas y entrevistas realizadas fueron hallazgos fundamentales para el desarrollo de la propuesta de investigación. El desarrollo de la propuesta se llevó a cabo mediante un objetivo y en ella se describe la manera de ejecutarlo, se evaluó la necesidad de recursos humanos y materiales y se implementó un cronograma de las actividades.

#### **Tema de la propuesta de investigación**

Diseño de plan de mejoras para la calidad de servicios de salud que ofrece un hospital de la ciudad de Guayaquil.

#### **Objetivos**

##### **Objetivo general**

Diseñar estrategias que mejoren la percepción de los usuarios que ofrece la calidad de servicios de salud que ofrecen un hospital público y privado de la ciudad de Guayaquil

### **Objetivos específicos**

- Establecer acciones para el control de abastecimiento y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos para el hospital público.
- Detallar el plan para la adecuación de una sala de espera en el hospital privado.
- Elaborar una estrategia para el control y optimización de tiempos de atención.
- Instaurar un plan de capacitación al personal asistencial acerca de la sensibilización con los pacientes.
- Instaurar sistemas de calificación post atención
- Aplicar estrategia de reconocimiento al personal más destacado empáticamente.

### **Justificación**

El tema de la calidad ha sido de gran importancia en los últimos años y ha sido acogida como variable en varios sectores incluyendo el de la salud, se considera calidad como aquel bien, objeto o servicio que cumpla con especificaciones determinadas por el usuario, el cual está dispuesto a adquirirla y dar un atributo monetario por el mismo, siendo este el que percibe su adquisición como satisfactor de sus necesidades.

En el Ecuador, el sistema de salud está enfocado en la mejorar la calidad de los servicios de salud ofertados, centrados en brindar experiencias agradables a los usuarios que asisten a las instituciones sanitarias, no obstante, esta calidad no es percibida por los usuarios y por lo tanto no satisfacen sus necesidades. En la

investigación se evidenció que existe una diferencia significativa respecto a la percepción de calidad de servicios, demostrando déficits en el sector público.

La propuesta de investigación surge como una respuesta a mejorar la calidad de los servicios de salud que prestan dos hospitales, uno público y uno privado de la ciudad de Guayaquil, y que los usuarios perciban importancia de parte del personal respecto a su salud, esto, aplicando una atención integral, cordial, empática, cuidando el bienestar físico y psicológico de los usuarios. Con el desarrollo de esta propuesta se benefician los usuarios, quienes recibirán una atención de calidad y el hospital, quien podrá ofrecer mejores servicios de salud a la comunidad.

### **Desarrollo de la propuesta**

Las estrategias establecidas en la presente propuesta de investigación se plantearon a partir de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados, encuesta y entrevista basadas en el modelo SERVPERF en usuarios que asistieron por servicios de salud a un hospital público y uno privado. Se evidenció insatisfacción de parte de los usuarios del hospital público en todas las dimensiones del cuestionario por lo que se vio la necesidad de establecer medidas inmediatas, en el sector privado, a pesar de que los usuarios mostraron gran satisfacción, se observó características que podrían cambiarse para mejorar los servicios.

Con la finalidad de cumplir con las expectativas de los usuarios y lo que ellos perciben como calidad del servicio de salud, se plantearon estrategias basada en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, capacidad de respuesta,

seguridad y empatía, que permitirán optimizar la calidad de servicio a partir del año 2023.

### **Estrategias y/o actividades para mejorar la calidad percibida**

#### **Elementos tangibles**

#### **Acción: Control de abastecimiento y almacenamiento de medicamentos e insumos médicos para el hospital público**

Para un buen abastecimiento hospitalario no solo se toma en cuenta las adquisiciones, si no la distribución y almacenamiento de los productos, para ello, la institución deberá elaborar un censo de los medicamentos e insumos usados por áreas a nivel hospitalario, para proveer de manera efectiva los productos y evitar el riesgo de que este caduque.

Se llevará un control exhaustivo de todo el inventario, en donde se detallará la fecha de ingreso de los insumos, la fecha de caducidad, la cantidad que llega y la cantidad usada, en el cual deberá entregarse un reporte a fin de mes, esto durante los primeros 3 meses para poder sacar un promedio mensual de la cantidad de insumos utilizados, para de esta manera al momento de hacer adquisiciones se tenga en cuenta cuál es la cantidad idónea que deberá entregarse a cada área del hospital.

#### **Acción: Adecuación de una sala de espera en el hospital privado**

Los usuarios que recibieron atención por parte de un hospital público manifestaron inconformidad con la ausencia de sitios para sentarse a esperar su turno,

por lo que se evidencia la necesidad de adecuar una sala de espera dentro del hospital, mismo que cuenta con espacio, pero no con sillas de espera, por lo que se plantea la adquisición de set de sillas de espera de puestos las cuales serán adecuadas en los interiores de la institución.



*Figura 53 Sillas de espera*

## **Fiabilidad**

### **Estrategia: Control y optimización de tiempos de atención**

En el hospital público, los pacientes manifestaron poco tiempo para aclarar sus dudas y el no cumplimiento de horas establecidas. Para el control y optimización de tiempos de atención, se plantea establecer como norma un tiempo mínimo de atención para cada usuario, siendo este de 20 minutos por paciente, en dónde el personal médico se encargará de la atención, de brindar un tratamiento terapéutico eficaz y responder las dudas de los usuarios.

El personal administrativo deberá programar las citas médicas de manera que se respete los horarios; los usuarios deberán llegar con 30 minutos de anticipación

para cumplir con los procesos administrativos, toma de signos vitales entre otros, y de esta manera evitar la acumulación de pacientes. Esto aplica para los dos hospitales, el público y el privado.

## Sensibilidad

### Estrategia: Capacitación al personal asistencial acerca de la sensibilización con los pacientes

En el momento en el que el personal ingresa a trabajar, se deberá capacitar en la inducción la manera de ser sensibles con los pacientes, al personal médico se deberá recordar que antes de establecer un tratamiento se debe explorar varias opciones y aquel tratamiento más oportuno deberá ser aprobado por el usuario al momento de la atención. Esta capacitación se dará una sola vez al personal, y se deberá recordar de manera mensual mediante el correo institucional.

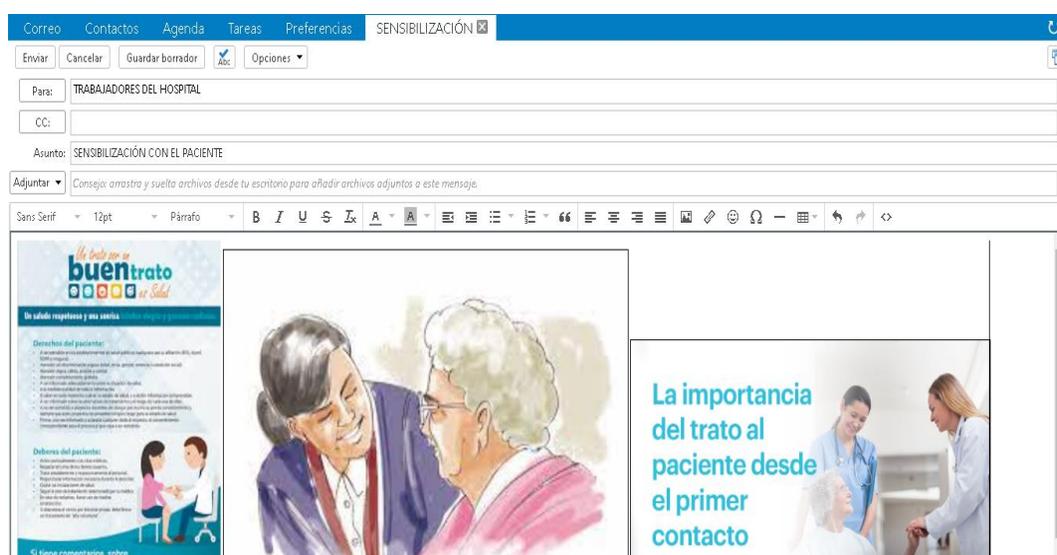


Figura 54 Recordatorio mensual de sensibilización con el paciente

## **Capacidad de respuesta**

### **Estrategia: Capacitaciones periódicas al personal asistencial**

En los instrumentos previamente aplicados, los usuarios del hospital público manifestaron no confiar en el personal ante una complicación, los usuarios expresaron que, para mejorar esta variable se aplica como estrategia la capacitación continua al personal, esto implica capacitar de manera periódica a todos los profesionales de la salud con un mínimo de 2 veces anuales, también se deberán facilitar cursos acorde a las áreas establecidas para todo el personal y evitar el constante cambio de área de los trabajadores de manera que todo el personal se encuentra apto para actuar ante emergencias y complicaciones dentro de la institución.

## **Seguridad**

### **Estrategia: Educación al paciente en cada atención**

Los usuarios del hospital público expresaron no conocer los beneficios y los efectos adversos que ocasionan los tratamientos establecidos por los médicos y que muchas veces no les genera confianza por la falta de información. Para mejorar es necesario que el personal médico eduque al paciente respecto a su enfermedad, los tratamientos a seguir y explicarle los pro y contra de cada uno de manera que el paciente lo acepte de manera adecuada; se deberá realizar encuestas periódicas a los usuarios para evaluar el nivel de educación que les brindan al pasar su servicio de salud.

## **Empatía**

### **Estrategia: Calificación post atención y reconocimiento al personal más destacado empáticamente**

La motivación al personal es una característica fundamental para que puedan brindar una atención de calidad, se implementará un monitor para evaluar la calidad de atención en cuanto a empatía, con una calificación de 1 al 5 siendo 1 muy baja y 5 muy alto, se comenzará por la parte de consulta externa del hospital, en donde se otorgará a cada médico un instrumento que permitirá evaluarlos y a fin de año el médico con mayor puntuación obtiene un certificado de reconocimiento por parte del hospital.

De esta manera se evaluará la capacidad de asistencia del personal, la relación profesional/ paciente, al mismo tiempo que se genera una motivación para elevar el nivel de calidad de los usuarios que asisten a los hospitales, públicos y privados de la ciudad de Guayaquil.

### **Recursos financieros**

Para la implementación de las estrategias de la propuesta de investigación, se utilizarán recursos humanos y financieros con la finalidad de mejorar la calidad de servicio de salud percibida por los usuarios de un hospital público y uno privado de la ciudad de Guayaquil. En la siguiente tabla se detallará el costo requerido para los recursos necesarios para la propuesta.

*Tabla 6 Recursos humanos y financieros para el hospital público*

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
<b>Adquisición de medicamentos e insumos</b>	\$400.000
<b>Capacitación al personal</b>	\$1.500
<b>Instrumentos de oficina</b>	\$50
<b>Instrumento para evaluación anual de médicos</b>	\$750
<b>Total</b>	<b>\$402.300</b>

*Tabla 7 Recursos humanos y financieros para el hospital privado*

<b>Descripción</b>	<b>Valor</b>
<b>Sillas</b>	\$250
<b>Adecuación de espacio físico</b>	\$1.500
<b>Mano de obra</b>	\$400
<b>Total</b>	<b>\$2.150</b>

### **Cronograma de implementación de estrategias**

Para la implementación de las estrategias previamente establecidas se realizó un cronograma de actividades en el que están detalladas el plazo establecido de las

mismas, tomando en cuenta que las capacitaciones deben ser de manera constantes con una participación mínima de 2 veces anuales.

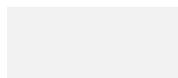
*Tabla 8 Cronograma de actividades para el sector público*

<b>Actividades</b>	<b>Octubre 2022</b>	<b>Noviembre 2022</b>	<b>Diciembre 2022</b>	<b>Enero 2023</b>	<b>Julio 2023</b>	<b>Diciembre 2023</b>
Propuesta de las estrategias						
Convocatorias para compras públicas						
Compras públicas			Última semana			
Capacitación al personal						
Entrega de instrumentos de evaluación a médicos			Última semana			
Entrega de reconocimientos						

*Tabla 9 Cronograma de actividades para el sector privado*

<b>Actividades</b>	<b>Octubre 2022</b>	<b>Noviembre 2022</b>	<b>Diciembre 2022</b>	<b>Enero 2023</b>	<b>Julio 2023</b>	<b>Diciembre 2023</b>
Propuesta de las estrategias						

Compras de sillas de espera

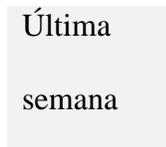


Capacitación al personal



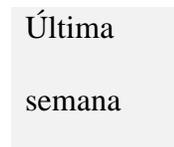
Entrega de instrumentos de  
evaluación a médicos

Última  
semana



Entrega de reconocimientos

Última  
semana



## Conclusión

La calidad es la agrupación de cualidades que evalúa si un bien, producto o servicio satisface las necesidades de los consumidores, el término calidad tiene conceptos subjetivos, es decir, es variable según las percepciones de los consumidores. La calidad percibida al concepto que el consumidor supone que posee un producto o servicio el cual puede o no concordar con las cualidades reales del producto, cada consumidor tiene una forma distinta de percibir las cosas, esto en especial a la hora de juzgar un servicio adquirido, ya que estos son de carácter intangibles.

Se realizó un análisis de diversas investigaciones previas las cuales están detalladas en el marco referencial del presente estudio, en el que compararon la calidad de atención y la calidad percibida de hospitales públicos y privados, en la que se evidenció que la calidad de atención percibida en el hospital privado es mayor a la del hospital público, los estudios fueron realizados en base al modelo SERVPERF Y SERVQUAL a nivel nacional e internacional.

El presente estudio es un trabajo investigativo no experimental, de carácter transversal de enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo) y de alcance descriptivo, el estudio se realizó a una muestra de 368 usuarios que acudieron a un hospital privado y a 350 usuarios que acudieron a un hospital público de la ciudad de Guayaquil; para ello se hizo uso de un cuestionario de preguntas y una entrevista basada en el modelo SERVPERF en los usuarios.

El estudio demostró que los usuarios de los servicios de salud perciben una mejor calidad de atención en un hospital privado que en uno público, esto mediante mediciones de las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles, sensibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, por lo que se vio la necesidad de establecer medidas inmediatas; en el sector privado, a pesar de que los usuarios mostraron gran satisfacción, se observó características que podrían cambiarse para mejorar los servicios.

La propuesta establecida en esta investigación tiene como objetivo diseñar estrategias que permitan mejorar la calidad de servicios de salud que ofrecen un hospital público y privado de la ciudad de Guayaquil. Con la finalidad de cumplir con las expectativas de los usuarios y lo que ellos perciben como calidad del servicio de salud, se plantearon estrategias basada en las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que permitirán optimizar la calidad de servicio a partir del año 2023.

## Recomendaciones

Cada producto o servicio está caracterizado por la calidad que lo precede, y no es la excepción para el sector de la salud. A nivel del sistema nacional de salud, se han implementado estrategias para mejorar la calidad de los servicios brindados en instituciones sanitarias, no obstante, se sigue percibiendo insatisfacción por parte de los usuarios.

El estado garantiza el acceso a los servicios de salud con calidad y calidez, esto aplica para los dos sectores, público y privado. Actualmente estos sectores buscan continuamente la manera de mejorar los servicios que brindan, por lo que se recomienda realizar evaluaciones constantes a los usuarios de manera que permita conocer los déficits de las instituciones para implementar continuamente estrategias de mejoras.

A nivel del sector público se recomienda seguir las estrategias planteadas, mejorar sus procesos de adquisiciones, capacitar constantemente al personal, realizar menos rotación de los trabajadores e incentivar al personal a dar una atención de calidad. Para satisfacer a los pacientes, el recurso humano debe encontrarse en óptimas condiciones para de esta manera ofrecer servicios integrales y que cumplan con las expectativas de los usuarios, por lo que también se recomienda que a pesar de realizar mejoras en la parte objetiva, se debe cuidar al talento humano que es la base de la institución.

A nivel del sector salud privado se recomienda realizar mayor número de convenios con instituciones públicas, de manera que los usuarios puedan obtener un menor coste en los servicios en caso de aquellos no afiliados, o que la atención sea de manera gratuita en caso de aquellas personas dependientes que pagan afiliación, y que de esta manera más usuarios tengan un mayor acceso a salud tanto en el sector público como en el privado.

## Referencias

- Acosta, A., Hernández, V., Juliani, M., & Silva, A. (2013). *Satisfacción del usuario en relación a la atención brindada por el personal de enfermería en el Servicio de Traumatología*. Recuperado el 6 de 7 de 2022, de Universidad de la República de Uruguay: <http://rue.fenf.edu.uy/index.php/rue/article/view/59/57>
- Aiteco Consultores de desarrollo y gestión. (2020). *SERVPERF, una alternativa al SERVQUAL*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- Arciniegas, J., & Mejía, A. (1 de Enero-Junio de 2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36.
- Ariza, C. (2017). Soluciones de humanización en salud en la práctica diaria. *Enfermería Universitaria*, 9(1), 45-51.
- Arocha, M., Márquez, M., & Estrada, G. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios. *MEDISAN*, 19(10), 1209-1215.
- Asociación Española para la Calidad. (2014). *Calidad*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2021, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/calidad>
- Asociación Nacional de clínicas y hospitales privadas del Ecuador . (2015). *El sector privado de salud es un socio estratégico en el Sistema Nacional de Salud ecuatoriano*. Obtenido de ACHPE: <https://achpe.org.ec/el-sector-privado-de-salud-es-un-socio-estrategico-en-el-sistema-nacional-salud-ecuatoriano/>
- Ávila, M., & Malambo, J. (2014). *Evaluación de la calidad de los servicios de salud que brinda un centro de salud de Bolívar*. Obtenido de Universidad de Cartagena: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/2790/PROYECTO%20MILANYELA%20AVILA%20Y%20YENIFFER%20MALAMBO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ayala, L., & Ortega, R. (2017). Efectos de la calidad de los servicios de salud: Un estudio comparativo en hospitales públicos vs privados. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(5).
- Barragán , J., & Moreno, C. (29 de Enero de 2018). Calidad percibida por usuarios de tres hospitales públicos. *Enfermería Global*, 29, 217-230.
- Bustamante , M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. *Información Tecnológica*, 31(1), 161-170.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 39(50), 14-22.
- Chang, C. (2017). Evolución del sistema de salud de Ecuador. Buenas prácticas y desafíos en su construcción. *An Fac Med.*, 78(4), 452-460.
- Coppiano, G. (2019). *Calidad percibida de la atención en salud y su influencia en la satisfacción del cliente*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13940/1/T-UCSG-POS-MGSS-210.pdf>
- Díaz , G. (2010). La salud y las ciencias de las complejidad. *mov.cient*, 4(1), 63-67.
- Dicenlen. (2018). *Diccionario de enseñanza y aprendizaje de lenguas*. Obtenido de Fiabilidad: <https://www.dicenlen.eu/es/diccionario/entradas/fiabilidad>
- Duque , E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales*.
- EAE Business School. (2020). *¿Qué es la calidad percibida y cómo se mide?* Obtenido de <https://www.eaprogramas.es/blog/marketing/que-es-la-calidad-percibida-y-como-se-mide>
- EAE Business School. (2020). *¿Qué es la calidad percibida y cómo se mide?* Obtenido de [https://www.eaprogramas.es/blog/marketing/que-es-la-calidad-percibida-y-como-se-](https://www.eaprogramas.es/blog/marketing/que-es-la-calidad-percibida-y-como-se-mide)

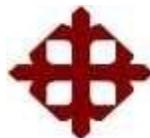


- Martinez, J. (2009). ¿Qué es la percepción de la calidad del servicio? Nuevas aportaciones tras el uso de la introspección personal y subjetiva. *Revista portuguesa de Marketing*, 35-44.
- Méndez, J. (2013). *Calidad, concepto y filosofías: Deming, Juran, Ishikawa y Crosby*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>
- Ministerio de Salud Pública. (2017). *Modelo de atención Integral en Salud*. Quito.
- Ministerio de Salud y desarrollo Social. (2017). Recuperado el 21 de Septiembre de 2020, de Plan de evaluación y mejora en la calidad en el primer nivel de atención: [http://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar\\_RDQm7Jz.pdf](http://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/05/996775/factores-que-influyen-para-obtener-una-satisfaccion-en-el-usuar_RDQm7Jz.pdf)
- Moraes, H. (2018). Garantía de Calidad en Hospitales de América Latina y el Caribe. *Hospitales de Costa Rica*, 36-40.
- NUEVA ISO. (13 de Septiembre de 2016). *Desarrollo del concepto calidad*. Recuperado el 9 de Septiembre de 2021, de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/>
- Nueva Iso 9001:2015. (25 de Agosto de 2020). *¿Qué es la gestión de la calidad?* Obtenido de Nueva Iso 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/08/que-es-la-gestion-de-la-calidad/>
- Organización mundial de la salud. (Marzo de 2017). *La atención de la salud*. Obtenido de DELS: <http://www.salud.gob.ar/dels/entradas/la-atencion-de-la-salud>
- Peña, C. (Junio de 2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Obtenido de Facultad de ciencias económicas y empresariales: <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf>
- Pérez, M. (27 de Enero de 2021). *Definición de calidad*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/calidad/>

- Pérez, M., Merli, G., Ramoni, J., & Valbuena, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de la salud con un enfoque Seis Sigma. *Revista Cubana de Salud Pública*, 44(2), 325-343.
- Pérez, S., Gascón, J., Salmerón, D., Parra, P., & Monteagudo, O. (2017). Relevancia del contexto socioeconómico y sanitario en la satisfacción del paciente. *Gac. Sanit.*, 416-422.
- Pino, G. (2019). *Elementos tangibles*. Obtenido de SDELSOL: <https://www.sdelsol.com/glosario/tangible/>
- Ramos, E. (2020). El modelo SERVPERF. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.
- Rodriguez, E., Gil, M., Oliván, B., Coronado, V., Sánchez, M., & Magallón, R. (2022). Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. *Gac Sanit.*, 36(3), 232-239.
- Rosales, J. (2015). *Metodología de la investigación*. Obtenido de Tipos de investigación: <https://sites.google.com/site/metoddelainvest1/unidad-iii-tipos-de-investigacion>
- Salazar, O. (2017). Mirada de la gestión moderna desde la teoría del caos y la transdisciplina. *Universidad & Empresa*, 19(33), 133-161.  
doi:<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.5234>
- Sánchez García, M., & Sánchez Romero, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. *Rev. Fac. Med. Hum*, 110-117.
- Saturno Hernández, P., Hernández Ávila, M., Magaña Valladares, L., García Saisó, S., & Vértiz Ramírez, J. J. (2015). Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. *Salud Publica Mex*, 57, 275-283.
- Sejzer, R. (16 de Septiembre de 2015). *¿Calidad o Percepción de la Calidad?* Obtenido de KAIGROUP: <http://ctcalidad.blogspot.com/2015/09/calidad-o-percepcion-de-la-calidad.html>

- Solís, A., & Miranda, R. (10 de Diciembre de 2013). *Impacto sobre la calidad de la atención médica*. Recuperado el 6 de Julio de 2022, de Hypatia:  
<https://www.revistahypatia.org/component/k2/item/46-impacto-sobre-la-calidad-de-la-atencion-medica.html>
- Sornoza, J., Einoder, M., Jiménez, M., Castiñeira, S., & Feijoo, M. (2018). Calidad asistencial percibida por los pacientes en un centro de salud urbano. *Enfermería Clínica*, 22(4), 182-190.
- Szwako, A., & Vera, F. (Julio-Diciembre de 2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas. *Rev. Salud Pública Parag*, 7(2), 26-30.
- Torres, C., Salet, M., & Sepúlveda, J. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista Ingeniería Industrial*, 17(2), 97-109.
- Trujillo, L. (2020). *Estudio comparativo de satisfacción al usuario de seguros médicos privados y públicos*. Obtenido de Repositorio UCSG:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15771/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>
- Vargas, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (Octubre-Diciembre de 2019). Calidad en la prestación de servicios de salud. *Revista de Ciencias Sociales*, 19(4).
- Villagarcía, E., Delgadillo, L., Argüello, F., & González, L. (Septiembre- Diciembre de 2016). Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. *Horizonte sanitario*, 15(3).
- Villodre, R., & Calero, R. (2014). La satisfacción del cliente como indicador de calidad en neurorehabilitación. *Estudios Empresariales*, 24, 131-147.
- Yepez, M., Ricaurte, M., & Jurado, D. (2018). Calidad percibida de la atención en salud. *Universidad y salud*, 97-110.

## Apéndice



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Tema:** Análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales, público y privado de la ciudad de Guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras

**Objetivo:** Recolectar dato para la realización de un estudio de análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales público y privado de la ciudad de Guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras.

**Recomendaciones para el usuario:** Lea detenidamente y responda según su criterio, si tiene alguna duda no dude en preguntar. **CONFIDENCIALIDAD**

### ENCUESTA

#### Edad

18-25 años

25-30 años

31-40 años

41-50 años

51-60 años

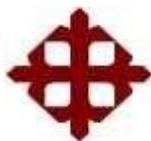
>60 años

**Género**Masculino Femenino **Nivel escolar**Primaria Secundaria Tecnológico Universitario Posgrado **Número aproximada de atenciones**1era 2-6 >6 

**NOTA:** La siguiente tabla será evaluada con la escala de Likert, en donde usted podrá puntuar cada pregunta con un número, siendo: 1 COMPLETAMENTE INSATISFECHO O EN DESACUERDO, 2 POCO SATISFECHO O DESACUERDO, 3 NEUTRAL (NI SATISFECHO NI INSATISFECHO), 4 DE ACUERDO O SATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO O COMPLETAMENTE DE ACUERDO. Coloque una "X" en el número elegido.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Elementos tangibles</b>	1. ¿El Hospital cuenta con los equipos e insumos necesarios?					
	2. ¿El espacio físico del hospital y su estructura se encuentran en condiciones adecuadas?					
	3. ¿El Hospital cuenta con instalaciones limpias?					
<b>Fiabilidad</b>	4. ¿El Hospital cumple con los servicios que oferta?					
	5. ¿El personal médico se encuentra comprometido en el cuidado de su salud?					
	6. ¿Se le explicó de manera clara y concisa al aplicársele algún procedimiento?					
	7. ¿El médico le dedica tiempo suficiente en su cita y le aclara sus dudas?					
	8. ¿El personal de salud respeta las horas previamente establecidas?					
<b>Sensibilidad</b>	9. ¿Está usted de acuerdo con los tratamientos establecidos por los médicos?					
	10. ¿El personal del hospital es amable con usted?					
	11. ¿Se encuentra usted satisfecho con los medicamentos otorgados?					
	12. Antes de algún procedimiento se le solicitó su consentimiento?					
<b>Capacidad de respuesta</b>	13. ¿Considera usted que el personal médico está capacitado para realizar los servicios requeridos?					
	14. ¿Se encuentra usted satisfecho con respecto al tiempo de espera antes de la atención?					

	15. ¿Considera usted que el hospital y su personal esté capacitado para responder de manera inmediata ante una complicación?					
<b>Seguridad</b>	16. ¿El personal médico le genera confianza?					
	17. ¿El médico exploró varias opciones terapéuticas antes de establecer una? ¿Le explicó los pro y contra?					
	18. ¿Se siente usted seguro con los servicios brindados en el Hospital?					
<b>Empatía</b>	19. ¿Toman en cuenta sus requerimientos?					
	20. ¿El personal médico se preocupa por su salud?					
	21. ¿El personal de salud muestra interés en usted y aclaran sus dudas?					
	22. ¿Cómo calificaría usted el nivel de cortesía de los trabajadores del hospital?					



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
SISTEMA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Tema:** Análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales, público y privado de la ciudad de guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras

**Objetivo:** Recolectar dato para la realización de un estudio de análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales público y privado de la ciudad de Guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras.

**Recomendaciones para el usuario:** Lea y responda las preguntas en base a su experiencia como usuario de los servicios de salud del hospital, por favor sea honesto con sus respuestas.

**ENTREVISTA**

**1. ¿SEGÚN SU OPINIÓN QUE LE HACE FALTA AL HOSPITAL EN INFRAESTRUCTURA E INSUMOS?**

---



---



---



---

**2. DESCRIBA USTED ¿CÓMO ES EL TRATO QUE RECIBIÓ POR PARTE DEL PERSONAL MÉDICO DEL HOSPITAL?**

---



---

---

---

**3. DESDE SU PERSPECTIVA, ¿QUÉ NECESITA EL HOSPITAL PARA BRINDARLE UNA ATENCIÓN DE CALIDAD?**

---

---

---

---

**4. SEÑALE LOS ASPECTOS POSITIVOS Y NEGATIVOS AL MOMENTO DE ACUDIR POR UN SERVICIO DE SALUD AL HOSPITAL**

---

---

---

---

**5. ¿QUE PIENSA USTED QUE TIENE QUE REALIZAR LA INSTITUCION PARA MEJORAR LOS SERVICIOS, PODRÍA USTED REALIZAR ALGUNAS RECOMENDACIONES?**

---

---

---

---

**6. ¿CUÁNDO USTED INGRESA A LA INSTALACIÓN DEL HOSPITAL QUÉ ESPERA RECIBIR POR PARTE DEL PERSONAL?**



## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Lucas Rivera Katheryn Johanna con C.C: #095291647-6** y **Sangacha Monar Erika Lissbeth con C.C:#092351671-0** autoras del trabajo de titulación: **Análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales, público y privado de la ciudad de Guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras** 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, 17 de Julio de 2022

---

**Katheryn Johanna Lucas Rivera**

---

**Erika Lissbeth Sangacha Monar**

**REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA**

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

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales, público y privado de la ciudad de Guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras		
<b>AUTORAS (apellidos/nombres):</b>	Lucas Rivera Katheryn Johanna / Sangacha Monar Erika Lissbeth		
<b>REVISORA/TUTORA (apellidos/nombres)</b>	Econ. María del Carmen Lapo, Ph.D. Econ. Gutiérrez Candela Glenda Mgs.		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	17/07/2022	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	133
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Calidad del servicio		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Calidad, percepción de la calidad, hospital público, hospital privado, sistema de salud.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b>			
<p>En el Ecuador, el sistema de salud se enfoca en mejorar la calidad de los servicios de salud ofertados, centrados en brindar experiencias agradables a los usuarios que asisten a las instituciones sanitarias, no obstante, esta calidad no es percibida por los usuarios y por lo tanto no satisfacen sus necesidades. El objetivo del estudio fue realizar un análisis comparativo de la percepción de la calidad de los servicios brindados en dos hospitales público y privado de la ciudad de Guayaquil para la elaboración de un plan de mejoras. El estudio fue investigativo no experimental, de carácter transversal de enfoque mixto y descriptivo, realizado a una muestra de 368 usuarios de un hospital privado y 350 usuarios que acudieron a un hospital público; para ello se hizo uso de un cuestionario y una entrevista basada en el modelo SERVPERF en los usuarios, las entrevistas fueron realizadas en 15 usuarios del sector privado y 20 del sector público. El estudio demostró que los usuarios de los servicios de salud perciben una mejor calidad de atención en un hospital privado que en uno público, esto mediante mediciones de las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles, sensibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se realizó una propuesta con el objetivo de diseñar estrategias que permitan mejorar la calidad de servicios de salud que ofrecen un hospital público y privado mediante acciones para mejorar las dimensiones usadas.</p>			
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	Teléfono: 0994368309-0991910983	E-mail: katheryn_1010@hotmail.com / erika-535@hotmail.com	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Núñez Lapo, María de los Ángeles		
	<b>Teléfono:</b> 043804600 / 0997196258		
	<b>E-mail:</b> maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			