



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

**TEMA DE CASO DE ENSAYO:
"Caracterización socio-demográfica de los pacientes del
Hospital Básico Narcisca de Jesús para la mejora de la calidad
asistencial"**

**AUTOR(A):
Apugllon Llivirumbay Daniela Alejandra**

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

**Guayaquil, Ecuador
2024**



**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 **LICENCIADA EN ENFERMERIA, DANIELA ALEJANDRA APUGLLON LLIVIRUMBAY** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR(A)

Ing. Elsie Zerda Barreno Ph. D

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 28 días del mes de junio del año 2024.



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Daniela Alejandra Apugllon Llivirumbay**

DECLARO QUE:

El ensayo/caso de estudio **Caracterización socio-demográfica de los pacientes del Hospital Básico Narcisa de Jesús para la mejora de la calidad asistencial** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del ensayo/caso de estudio del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 28 días del mes de junio del año 2024.

EL AUTOR (A)

Daniela Alejandra Apugllon Llivirumbay



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

AUTORIZACIÓN

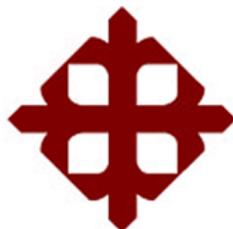
Yo, **Daniela Alejandra Apugllon Llivirumbay**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Ensayo/Caso de Estudio** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **"Caracterización socio-demográfica de los pacientes del Hospital Básico Narcisa de Jesús para la mejora de la calidad asistencial"**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 28 días del mes de junio del año 2024.

EL AUTOR (A):

Daniela Alejandra Apugllon Llivirumbay



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

REPORTE COMPILATIO



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

DI- APUGLLON

< 1%

Texto sospechoso



+ 1%

Similitudes

De similitudes entre sus citas
De entre las fuentes mencionadas

0%

Mismas no reconocidas

Nombre del documento: DI- APUGLLON.docx

ID del documento: 50e96435319ec4b19397319a933963b42ee25

Tamaño del documento original: 101,85 KB

Depositante: María de los Angeles Nuñez Lago

Fecha de depósito: 25/2/2024

Tipo de carga: Interfuzo

Fecha de fin de análisis: 29/2/2024

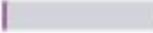
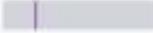
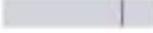
Número de palabras: 4067

Número de caracteres: 31.562

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/handle/11361/3863/7/4320-705-9433-333.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: + 19 (13 palabras)
1	 scielo.lccil.es Caracterización sociodemográfica y clínica de pacientes con enfer... http://scielo.lccil.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-2864201200100006	< 1%		 Palabras idénticas: + 19 (13 palabras)
1	 Documento de otro usuario: 442019 El documento pertenece de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: + 19 (13 palabras)
4	 Documento de otro usuario: 442019 El documento pertenece de otro grupo	< 1%		 Palabras idénticas: + 19 (13 palabras)
1	 repositorio.ucs.edu.ec http://repositorio.ucs.edu.ec/bitstream/handle/11361/3493/1/Caracterizacion_sociodemografica.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: + 19 (13 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- 1  <https://repositorio.ucs.edu.ec/handle/20100/14095/655>
- 2  <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-seguridad-del-paciente-y-control-sanitario/>
- 3  http://tags.who.int/rcs/rcs-streamlines-the-1000-137468/cobenef_icsu_en.pdf?sequence=1
- 4  <http://www.derechoshumanos.unip.edu.ar/tesis/files/documentos/metodologia-de-la-investigacion.pdf>

AGRADECIMIENTO

El principal agradecimiento es a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante, guiando mis pasos en todo momento por ser el motivo de nuestro existir y de este uno de mis logros, sin dejar de avanzar, sin detener mi camino.

A mi familia por ser mi apoyo y estímulo constante, además de su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

DANIELA ALEJANDRA APUGLLON LLIVIRUMBAY

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi familia por su amor, trabajo, y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que este trabajo se realice con éxito en especial aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

DANIELA ALEJANDRA APUGLLON LLIVIRUMBAY

Introducción

El Hospital básico Narcisca de Jesús es una institución pública que brinda atención integral a la población del cantón Durán, en la provincia del Guayas, Ecuador. Este hospital atiende a una población mayoritariamente urbana, con un nivel socioeconómico bajo y una alta prevalencia de enfermedades crónicas no transmisibles. Sin embargo, no se dispone de estudios que describan el perfil socio-demográfico y clínico de los pacientes que acuden a este centro, lo que dificulta el diseño y la implementación de estrategias para mejorar la calidad asistencial.

Este estudio tiene como objetivo realizar una exhaustiva caracterización de los pacientes atendidos en el Hospital Básico Narcisca de Jesús, con el fin de proporcionar información precisa y detallada sobre su perfil socio-demográfico.

Al analizar variables demográficas clave como la edad, el género, la ocupación, el nivel educativo y el estatus socioeconómico, se busca identificar patrones y tendencias relevantes que puedan influir en la prestación de servicios de salud. Además, este análisis permitirá a la institución identificar posibles brechas en la atención y diseñar intervenciones específicas para mejorar la calidad asistencial y la satisfacción del paciente.

Este estudio no solo contribuirá al cuerpo de conocimientos existente en el campo de la salud, sino que también proporcionará información valiosa y concreta para los responsables de la toma de decisiones en el Hospital Básico Narcisca de Jesús y para cualquier otra entidad interesada en mejorar la calidad de la atención médica en entornos similares. Mediante el abordaje integral de las características socio-demográficas de los pacientes, este estudio se presenta como un paso crucial hacia la optimización de la atención médica y la promoción de la salud en la comunidad local y sus alrededores.

En base a esto Ruiz (2021) en la era moderna de la atención médica, la optimización de la calidad asistencial se vuelve una necesidad imperativa ineludible. Los hospitales, como instituciones fundamentales en la provisión de servicios de salud, se ven desafiados constantemente a elevar sus estándares para garantizar que la atención brindada a los pacientes sea efectiva, segura y centrada en las necesidades individuales (Ruiz 2021).

Por otro lado Morales (2022) La calidad asistencial es un objetivo prioritario de los sistemas de salud, que implica satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, así como garantizar la eficiencia y la equidad en la provisión de servicios sanitarios. Para lograr este propósito, es necesario conocer el perfil de los pacientes que acuden a los centros de salud, sus

características socio-demográficas, sus condiciones de salud y sus demandas de atención. Esta información permite identificar las necesidades de la población, planificar las intervenciones adecuadas y evaluar los resultados obtenidos (Morales 2022)

En el campo de la salud, comprender las características socio-demográficas de los pacientes desempeña un papel fundamental en la mejora de la calidad asistencial. El Hospital Básico Narcisca de Jesús, como institución de atención médica fundamental para la comunidad local, se enfrenta a desafíos constantes en la prestación de servicios de salud efectivos y eficientes. La comprensión de las características socio-demográficas de los pacientes que buscan atención en este hospital proporciona una base crucial para el desarrollo e implementación de estrategias de atención centradas en el paciente.

Por esta razón, el objetivo general de este estudio es caracterizar socio-demográficamente a los pacientes del Hospital básico Narcisca de Jesús para la mejora de la calidad asistencial. Los objetivos específicos son: 1) describir las variables socio-demográficas (edad, sexo, estado civil, nivel educativo, ocupación, ingresos, etc.) de los pacientes que acuden al hospital; 2) analizar las condiciones de salud (enfermedades crónicas, discapacidad, salud mental, etc.) y los hábitos de vida (tabaquismo, alcoholismo, actividad física, etc.) de los pacientes; 3) evaluar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención recibida en el hospital; y 4) identificar los factores asociados a la satisfacción de los pacientes.

Estos resultados no solo tienen el potencial de informar la toma de decisiones y las estrategias de mejora en el hospital, sino que también pueden guiar la formulación de políticas y prácticas más efectivas en el ámbito de la salud comunitaria.

De acuerdo con Cevallos et al. (2019) realizaron un estudio titulado "Calidad de la atención en salud en el Ecuador: una revisión sistemática", con el objetivo de analizar la calidad de la atención médica en Ecuador desde 2000 hasta 2018. Identificaron 27 estudios que trataron diversas dimensiones de la calidad asistencial, incluyendo seguridad del paciente, satisfacción del usuario, accesibilidad, eficiencia, efectividad y equidad. Los hallazgos indicaron que hay brechas significativas y desafíos para mejorar la calidad del cuidado de salud en Ecuador, particularmente en áreas como infraestructura, recursos humanos, procesos asistenciales y resultados en salud. (Cevallos, 2019).

Mientras que Ponce-Zea et al. (2018) evaluaron la calidad de los servicios de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública del Ecuador, utilizando el Modelo de

Garantía de Calidad y el Sistema Informático para el Mejoramiento Continuo de la Calidad (SIMEC). Analizando 1.113 establecimientos, que corresponden al 86% del total nacional, hallaron un promedio de cumplimiento de los estándares de calidad del 71%, siendo más alto en zonas urbanas que rurales. Los aspectos mejor valorados fueron la gestión administrativa y financiera, en contraste con la infraestructura y equipamiento que mostraron evaluaciones más bajas. (Ponce et.al.,2018).

Según Hernández et al. (2021) Un estudio realizado en Colombia sobre pacientes con enfermedad renal crónica en condición de pluripatología y sus cuidadores se enfocó en identificar las necesidades físicas, psicológicas y sociales de estas personas. Utilizando un diseño de investigación cuantitativo y descriptivo de corte transversal, se incluyeron pacientes mayores de 18 años con nivel de complejidad medio o alto. La muestra se estimó en 317 pacientes pluripatológicos y sus respectivos cuidadores, seleccionando específicamente 97 pacientes con ERC y sus cuidadores. Se realizaron valoraciones multidimensionales en visitas domiciliarias, abarcando aspectos clínicos, funcionales, psicoafectivos, cognitivos y sociofamiliares. (Hernández et al. 2021)

En el estudio de Arredondo (2019) En un hospital de Lima Norte, se llevó a cabo una investigación para comprender cómo los factores sociodemográficos influyen en la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados recibidos. Este estudio utilizó una metodología específica para evaluar la percepción de los pacientes en el año 2017, con el objetivo de establecer una correlación entre los factores sociodemográficos y la calidad percibida de la atención hospitalaria (Arredondo 2019)

Mientras que en el estudio de Oviedo (2018) Una investigación en el Hospital San Juan de Lurigancho, Lima, se centró en determinar la relación entre las características sociodemográficas de los pacientes hospitalizados y la calidad de atención de enfermería que recibieron en 2018. El estudio utilizó un enfoque metodológico apropiado para evaluar esta relación, con el objetivo de mejorar la comprensión de cómo las características individuales de los pacientes pueden influir en la atención recibida (Oviedo 2018)

El presente estudio se realizó mediante un análisis profundo de variables demográficas y sociodemográficas, la investigación pretende descubrir patrones, identificar necesidades específicas y detectar posibles desigualdades en la prestación de servicios médicos.

Estos hallazgos facilitarán la creación de estrategias enfocadas en proporcionar una atención más personalizada y eficaz, adaptada a la diversidad de nuestra comunidad de pacientes. Esta interrogante será el eje conductor de la investigación, orientando desde la revisión bibliográfica hasta la interpretación de los resultados, con el fin de encontrar respuestas efectivas que eleven los estándares de atención médica, colocando siempre al paciente en el epicentro de nuestras acciones en el Hospital Básico Narcisca de Jesús.

Método

Tipo de estudio

En estudios cuantitativos, el enfoque principal se centra en la recolección de datos numéricos susceptibles de análisis estadístico. En este contexto, la elección de un diseño de estudio transversal cuantitativo resulta apropiada. Dicho diseño permite la recopilación de información sociodemográfica de pacientes en un momento determinado. Posteriormente, esta información puede ser analizada para identificar patrones y relaciones relevantes.

Enfoque Descriptivo: Un estudio observacional resulta adecuado para alcanzar el objetivo de caracterizar sociodemográficamente a los pacientes y obtener una comprensión amplia de su perfil. Este método de investigación facilita la recolección de datos en un entorno natural, evitando intervenciones en el proceso de atención médica. Esta característica es de suma importancia, especialmente cuando el propósito es comprender la realidad en su estado original.

Instrumentos

El "Cuestionario para la Caracterización Sociodemográfica de los Pacientes" diseñado para este estudio busca obtener información esencial sobre los pacientes en el Hospital Básico Narcisca de Jesús. El cuestionario aborda aspectos sociodemográficos con siete preguntas, características del hogar con cinco preguntas, historial de salud con una pregunta, experiencias hospitalarias tres preguntas, acceso a la atención médica tres preguntas y satisfacción y expectativas con dos preguntas, dando un total de veintiuna preguntas. Su estructura y preguntas claras permiten recopilar datos precisos que serán fundamentales para optimizar la calidad asistencial y comprender mejor las necesidades de la diversa comunidad de pacientes. Además, se enfatiza la confidencialidad de las respuestas y se agradece la participación de los pacientes, reforzando así la importancia de su contribución para la mejora de la atención médica en el hospital.

Participantes

Para el estudio de caracterización sociodemográfica de los pacientes y optimización de la calidad asistencial en el Hospital Básico Narcisa de Jesús, se consideró 95 pacientes para la investigación:

1. **Pacientes Ambulatorios:** Los pacientes que visitan el hospital para consultas externas o procedimientos médicos, pero no están hospitalizados, también son un grupo importante a considerar. Sus necesidades y experiencias pueden diferir de los pacientes hospitalizados.
2. **Pacientes con Diferentes Condiciones Médicas:** Incluir pacientes con una variedad de condiciones médicas, desde enfermedades crónicas hasta afecciones agudas, permitirá evaluar cómo estas condiciones pueden influir en la calidad de la atención y las necesidades de atención médica.
3. **Diversidad de Historiales Médicos:** Evaluar pacientes con diferentes historiales médicos, como aquellos con procedimientos quirúrgicos previos, hospitalizaciones anteriores o afecciones médicas crónicas, proporcionará una visión completa de la población atendida en el hospital.

Procedimiento

En el procedimiento del estudio descriptivo, se diseñó y aplicó una encuesta para recabar información sobre las percepciones y experiencias de los participantes. Los datos recogidos a través de la encuesta fueron sistemáticamente organizados y analizados utilizando el software Microsoft Excel. Se emplearon tablas y gráficos para facilitar la interpretación visual de las tendencias, distribuciones y relaciones entre las variables estudiadas.

Resultados

En el marco del compromiso por mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud, el Hospital Básico Narcisa de Jesús ha llevado a cabo un estudio exhaustivo centrado en la caracterización socio-demográfica de sus pacientes. Este análisis detallado permite identificar aspectos clave que pueden influir en la eficacia y satisfacción de la atención médica proporcionada. A continuación, presentamos los hallazgos más relevantes de este estudio, que son esenciales para dirigir nuestras estrategias de mejora en la atención asistencial.

Tabla 1

Características socio-demográficas del encuestado

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Edad	25	26.32%

18 – 30	20	21.05%
31 – 40	18	18.95%
41- 50	15	15.79%
51 – 60	10	10.53%
61 – 70	7	7.37%
Mas de 70	25	26.32%
Género		
Masculino	45	47.37%
Femenino	45	47.37%
Prefiero especificar	no 5	5.26%
Estado Civil		
Soltero/a	35	36.84%
Casado/a	30	31.58%
Viudo/a	10	10.53%
Divorciado/a	15	15.79%
Prefiero no responder	5	5.26%
Tiene hijos		
Si	95	100%
No	0	0%
Cuantos hijos tiene?		
1	30	31.58%
2	25	26.32%
3	20	21.05%
4	12	12.63%
Mas de 5	8	8.42%
Ocupación:		
Comerciante	15	15.79%
Jornalero	10	10.53%
Ama de casa	20	21.05%
Jubilado	10	10.53%
Desempleado	10	10.53%
Servidor publico	15	15.79%
Empleado privado	15	15.79%
Nivel Educativo:		
Sin educación formal	5	5.26%
Primaria	20	21.05%
Secundaria	30	31.58%
Terciaria (Técnico o Universidad)	30	31.58%
Postgrado	10	10.53%

Nota: análisis de los datos de los aspectos sociodemográficos básicos

Fuente: Encuesta a pacientes

Como se observa en la tabla 1, el estudio socio-demográfico de los pacientes del hospital muestra una distribución equilibrada en términos de edad y género, con una presencia significativa tanto en los grupos más jóvenes como en los mayores de 70 años, y una igualdad entre hombres y mujeres. La totalidad de los encuestados tienen hijos, predominando aquellos con uno o dos hijos, reflejando la importancia de la atención familiar. Existe una diversidad en el estado civil, ocupación y nivel educativo, destacando una alta proporción de solteros, así como una variedad de ocupaciones incluyendo amas de casa, comerciantes y empleados privados. La educación se distribuye equitativamente entre niveles secundarios y terciarios, lo que indica un nivel educativo medio en la población. Estos hallazgos subrayan la diversidad de la población atendida y proporcionan una base para mejorar la planificación y los servicios de salud en el hospital.

Tabla 2

Características del Hogar

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Lugar de Residencia		
Centro de Durán	25	26.32%
Parroquia el recreo	23	24.21%
Parroquia Eloy Alfaro	22	23.16%
Fuera de la ciudad	25	26.32%
Su casa es propia		
Si	60	63.16%
No	35	36.84%
Cuántas personas viven en su hogar		
Menos de 3	40	42.11%
4 a 5 personas	35	36.84%
Más de 6 personas	20	21.05%
Ingresos Familiares Mensuales (en la moneda local):		
Menos de 450\$	30	31.58%
450\$	30	31.58%
Más de 450	35	36.84%
¿Tiene seguro médico?		
Sí	25	26.32%
No	70	73.68%

Nota: análisis de los datos de los aspectos sociodemográficos.

Fuente: Encuesta a pacientes

En la tabla 2 el análisis de las características del hogar de los pacientes del hospital indica una ubicación geográfica diversa, con residencias repartidas equitativamente entre el centro de

Duran, varias parroquias y fuera de la ciudad. La mayoría de los encuestados son propietarios de sus viviendas (63.16%), y viven en hogares de tamaño pequeño a mediano, con menos de 5 personas. En términos de ingresos familiares, se observa una distribución relativamente equilibrada a lo largo de diferentes rangos salariales, con una ligera mayoría ganando más de 450 dólares. Sin embargo, un dato significativo es que la gran mayoría (73.68%) no tiene seguro médico, lo que plantea desafíos para el acceso a la atención médica y la gestión hospitalaria. Estos resultados son fundamentales para comprender el contexto socioeconómico y familiar de los pacientes, proporcionando información valiosa para la planificación de los servicios de salud.

Figura 1

Historia de salud



Fuente: Encuesta a pacientes

Como se expone en la Grafico 1, la encuesta de salud revela que una minoría significativa de los participantes (26.32%) sufre de condiciones médicas crónicas, y un poco más de un tercio (31.58%) reporta tener alergias conocidas. Mientras que solo un 21.05% ha experimentado cirugías previas, es notable que casi la mitad (42.11%) esté tomando medicamentos actualmente. Esto último sugiere una posible desconexión entre las condiciones crónicas o alergias reportadas y el uso de medicamentos, indicando que podría haber otros motivos de salud subyacentes o no identificados por la encuesta. Estos hallazgos son cruciales para comprender las necesidades de salud de la comunidad y para el planeamiento de servicios médicos adecuados.

Tabla 3

Experiencias en el Hospital:

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Frecuencia de Visitas al Hospital en el último año		
Casi Nunca	40	42.11%
1-2 veces	35	36.84%
3-5 veces	15	15.79%

Más de 5 veces	5	5.26%
Total	95	100%
Razones principales de sus visitas al hospital en el último año:		
Control	30	31.58%
Enfermedad nueva	35	36.84%
Chequeos rutinarios	30	31.58%
Total	95	100%
En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción con la atención médica en el Hospital Básico Narcisca de Jesús? (1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho)		
1	5	5.26%
2	15	15.79%
3	30	31.58%
4	25	26.32%
5	20	21.05%
Total	95	100%

Nota: análisis de los datos de las experiencias en el hospital.

Fuente: Encuesta a pacientes

En la tabla 3 se analiza que la encuesta sobre la utilización y satisfacción del servicio de salud, la mayoría de los participantes (42.11%) indicaron que visitaron el hospital "Casi Nunca" en el último año, y un 36.84% lo hizo entre 1-2 veces, reflejando un uso moderado de los servicios de salud. La razón principal para las visitas al hospital fue por "Enfermedad nueva" (36.84%), seguido de igual manera por "Control" y "Chequeos rutinarios" (31.58% cada uno), sugiriendo un equilibrio entre la atención a condiciones específicas y el mantenimiento preventivo de la salud. En cuanto a la satisfacción con la atención médica, los resultados son en general positivos, con un 26.32% y un 21.05% otorgando calificaciones de 4 y 5 respectivamente, aunque todavía hay un segmento notable de los encuestados que expresó niveles más bajos de satisfacción (21.05% con puntuaciones de 1 y 2), señalando áreas potenciales de mejora en la calidad del servicio hospitalario.

Tabla 4

Acceso a la Atención Médica

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tiempo transcurrido desde su domicilio hasta el hospital		
10 – 15 minutos	25	26.32%
16 – 30 minutos	30	31.58%
31 – 45 minutos	15	15.79%
46 - 60 minutos	10	10.53%

Mas de 60 minutos	15	15.79%
Total	95	100%
Medio de transporte utilizado para llegar al hospital		
Bus	25	26.32%
Vehículo propio	20	21.05%
Taxi	20	21.05%
En vehículo de amigo, familiar o vecino.	15	15.79%
A pie	15	15.79%
Total	95	100%
Barreras percibidas para acceder a la atención médica:		
falta de transporte	20	21.05%
distancias muy largas	25	26.32%
falta de tiempo	25	26.32%
falta de dinero	25	26.32%
Total	95	100%

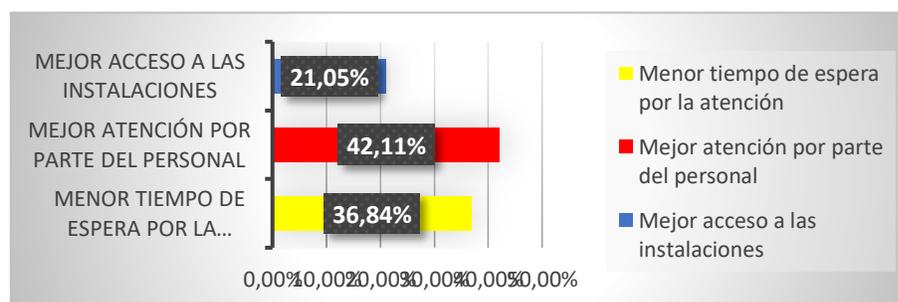
Nota: análisis de los datos de las experiencias en el hospital.

Fuente: Encuesta a pacientes

En el análisis de la tabla 4 En la encuesta sobre el acceso a la atención médica, se encontró que la mayoría de los pacientes tarda entre 10 y 30 minutos en llegar al Hospital Básico Narcisa de Jesús, indicando una ubicación razonablemente accesible para la mayoría. El uso del bus y vehículos propios son los medios de transporte más comunes, destacando la variedad de modos de transporte utilizados. Las principales barreras para acceder a la atención médica incluyen la falta de dinero, la falta de tiempo y la distancia, cada una afectando a aproximadamente una cuarta parte de los encuestados. Estos resultados señalan la necesidad de abordar problemas económicos, logísticos y de tiempo para mejorar el acceso a la atención médica en la comunidad.

Figura 2

Satisfacción y Expectativas 2



Fuente: Encuesta a pacientes

En cuanto a las expectativas de los pacientes respecto a la atención médica en el Hospital Básico Narcisa de Jesús, la "mejor atención por parte del personal" es la principal demanda, con un 42.11% de los encuestados señalándola como su expectativa más importante. Esto es seguido por un "menor tiempo de espera por la atención", elegido por el 36.84%. Por último, un "mejor acceso a las instalaciones" es la expectativa de un 21.05% de los participantes. Estos resultados generan la impresión de la importancia de un personal atento y la eficiencia en los tiempos de espera, además del acceso físico a las instalaciones del hospital, como áreas clave para mejorar la experiencia del paciente.

Conclusiones

Estudio realizado en el Hospital Básico Narcisa de Jesús revela información crucial para mejorar la calidad asistencial. Se observa una distribución equilibrada de género entre los pacientes, con una diversidad generacional significativa, donde los grupos de edad predominantes son los de 18-30 años y mayores de 70 años. La mayoría de los pacientes son solteros, pero curiosamente todos tienen hijos, enfatizando la necesidad de fortalecer los servicios pediátricos y familiares. Además, la mayoría de los pacientes son propietarios de sus viviendas y pertenecen a familias de tamaño mediano. En cuanto a la ocupación y educación, hay una notable diversidad, con un nivel educativo medio predominante. Sin embargo, una gran proporción de pacientes carece de seguro médico, lo que podría influir negativamente en su acceso a la atención médica.

La salud de los pacientes del hospital presenta desafíos específicos. Una proporción significativa sufre de condiciones médicas crónicas y alergias, y muchos están bajo medicación continua. Esto resalta la importancia de contar con servicios médicos adaptados a estas necesidades. La satisfacción de los pacientes con la atención recibida varía, pero hay una tendencia hacia la satisfacción. Las expectativas de los pacientes se centran en mejorar la interacción con el personal, reducir los tiempos de espera y mejorar el acceso a las instalaciones. Estos resultados apuntan a áreas específicas de mejora para elevar la calidad de la atención médica en el hospital, incluyendo la gestión de condiciones crónicas, la atención pediátrica y familiar, y estrategias para mitigar el impacto de la falta de seguro médico.

Este estudio demuestra la necesidad de una atención médica inclusiva y adaptada a una demografía diversa, con un enfoque particular en la pediatría, el manejo de condiciones crónicas y la mejora continua en la calidad del servicio al paciente, especialmente en términos de

interacción humana, eficiencia y accesibilidad de las instalaciones del Hospital Básico Narcisa de Jesús.

Esto indica la importancia de adaptar los servicios de salud a las necesidades de una población diversa, enfatizando especialmente en áreas como la pediatría, el manejo de enfermedades crónicas y la mejora constante en la calidad de la atención al paciente. Destaca la relevancia de la interacción humana, la eficiencia y la facilidad de acceso a las instalaciones en el Hospital Básico Narcisa de Jesús, resaltando la necesidad de una medicina más inclusiva y personalizada para responder adecuadamente a la diversidad demográfica.

Bibliografía

- Anderson, L. K., & Foster, M. (2019). Challenges in Healthcare Management: A Global Perspective. *Journal of Global Health*, 9(1), 010306.
- Arredondo, M. (2019). Influencia de los factores sociodemográficos en la percepción de la calidad de cuidados en un hospital de Lima Norte. Universidad Católica Sedes Sapientiae. Recuperado de <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/655>
- Arias, F. (2018). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª ed.).
- Benson, S. R., & Davis, T. E. (2019). The Impact of Digital Health Records on Healthcare Quality: A Comprehensive Study. *BMJ Health & Care Informatics*, 26(1), e000012.
- Cevallos-Torres, L., Cevallos-Quezada, B., & Gómez-Barreno, L. (2019). Calidad de la atención en salud en el Ecuador: una revisión sistemática. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 43, e15. <https://www.salud.gob.ec/direccion-nacional-de-calidad-seguridad-del-paciente-y-control-sanitario/>
- García, R., & López, S. (2020). Evolución de la calidad asistencial en hospitales públicos. *Revista Española de Salud Pública*, 94.
- González, M., & Sánchez, R. (2022). Evaluación de la calidad de la atención médica en el sistema de salud público. *Salud y Administración*, 29(3), 345-357.
- Green, J. P., & Hartley, K. T. (2020). Utilizing Big Data for Effective Patient Engagement Strategies. *Health Informatics Journal*, 26(1), 567-576.
- Harper, E., & Thompson, C. (2019). Patient Demographics and Quality of Care: A Quantitative Analysis. *Journal of Health Care Quality*, 41(3), 159-168.
- James, S., & Patel, M. (2022). Data-Driven Approaches to Improve Hospital Care Quality. *Healthcare Analytics*, 5(2), 88-97.
- López, A., & Martín, M. (2022). Innovación en la atención sanitaria: Un enfoque centrado en el paciente. *Revista de Innovación en Salud*, 3(2), 112-127.
- Morales, P., & Castillo, M. (2022). Características sociodemográficas y su influencia en la salud: Un estudio en el contexto latinoamericano. *Revista Latinoamericana de Salud*, 24(3), 210-225.
- Navarro, J. C., & García, F. (2021). Desafíos actuales en la gestión de calidad en salud. *Revista Iberoamericana de Gestión Sanitaria*, 7(1), 45-58.

- Oviedo, L. (2018). Efectos de las características sociodemográficas en la calidad de atención de enfermería: Un estudio en el Hospital San Juan de Lurigancho.
- Patel, V., & Miller, S. (2020). Leveraging Technology to Improve Health Care Delivery. *Journal of Medical Systems*, 44(4), 75.
- Pérez, C., & Gómez, A. (2022). El impacto de la tecnología en la atención sanitaria: Un estudio en hospitales españoles. *Revista de Innovación Sanitaria y Atención Integrada*, 14(1), 1-13.
- Ponce-Zea, J., Ponce-Zea, J., Carrasco-Mendoza, J., & Almeida-Guerrero, N. (2018). Evaluación de la calidad de atención de los servicios de salud del primer nivel de atención del Ministerio de Salud Pública del Ecuador. *Revista Ecuatoriana de Higiene y Medicina Tropical*, 68(1-4), 9-18.
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/137163/ccsbrief_ecu_en.pdf?sequence=1
- Rodriguez-Morales, A. J. (2021). La salud pública y su relación con los determinantes socioeconómicos: Perspectivas para Latinoamérica. *Biomédica*, 41(Supl. 1), 11-20.
- Ruiz, J., & Martínez, R. (2021). Evaluación de la eficiencia hospitalaria y su relación con la calidad asistencial. *Administración y Gestión de la Salud*, 7(1), 30-45.
- Sampieri, R. H. (2022). Metodología de la investigación. Recuperado de <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/metodologia-de-la-investigacion.pdf>.
- Sánchez, R., & Fernández, E. (2020). Estrategias para mejorar la satisfacción del paciente en el entorno hospitalario. *Revista Española de Calidad en Salud*, 23(4), 188-194.
- Smith, M., & Jones, D. L. (2019). Innovations in Patient-Centered Care in Hospitals. *Journal of Healthcare Management*, 64(2), 111-123.
- Torres, E., & Fernández, G. (2021). Impacto de las políticas de salud en la satisfacción del paciente: Un estudio comparativo. *Salud Pública de México*, 63(1), 42-51.
- Turner, A., & Phillips, B. (2022). Patient Demographics and Their Influence on the Health System Performance. *Health Services Research*, 57(2), 345-359.
- Vargas, L., & Hernández, P. (2020). Tendencias en la gestión de calidad en hospitales: Una revisión sistemática. *Revista de Calidad Asistencial*, 35(4), 231-240.

Wilson, E., & Thomas, J. (2021). Exploring Socio-Demographic Factors in Patient Satisfaction: A Multivariate Analysis. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 34(5), 478-492.

Apéndice

Cuestionario para la Caracterización Sociodemográfica de los Pacientes

Datos Demográficos Básicos:

1. Edad:

20– 30 / 31 – 40 / 41- 50 / 51 – 60 / 61 – 70 / Mas de 70

2. Género:

Masculino / Femenino / Prefiero no especificar

3. Estado Civil:

Soltero/a / Casado/a / Viudo/a / Divorciado/a / Prefiero no responder

4. Tiene hijos

Si / No

5. Cuantos hijos tiene?

1 / 2 / 3 / 4 / Mas de 5

6. Lugar de Residencia (Ciudad o Localidad):

Centro de duran / Parroquia el recreo/ Parroquia Eloy Alfaro / Fuera de la ciudad

Datos Sociodemográficos:

7. Su casa es propia

Si / No

8. Cuantas personas viven en si hogar

Menos de 3 / 3 a 5 personas / Mas de 6 personas

9. Ocupación:

Comerciante / Jornalero / Ama de casa / Jubilado / Desempleado / Servidor publico / Empleado privado

7. Nivel Educativo:

Sin educación formal / Primaria / Secundaria/ Terciaria (Técnico o Universidad) / Postgrado

8. Ingresos Familiares Mensuales (en la moneda local):

Menos de 450\$ / 450\$ / Mas de 450

9. ¿Tiene seguro médico?

Sí / No

Historial de Salud:

10. ¿Tiene alguna condición médica crónica?

Si / No

11. **¿Tiene alguna alergia conocida?**

Si / No

12. **¿Ha tenido cirugías previas?**

Si / No

13. **¿Está tomando medicamentos actualmente?**

Si / No

Experiencia en el Hospital:

14. **Frecuencia de Visitas al Hospital en el último año:**

Casi Nunca / 1-2 veces / 3-5 veces / Más de 5 veces

15. **Razones principales de sus visitas al hospital en el último año:**

Control / Enfermedad nueva / Chequeos rutinarios

16. **En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su nivel de satisfacción con la atención médica en el Hospital Básico Narcisca de Jesús? (1 = Muy insatisfecho, 5 = Muy satisfecho):**

1 / 2 / 3 / 4 / 5

Acceso a la Atención Médica:

17. **Tiempo transcurrido desde su domicilio hasta el hospital**

10 – 15 min. / 16 – 30 min. / 31 – 45min. / 46 - 60 min. / Mas de 60 min,

18. **Medio de transporte utilizado para llegar al hospital:**

Bus / Vehículo propio / Taxi / En vehículo de amigo, familiar o vecino/ A pie

19. **Barreras percibidas para acceder a la atención médica:**

falta de transporte / distancias muy largas / falta de tiempo/ falta de dinero

Satisfacción y Expectativas:

20. **¿Cuáles son sus expectativas principales con respecto a la atención médica en el Hospital Básico Narcisca de Jesús?**

Menor tiempo de espera por la atención / Mejor atención por parte del personal / Mejor acceso a las instalaciones



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **DANIELA ALEJANDRA APUGLLON LLIVIRUMBAY** con C.C: # 0950711820 autor(a) del trabajo de titulación: "Caracterización socio-demográfica de los pacientes del Hospital Básico Narcisca de Jesús para la mejora de la calidad asistencial" previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER 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, 28 de junio del 2024

f.

DANIELA ALEJANDRA APUGLLON LLIVIRUMBAY

C.C: 0950711820



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	"Caracterización socio-demográfica de los pacientes del Hospital Básico Narcisca de Jesús para la mejora de la calidad asistencial"		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Daniela Alejandra Apugllon Llivirumbay		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Elsie Zerda Barreno Ph. D		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	28/06/2024	No. DE PÁGINAS:	17
ÁREAS TEMÁTICAS:	Atención al usuario, Tiempo de espera		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Atención médica, satisfacción usuaria		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>El presente estudio se realizó mediante un análisis profundo de variables demográficas y sociodemográficas, la investigación pretende descubrir patrones, identificar necesidades específicas y detectar posibles desigualdades en la prestación de servicios médicos. Estos hallazgos facilitarán la creación de estrategias enfocadas en proporcionar una atención más personalizada y eficaz, adaptada a la diversidad de nuestra comunidad de pacientes. Esta interrogante será el eje conductor de la investigación, orientando desde la revisión bibliográfica hasta la interpretación de los resultados, con el fin de encontrar respuestas efectivas que eleven los estándares de atención médica, colocando siempre al paciente en el epicentro de nuestras acciones en el Hospital Básico Narcisca de Jesús.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0969339061	E-mail: daniellaapugllon@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			